



INFORME AL PARLAMENTO 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2015

Informe al Parlamento 2014

ISSN: 2013-2379

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES	7
CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2014	15
2.1. DATOS POR MATERIA	18
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES	22
2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS	27
2.4. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS	32
2.5. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES	57
2.6. ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES	64
CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	67
3.1. POLÍTICAS SOCIALES	71
3.1.1. Salud	
▪ Deficiencias en el suministro de prescripciones médicas o farmacéuticas	73
▪ El exceso de tiempo para las intervenciones hospitalarias	75
▪ La inequidad y desigualdad en la contribución y prestación farmacéuticas	78
▪ Actuaciones de oficio	80
3.1.2. Servicios sociales	
▪ Carencias en las prestaciones de atención a personas en situación de dependencia	85
▪ Las dificultades en la gestión de la renta mínima de inserción: un obstáculo en la lucha contra la pobreza y la exclusión social	88
▪ Las barreras arquitectónicas, en el transporte y en la comunicación: límites a la igualdad de oportunidades	91
▪ Actuaciones de oficio	94
3.1.3. Trabajo y pensiones	
▪ Dificultades especiales para acceder al mercado de trabajo de las personas mayores de cuarenta y cinco años. Intervención de los servicios públicos de ocupación	99
▪ Gestión de ayudas con centros colaboradores y garantías de los derechos de los solicitantes	101
▪ Actuaciones de oficio	103
3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS	105
3.2.1. Administración pública	
▪ La plataforma Castor	107
▪ El derecho de acceso a la información pública	109
▪ El uso de radares y las limitaciones temporales de velocidad	111
▪ El cambio de calificación de los hechos constitutivos de infracción afecta al derecho de defensa	113
▪ El pago bonificado de sanciones, la renuncia al derecho a recurrir en vía administrativa y el límite a la potestad normativa reglamentaria	115
▪ La obligación de tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial	117
▪ Acceso a la función pública	120
▪ Los permisos de los empleados públicos	122
▪ Las trabas al ejercicio del derecho de voto por correspondencia	125
▪ Actuaciones de oficio	127

3.2.2. Tributos	
▪ Problemática en torno al principio de capacidad económica en la tributación local	129
▪ La tasa por el aprovechamiento especial del dominio público que tiene lugar por la entrada de vehículos a través de las aceras	132
▪ Actuaciones de oficio	134
3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES	135
3.3.1. Medio ambiente	
▪ El derecho al descanso	137
▪ Límites de la intervención de la Administración en hábitats protegidos	139
▪ Actuaciones de oficio	141
3.3.2. Urbanismo y vivienda	
▪ El retraso en regularizar las urbanizaciones con déficits afecta a miles de personas	143
▪ Afectación a la expropiación por ministerio de ley.	145
▪ Dificultades para garantizar el derecho a la vivienda y unas condiciones dignas de habitabilidad	147
▪ Actuaciones de oficio	151
3.4. CONSUMO	153
▪ Los arbitrajes de consumo	155
▪ Los suministros básicos.	157
▪ El transporte público como servicio básico	159
▪ Actuaciones de oficio	161
3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	165
▪ Detenciones y reducciones policiales en la vía pública	167
▪ Los precios de los productos en las tiendas CIRE	170
▪ Registros civiles y adquisición de nacionalidad por residencia	172
▪ Actuaciones de oficio	174
3.6. CULTURA Y LENGUA	179
▪ Derechos lingüísticos.	181
▪ Actuaciones de oficio	183
3.7. DISCRIMINACIÓN	185
▪ El Síndic de Greuges como defensor de los derechos de las personas LGTBI	187
▪ Actuaciones de oficio	190
CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC	191
4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS	193
▪ Políticas sociales	194
▪ Administración pública y tributos	213
▪ Políticas territoriales	224
▪ Consumo	231
▪ Seguridad ciudadana y justicia	234
4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS	237

▪ Políticas sociales	237
▪ Administración pública y tributos	247
▪ Políticas territoriales	260
▪ Consumo	261
▪ Seguridad ciudadana y justicia	263
▪ Cultura y lengua	264
4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN	265
CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN	267
5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	269
5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	273
5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL	274
5.4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	275
5.5. COOPERACIÓN	276
5.6. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN	276
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	277

■ CONSIDERACIONES GENERALES

A lo largo de 2014 el Síndic de Greuges ha impulsado la supervisión de la actividad de las Administraciones, los organismos vinculados y las empresas que prestan servicios de interés general en 15.343 ocasiones. Ha finalizado 9.337 expedientes de investigación y en 4.254 casos ha emitido recomendaciones dirigidas al organismo o la Administración supervisada. En un 97% de los casos estas recomendaciones han sido formalmente aceptadas y en un porcentaje incluso ligeramente superior ya se han cumplido.

El detalle de todas estas actuaciones y recomendaciones puede encontrarse en las páginas siguientes, así como en el espacio web en el que se recogen todas las resoluciones emitidas en 2014 (<http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=221>).

El año 2014 también ha representado la asunción de dos nuevas funciones atribuidas por ley al Síndic de Greuges. Por una parte, la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, atribuye al Síndic las funciones relativas a la defensa de derechos y libertades en materia de no-discriminación de este colectivo que puedan haber sido vulnerados por la actuación de instituciones, tanto públicas como privadas. Por otra parte, la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, atribuye al Síndic la competencia para evaluar el cumplimiento de esta ley.

Estas dos nuevas competencias desarrollan y concretan las atribuciones que el artículo 78.1 del Estatuto de Autonomía de Cataluña asigna al Síndic de Greuges y vienen a reforzar la defensa efectiva de los derechos y las libertades.

El Informe 2014 recoge la actividad llevada a cabo por el Síndic, destacando las actuaciones más relevantes en cada ámbito. La novedad de este año es que la actividad en las áreas de infancia y adolescencia y de educación e investigación no se recoge de forma singularizada en las páginas siguientes. Toda la información del ámbito de infancia y educación está compilada en el *Informe sobre los derechos del niño*, entregado al Parlamento el pasado 19 de noviembre y que se presentará ante la Comisión de la Infancia de la Cámara catalana. El *Informe sobre los derechos del niño 2014* puede consultarse íntegra-

mente en el espacio web de la institución (<http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3743/Informe%20infancia%202014%20castella.pdf>) y puede considerarse incorporado como anexo a este informe.

En esta presentación también hay que mencionar dos actividades llevadas a cabo desde el Síndic. La primera es la realizada como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT), una actividad creciente desde 2010 y que en 2014 lo ha llevado a realizar 82 actuaciones en centros e instituciones y a formular una serie de recomendaciones, específicas o generales, de acuerdo con las atribuciones que por ley tiene asignadas la ACPT. El correspondiente informe de 2014 fue entregado al Parlamento el pasado 29 de diciembre y puede consultarse en el espacio web de la institución http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3767/Informe%20ACPT%202014_cast.pdf.

La segunda actividad a destacar es la organización del Simposio sobre Derechos Lingüísticos, que reunió en el mes de marzo en Barcelona a diferentes defensores, comisarios de lengua y otros expertos nacionales e internacionales. El Simposio se clausuró con la celebración de la asamblea constituyente de la Asociación Internacional de Comisarios de Lingüísticos (IALC), organización pionera que tiene como objetivo la defensa de los derechos lingüísticos en todo el mundo y de la que la institución del Síndic es fundadora, junto con los organismos competentes de Canadá, Irlanda, Bélgica y Finlandia, entre otros.

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2014 por el Síndic de Greuges de Cataluña y que se deben poner de relieve por su trascendencia.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Las modificaciones introducidas desde el año 2010 en la configuración y el funcionamiento del Sistema de Atención a la Autonomía y la Dependencia han supuesto una reducción del ámbito de protección del Sistema y un retroceso en los derechos y las garantías de las personas. Así, muchas personas dependientes ven cómo, a pesar de que sus necesidades se incrementan, no

pueden acceder a los recursos que prevé la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Las manifestaciones de estas restricciones son muchas y diversas, y afectan tanto al reconocimiento de la dependencia como al acceso a las prestaciones.

Sin embargo, el ejemplo más claro y preocupante de las restricciones en los derechos de las personas dependientes es la suspensión de las prestaciones económicas vinculadas al servicio de residencia. La imposibilidad de acceder a esta prestación no puede justificarse por motivos presupuestarios que vacían de contenido los derechos reconocidos legalmente. El reconocimiento del derecho subjetivo que contiene la Ley va necesariamente vinculado al deber de las Administraciones de habilitar los recursos necesarios para que las personas dispongan del servicio adecuado a sus necesidades, preferentemente con servicios públicos o concertados y subsidiariamente con la prestación económica vinculada al servicio.

En cualquier caso, hay que tener presente que las prestaciones de atención a las personas dependientes se enmarcan en los derechos que el Estatuto de Autonomía de Cataluña reconoce a las personas con necesidades especiales para mantener la autonomía personal en las actividades de la vida diaria. Por lo tanto, es preciso dedicar todos los esfuerzos que sean necesarios para hacer efectivos estos derechos.

Por otra parte, cabe señalar que la configuración actual y la gestión de la Renta Mínima de Inserción (RMI) se ha convertido en un obstáculo en la lucha contra la pobreza y la exclusión social. El sistema que se deriva de las previsiones normativas actuales resulta complejo y poco transparente, genera incertidumbre sobre la posibilidad de acceder efectivamente a la prestación y no aporta ninguna solución efectiva para resolver los problemas derivados del incremento de las situaciones de necesidad y de la insuficiencia de recursos para atender las necesidades básicas. Por ello es necesario regular con urgencia una concepción de la renta mínima ajustada a la nueva realidad social.

En cuanto a salud, las listas de espera han motivado que este año se hayan abierto

cuatro actuaciones de oficio. El Síndic considera que, además de elaborar una nueva normativa sobre procedimientos en lista de espera y gestionarla, también es imprescindible trabajar una serie de cuestiones relacionadas que inciden directamente en las listas de espera y que complementan lo que sólo es uno de sus aspectos -la garantía de un tiempo de espera máximo-, y que la configuración de un nuevo modelo da a la Administración sanitaria la oportunidad de hacerlo.

Además de la garantía de un tiempo de espera máximo, hay que tratar tres aspectos relevantes: la posibilidad de que el porcentaje de puntos que se otorgará para priorizar una intervención pueda ser revisado a instancia del paciente o de la Administración; la actitud proactiva de la Administración cuando se haya agotado el plazo máximo de espera sin que el paciente haya sido intervenido, y la previsión de la situación en que quedarán las personas a quienes se haya prescrito una intervención con un tiempo de espera garantizado si ésta deja de tener esta garantía.

En el ámbito de la protección de los niños y adolescentes hay que destacar que el sistema protector continúa presentando carencias estructurales que comportan no garantizar a los niños tutelados por la Administración el recurso de protección más adecuado para su recuperación y para su desarrollo integral. Una de estas deficiencias es la carencia flagrante de políticas de desarrollo del recurso del acogimiento familiar, que provoca que el sistema protector en Cataluña tenga una elevada tasa de institucionalización, inexistente en países con sistemas protectores de la infancia modernos y avanzados. Los supuestos más patentes son el elevado número de bebés que pasan largas estancias en centros o las largas trayectorias de niños en centros, en ocasiones prácticamente durante toda su niñez. Además, el sistema debería dotarse de recursos y mecanismos de atención especializada para adolescentes con necesidades específicas, a fin de garantizarles la protección y recuperación que actualmente no obtienen con los recursos existentes.

Como es sabido, la prevalencia del riesgo de pobreza es más elevada entre la población infantil que entre el conjunto de la población, de la misma forma que el impacto de la crisis económica ha sido más fuerte en los niños. El

riesgo de pobreza infantil se ha incrementado casi doce puntos porcentuales, mientras que en el conjunto de la población se ha incrementado en menos de cuatro puntos.

Por ello, el Síndic ha sugerido que se deben establecer por norma los mínimos considerados esenciales para garantizar el derecho del niño a un nivel de vida adecuado, determinar la renta de suficiencia económica de que debe disponer una familia para garantizar el acceso de cualquier niño a estos mínimos establecidos y crear 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 indicador de renta de suficiencia de Cataluña corregido.

En cuanto a la educación en igualdad de oportunidades, es necesario que se establezcan sistemas de ayudas, de bonificaciones o de tarificación social para garantizar el acceso a la educación de los niños de familias socialmente menos favorecidas, de forma que ningún alumno quede excluido de ningún ámbito educativo por razones económicas. El Síndic ha insistido especialmente en que es preciso convocar las ayudas económicas para los niños socialmente desfavorecido para garantizar el acceso a la educación infantil de primer ciclo y para fomentar el acceso del alumnado a las actividades complementarias y extraescolares en igualdad de oportunidades. También es necesario promover medidas de accesibilidad económica a las actividades y a los servicios de ocio educativo organizados por las Administraciones o por entidades sufragadas con fondos públicos.

Otro ámbito en materia social que el Síndic ha destacado es el relacionado con la dificultad de hacer frente al pago de los consumos energéticos básicos a consecuencia de la situación de vulnerabilidad económica de muchos hogares. Es preciso insistir en el reconocimiento del derecho a los suministros básicos de todas las personas que cumplan con los requisitos para ser definidas como consumidoras vulnerables, según los parámetros que fije la normativa de cada uno de los servicios. La falta de esta definición por parte de la Generalitat es incomprensible, un año después de haberse aprobado el decreto regulador. Asimismo, el recurso presentado

ante Tribunal Constitucional contra este Decreto-ley por el Gobierno central no puede servir de excusa para dejar de actuar y de buscar soluciones. El Síndic es de la opinión de que el coste de los suministros de los consumidores vulnerables debe ser asumido tanto por el sistema impositivo como por las propias empresas prestadoras y por los titulares de consumos excesivos.

En cuanto al derecho a la vivienda, cabe señalar que finalmente se ha atendido la demanda del Síndic de que las Cortes españolas modifiquen la Ley de Haciendas Locales para garantizar que ninguna persona que tenga que hacer frente a una ejecución hipotecaria deba pagar el impuesto de la plusvalía municipal. Esta nueva regulación también da seguridad a muchos ayuntamientos que ya habían aceptado la sugerencia del Síndic sobre esta cuestión y habían previsto soluciones provisionales para evitar que las personas afectadas tuviesen que hacer frente a un nuevo gasto motivado por el pago de este impuesto.

La realidad evidencia que hay que mejorar la gestión y adjudicación de las viviendas que integran los parques públicos de las diferentes Administraciones. En este contexto, es injustificada la existencia de viviendas públicas desocupadas. Esta situación es especialmente dramática dado que el número de viviendas sociales disponibles no es suficiente para atender todas las peticiones existentes. El Síndic ha solicitado que se incremente el parque público de viviendas, ya sea mediante la promoción de viviendas de protección oficial nuevas o bien mediante la movilización para el alquiler social de viviendas actualmente desocupadas. Cabe señalar que la cesión que el Síndic sugirió en 2012 de pisos de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) para destinarlos a alquiler social ha sido atendida solo parcialmente, con un número muy inferior al requerido, de forma que continúa siendo un activo que las Administraciones públicas deben tener en cuenta para obtener disponibilidad de vivienda para alquiler social. Estas medidas deben ser complementadas con una mayor celeridad en los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial a fin de evitar las situaciones de exclusión residencial actuales, aunque sin menoscabar los principios de igualdad y libre concurrencia.

De las muchas consultas y quejas recibidas en materia de consumo, y habiendo señalado ya la problemática de las personas en situación de vulnerabilidad económica en cuanto a los suministros básicos, se constata la necesidad de garantizar normativamente el derecho a los suministros básicos, independientemente de que sean prestados por organismos públicos o privados.

La desinformación en la contratación, el precio o la facturación de los servicios de suministro básicos es una constante en las quejas que recibe el Síndic, por lo que recomienda que la información sobre las vías de reclamación, los medios de resolución alternativa de conflictos y los ombudsmen existentes se destaque en contratos, facturas, páginas web, así como en los establecimientos o las oficinas de las empresas suministradoras o sus agentes.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este año también hay que hacer referencia a la regulación del derecho de acceso a la información pública. El día 31 de diciembre de 2014 se publicó la Ley catalana 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El Síndic de Greuges tiene la función de evaluar el cumplimiento de la Ley catalana y emitir un informe anual.

El derecho de acceso debía ser objeto de una regulación autónoma justamente por tratarse de un verdadero derecho subjetivo de las personas, y no solo de un instrumento de control de los poderes públicos y de lucha contra la corrupción. Cabe señalar que tres de las excepciones al acceso a la información -concretamente las menciones de “derechos fundamentales”, “intereses públicos o privados protegidos expresamente por la Ley” y “la información que tenga la condición de protegida si así lo establece de forma expresa una norma con rango de ley”- no tienen un equivalente en el Convenio 205 del Consejo de Europa sobre acceso a documentos públicos.

En cualquier caso, hay que destacar que las denegaciones de acceso a información en manos de las Administraciones continúan

generando un número no menor de quejas en la institución. Éstas provienen tanto de cargos electos que desean acceder a la información para ejercer su función de control sobre la acción de gobierno en el ámbito local como de personas que, a título individual, quieren ejercer su derecho a participar en los asuntos públicos y hacerlo de forma informada o que simplemente solicitan una información que afecta a su esfera privada de intereses.

DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

En el *Informe al Parlamento 2013* ya se dedicó un epígrafe a tratar la problemática de la incoación y tramitación de los expedientes sancionadores derivados de la campaña de impagos de los peajes #Novullpagar.

En su día, el Síndic recomendó al Departamento de Interior -de quien depende el Servicio Catalán de Tráfico (SCT)- que revisase de oficio las denuncias por posible prescripción y que se archivase aquéllas en las que la persona identificada como conductora no reconociese la comisión de la infracción y en las que la Administración no dispusiese de pruebas claras y definitivas (testimonios, fotografías) que las avalasen. Posteriormente, y una vez conocidas varias sentencias judiciales que han estimado las demandas presentadas por considerar que existe una falta de tipicidad de la conducta sancionada, el Síndic requirió al SCT la revocación de todas las sanciones impuestas. El Síndic de Greuges considera que, en este caso, la Administración también debe garantizar la igualdad de trato entre todos los sancionados y hacer lo que esté a su alcance para no discriminar a las personas por unos mismos hechos.

En el análisis de las respuestas del SCT recibidas, el Síndic ha podido comprobar que se han anulado todos los expedientes en los que ha operado la prescripción, así como aquéllos en los que no existía una prueba clara de la comisión de la infracción por parte de la persona denunciada.

Por el contrario, no se ha recibido una respuesta satisfactoria de la Generalitat a la petición de revocación de las sanciones impuestas en los expedientes sancionadores

incoados en el marco de la campaña #Novullpagar. El hecho de que también existan sentencias judiciales desestimatorias de las demandas presentadas no puede ser un impedimento para revocar las sanciones impuestas. La dualidad de decisiones judiciales permite a la Administración de la Generalitat de Cataluña acogerse a la más favorable a los intereses de los ciudadanos. De otro modo, se está negando la posibilidad de poder optar a una resolución judicial absoluta a los que no pueden asumir el coste que supone el pago de las tasas judiciales y los honorarios de abogados y procuradores, a menudo más elevado que el de la propia sanción.

Si el SCT opta finalmente por no revocar las sanciones impuestas, la Generalitat estará cometiendo un agravio comparativo entre ciudadanos que es difícilmente justificable y solo explicable por un acto de voluntad política.

Otro ejemplo de mala administración es la tramitación del proyecto Castor. En concreto se han detectado irregularidades desde el punto de vista de la legislación de impacto ambiental de proyectos y, entre otros, la falta de los informes de riesgo sísmico en la declaración de impacto ambiental. En general, una mala práctica administrativa, que es especialmente flagrante en la falta de transparencia y de respuesta de la Administración del Estado en lo que concierne al acceso a la información. Por su parte, el Real Decreto-ley 13/2014 reconoce la indemnización máxima a la concesionaria -valor neto de las instalaciones, que se debe abonar de una sola vez y en el plazo de treinta y cinco días desde la entrada en vigor de la norma -sin que en el momento en que se reconoce el derecho a compensación se cumpla con el requisito de instalaciones operativas. Cabe destacar que la cuantía de la indemnización repercutirá en el recibo del gas de los consumidores durante los próximos treinta años y que podría llegar a incrementarse hasta 3.500 millones de euros, correspondientes a la indemnización, el mantenimiento de la plataforma, su posible desmantelamiento y los intereses bancarios.

El Síndic también ha formulado una serie de recomendaciones dirigidas a Administraciones públicas de ámbito europeo, estatal y autonómico, y a otras instituciones, entre las

que destacan la solicitud dirigida al Defensor del Pueblo, al Parlamento de Cataluña y al Gobierno de la Generalitat para que presenten un recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley. Asimismo, ha solicitado a la Defensora del Pueblo europea que solicite a la Comisión Europea que investigue de oficio si la actuación del Estado español concretada en el Real Decreto-ley 13/2014 constituye una ayuda de Estado prohibida por el Tratado fundacional de la Unión Europea. A excepción de la institución del Defensor del Pueblo español, todas estas solicitudes ya han sido atendidas.

LIBERTADES Y CALIDAD DEMOCRÁTICA E INSTITUCIONAL

A lo largo de 2014 el Síndic ha abordado quejas relacionadas con la falta de proporcionalidad en el uso de la fuerza fuera de las dependencias policiales. Se constata que los hechos que motivan la denuncia tienen lugar en el momento en que los agentes reducen a una persona en la calle, previamente a la detención.

Cabe recordar de nuevo que el uso de la fuerza en las actuaciones policiales debe ser excepcional. La existencia de protocolos de actuación establecidos en el caso de detenciones y reducciones en la vía pública no impide que estos procedimientos sean revisados a fondo para conseguir las máximas garantías de seguridad y de salvaguardia de los derechos de las personas y para minimizar sus efectos negativos.

El año 2014 ha finalizado con una serie de anuncios sobre nuevas regulaciones por parte del poder legislativo español en materia de seguridad ciudadana. Si se concretan tal y como han sido anunciadas pueden representar una disminución de las libertades públicas y de los derechos individuales. El Síndic, de acuerdo con las competencias atribuidas por el Estatuto en la defensa de los derechos y las libertades, sigue con atención las concreciones de estas medidas, reservándose, si procede, la posibilidad de elevar informes a los máximos organismos de garantías del Estado y del Consejo de Europa en materia de derechos humanos si estas nuevas medidas entrasen en colisión con los acuerdos y protocolos

sobre derechos y libertades suscritos por el Estado español.

Finalmente, cabe destacar en este ámbito que el Síndic asumió la función de Comité de Consultas Ciudadanas de la consulta popular sobre la idoneidad de las expropiaciones de Can Sanpere, en el municipio de Premià de Mar. El potencial de innovación democrática de una consulta ciudadana es importante y habrá que estar atentos a instrumentos democráticos de estas características para reforzar la calidad y profundidad de los derechos democráticos.

REFLEXIÓN FINAL

Hay que valorar positivamente la buena colaboración de las Administraciones con el Síndic. Ciertamente, este año se ha producido un ligero incremento del tiempo de resolución de las quejas planteadas, en gran parte atribuible a los plazos empleados por las Administraciones. Debe tenerse en cuenta que 2014 ha sido el año en que se ha producido el mayor número de tramitaciones (un 6,5% de incremento en relación con 2013) entre el Síndic y las Administraciones. El incremento de tiempo, a pesar de no ser una buena noticia, no es demasiado significativo (2,6 días de media). También es necesario destacar que el Síndic no ha apreciado situaciones de falta de colaboración ni voluntad obstaculizadora por parte de ninguna Administración. En el momento de elaborar este informe, la institución está pendiente de mejorar los mecanismos de relación con algunas Administraciones con el objetivo de que den respuesta con más rapidez y mejoren su calidad, y que se solucionen de forma inmediata los retrasos existentes en la respuesta al Síndic de algunos departamentos de la Generalitat.

Precisamente en la dirección apuntada de mejora del servicio, debe valorarse positivamente el hecho de que desde finales de noviembre de 2014 todos los departamentos de la Generalitat de Cataluña puedan recibir

las comunicaciones del Síndic de forma electrónica. Cabe esperar que en los próximos meses se culmine este proceso con la recepción de las comunicaciones electrónicas provenientes de la Generalitat, dando cumplimiento así a lo establecido en la Ley del Síndic.

El aspecto altamente positivo que cabe destacar en lo referente a la buena colaboración entre las Administraciones y empresas supervisadas y el Síndic es el número cada vez mayor de resoluciones del Síndic que son aceptadas y que posteriormente se cumplen. Es una cifra creciente que pone en valor el sentido de una institución de defensa de derechos en el marco de un sistema democrático de gobierno. Sería largo y sesgado enumerar aquí algunos de estos resultados. En cualquier caso, el capítulo IV del Informe incluye más de un centenar de ejemplos de resoluciones ya cumplidas y en la página de la institución (<http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=221>) pueden consultarse en su totalidad.

Como último aspecto de esta presentación, hay que mencionar los principales datos obtenidos en la última encuesta de conocimiento y de valoración de la institución (ver apartado 2.6 de este informe). Por una parte, el grado de conocimiento del Síndic de Greuges ha crecido, desde febrero de 2011 hasta febrero del 2015, en casi 9 puntos y en la actualidad el porcentaje de personas de dieciséis años o más que conocen o han oído hablar del Síndic de Greuges es de un 67,4%. Por otra parte, tan importante como este crecimiento del grado de conocimiento es la valoración media que recibe la institución en cuanto a su utilidad. En una escala de 0 a 10, el Síndic recibe una nota de 6,6, mejorando así los datos obtenidos en 2013 y 2011 (5,9 y 6,3, respectivamente). Los resultados de la encuesta también ayudan a explicar el crecimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic, debido al mayor número de quejas recibidas año tras año.

Queda sólo agradecer al equipo humano del Síndic de Greuges su profesionalidad.

■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS

2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2014

A continuación, se presentan algunos de los datos de la actividad institucional del Síndic de Greuges en 2014. Estas cifras explican de forma sintética una realidad mucho más compleja y rica con el objeto de facilitar su interpretación.

Las cifras recogen los resultados de las actuaciones recibidas e iniciadas desde 1 de enero de 2014 hasta finalizar el año y también, de forma diferenciada, las tramitadas, es decir, todas aquéllas que se han trabajado a lo largo del año, independientemente de su fecha de inicio.

En 2014 se ha producido un incremento del 7,4% de las quejas en relación con las recibidas en 2013. Aunque las consultas siguen siendo las

actuaciones más numerosas, proporcionalmente tienden a perder peso en favor de las quejas.

El año 2014 ha comportado un incremento del 7,4% de las quejas recibidas

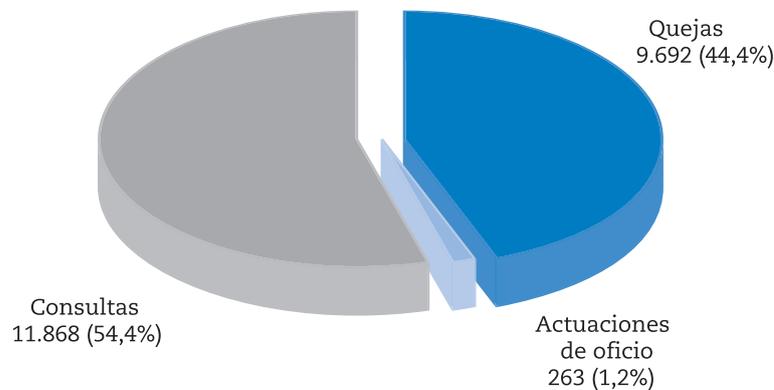
Los datos presentados reflejan bastante bien el impacto de la crisis económica y social, y particularmente el debilitamiento continuado desde el año 2009 de los derechos sociales.

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2014

	N	%
■ Quejas	9.692	44,4
■ Actuaciones de oficio	263	1,2
■ Consultas	11.868	54,4
Total	21.823	100

2. Actuaciones tramitadas en 2014

	N	%
Quejas	14.820	54,5
Actuaciones de oficio	523	1,9
Consultas	11.868	43,6
Total	27.211	100



2.1. DATOS POR MATERIA

Cerca del 40% de todas las quejas y actuaciones de oficio tramitadas por el Síndic a lo largo de 2014 corresponden a temáticas propias de las políticas sociales. Este porcentaje es muy similar al del año anterior.

Siguiendo con este análisis, el segundo grupo de materias en cuanto a volumen de tramitación de quejas ha sido el relacionado con el procedimiento administrativo, particularmente con la potestad sancionadora de la Administración.

Destaca también el incremento de las actuaciones en el ámbito de consumo. La supervisión de las empresas que prestan servicios de

interés general es un ámbito incorporado recientemente a las funciones de la institución y, tal como muestran los datos, ha experimentado un crecimiento muy notable. El volumen de quejas tramitadas por posibles irregularidades y mala praxis de empresas de telefonía, electricidad, gas y agua se ha multiplicado por 5 desde 2010.

En el resto de materias, el número de quejas se ha mantenido en parámetros similares a los de años anteriores, sin que se pueda observar ninguna modificación significativa. Hay que volver a subrayar que las actuaciones en materia de cultura y lengua han sido las que han incidido en la tarea del Síndic de Greuges en menor medida, con un total de quejas que no representa ni el 0,5% del total de las actuaciones llevadas a cabo.

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

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4.263	39,1	5.465	42,1	6.251	46,5	5.641	39,3	5.896	38,4
Educación e investigación	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8	1.242	8,1
Infancia y adolescencia	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9	1.280	8,3
Salud	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1	905	5,9
Servicios sociales	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3	2.253	14,7
Trabajo y pensiones	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2	216	1,4
Administración pública y tributos	2.585	23,8	2.963	22,8	2.982	22,2	4.215	29,4	3.511	22,9
Administración pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0	2.617	17,1
Tributos	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4	894	5,8
Políticas territoriales	2.564	23,6	2.556	19,7	2.243	16,7	1.861	13,0	2.537	16,6
Medio ambiente	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0	1.482	9,7
Urbanismo y vivienda	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0	1.055	6,9
Consumo	528	4,9	552	4,3	1.189	8,8	1.419	9,9	2.462	16,0
Seguridad ciudadana y justicia	845	7,8	1.249	9,7	717	5,3	1.168	8,1	883	5,8
Cultura y lengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3	48	0,3
Discriminación	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,0
Total	10.868	100	12.969	100	13.452	100	14.354	100	15.343	100

Cerca de un 40% de todas las actuaciones del Síndic corresponden a políticas sociales

4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de políticas sociales

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Preinscripción a la educación y centros	420	22,7	270	23,5	28	30,4	122	20,2
Estudios universitarios e investigación	304	16,5	152	13,2	7	7,6	145	24,0
Becas y ayudas	230	12,5	171	14,9	13	14,1	46	7,6
Derechos y deberes de los alumnos	199	10,8	98	8,5	9	9,8	92	15,2
Otras enseñanzas	173	9,4	135	11,7	3	3,3	35	5,8
Necesidades educativas especiales	140	7,6	87	7,6	6	6,5	47	7,8
Organización y planificación del sistema escolar	117	6,3	98	8,5	15	16,3	4	0,6
Acoso escolar	117	6,3	58	5,0	1	1,1	58	9,6
Profesores	65	3,5	50	4,4	1	1,1	14	2,3
Otros	82	4,4	31	2,7	9	9,8	42	6,9
Total	1.847	100	1.150	100	92	100	605	100

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Derechos de las familias. Subvenciones y ayudas	606	32,0	478	42,2	5	3,3	123	20,0
Problemas en las relaciones familiares	454	23,9	167	14,8	42	28,2	245	39,8
Problemas de salud y/o de discapacidad en el niño	226	11,9	158	14,0	15	10,1	53	8,6
Centros de menores	161	8,5	84	7,4	46	30,9	31	5,0
Equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA)	151	8,0	85	7,5	4	2,7	62	10,1
Educación en el ocio y actividades deportivas del niño	143	7,5	76	6,7	5	3,3	62	10,1
Acogimiento familiar y adopciones	82	4,3	45	4,0	15	10,1	22	3,5
Menores inmigrantes no acompañados	22	1,2	12	1,1	8	5,4	2	0,3
Otros	51	2,7	26	2,3	9	6,0	16	2,6
Total	1.896	100	1.131	100	149	100	616	100

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Gestión de los recursos sanitarios (listas de espera, cierre de CAP, reducción de personal)	686	41,9	505	57,4	12	46,2	169	23,1
Disconformidad con el trato recibido por el paciente	283	17,3	126	14,3	1	3,8	156	21,3
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	237	14,4	77	8,8	-	0,0	160	21,8
Prestaciones sanitarias	232	14,2	94	10,7	7	26,9	131	17,9
Derecho al historial médico y testamento vital	64	3,9	36	4,1	1	3,8	27	3,7
Salud mental	61	3,7	21	2,4	3	11,6	37	5,0
Otros	75	4,6	20	2,3	2	7,7	53	7,2
Total	1.638	100	879	100	26	100	733	100

4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (Renta Mínima de Inserción y prestaciones no contributivas)	1.760	54,6	1.275	57,4	10	33,3	475	48,9
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	818	25,4	569	25,6	12	40,0	237	24,4
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales i atención domiciliaria)	612	19,0	365	16,4	8	26,7	239	24,6
Sin hogar	27	0,8	12	0,5	-	0	15	1,5
Personas con adicciones	8	0,2	2	0,1	-	0	6	0,6
Total	3.225	100	2.223	100	30	100	972	100

4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de desempleo	363	53,8	97	45,3	-	0	266	58,0
Inserción laboral	135	20,0	54	25,2	-	0	81	17,6
Pensión de jubilación	68	10,1	12	5,6	-	0	56	12,2
Incapacidad laboral	41	6,1	16	7,5	-	0	25	5,4
Expedientes reguladores de ocupación	15	2,2	9	4,2	1	50	5	1,1
Otros	53	7,8	26	12,2	1	50	26	5,7
Total	675	100	214	100	2	100	459	100

5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de administración pública y tributos

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	1.809	41,9	1.111	42,8	5	20,8	693	40,8
Función pública	788	18,2	572	22,1	6	25,0	210	12,4
Procedimiento administrativo	776	18,0	403	15,5	7	29,2	366	21,5
Participación ciudadana, política y régimen electoral	301	7,0	153	5,9	2	8,3	146	8,6
Responsabilidad patrimonial	262	6,1	150	5,8	2	8,3	110	6,5
Autorizaciones y concesiones	220	5,1	93	3,6	-	0,0	127	7,5
Contratación administrativa	65	1,5	47	1,8	1	4,2	17	1,0
Subvenciones y ayudas	47	1,1	33	1,3	1	4,2	13	0,8
Patrimonio de la Administración	46	1,1	31	1,2	-	0,0	15	0,9
Total	4.314	100	2.593	100	24	100	1.697	100

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	1.049	72,2	739	83,1	1	33,3	309	55,1
Tributos estatales	270	18,6	68	7,6	1	33,3	201	35,8
Tributos autonómicos	134	9,2	82	9,2	1	33,3	51	9,1
Total	1.453	100	889	100	3	100	561	100

6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de políticas territoriales

6.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	1.258	64,0	988	67,0	5	71,4	265	54,6
Gestión de residuos	237	12,0	204	13,8	-	0,0	33	6,8
Licencias de actividades	190	9,7	108	7,3	-	0,0	82	16,9
Molestias o maltratos de animales	181	9,2	118	8,0	-	0,0	63	13,0
Arbolado y jardinería pública	37	1,9	19	1,3	-	0,0	18	3,7
Otros	64	3,2	38	2,6	2	28,6	24	5,0
Total	1.967	100	1.475	100	7	100	485	100

6.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Movilidad	393	23,9	287	26,5	-	0,0	106	19,3
Planeamiento i ejecución urbanísticos	298	18,2	205	18,9	3	37,5	90	16,3
Subvenciones y ayudas a la vivienda (Renta Básica de Emancipación)	278	16,9	163	15,0	2	25,0	113	20,5
Disciplina urbanística e inspección	268	16,3	213	19,7	-	0,0	55	10,0
Acceso y adquisición de vivienda	169	10,3	92	8,5	2	25,0	75	13,6
Conservación y mantenimiento de vivienda	117	7,1	52	4,8	-	0,0	65	11,8
Desahucios	25	1,5	14	1,3	-	0,0	11	2,0
Otros	94	5,8	57	5,3	1	12,5	36	6,5
Total	1.642	100	1.083	100	8	100	551	100

7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de consumo

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Telefonía	1.444	33,7	687	28,2	2	7,7	755	41,3
Transportes	1.036	24,2	882	36,2	10	38,4	144	7,9
Electricidad	945	22,0	445	18,3	2	7,7	498	27,2
Agua	383	8,9	215	8,8	2	7,7	166	9,1
Gas	260	6,1	109	4,5	-	0,0	151	8,3
Administración defensa de consumidores	126	2,9	64	2,6	4	15,4	58	3,2
Otros	96	2,2	34	1,4	6	23,1	56	3,0
Total	4.290	100	2.436	100	26	100	1.828	100

8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Administración de justicia	763	45,2	249	34,0	3	2,0	511	63,3
Servicios penitenciarios	497	29,4	346	47,3	23	15,2	128	15,9
Actuación de las fuerzas de seguridad	430	25,4	137	18,7	125	82,8	168	20,8
Total	1.690	100	732	100	151	100	807	100

9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de cultura y lengua

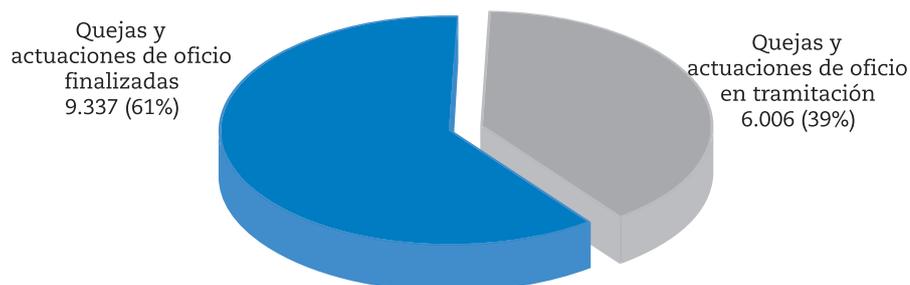
	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Cultura y arte	44	44,4	19	41,3	-	0,0	25	49,0
Vulneración de los derechos en el uso del castellano	27	27,3	16	34,8	1	50,0	10	19,6
Vulneración de los derechos en el uso del catalán	22	22,2	10	21,7	1	50,0	11	21,6
Otros	6	6,1	1	2,2	-	0,0	5	9,8
Total	99	100	46	100	2	100	51	100

10. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de discriminación

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Discriminación por orientación sexual	7	87,5	4	80	1	100	2	100
Discriminación racial	1	12,5	1	20	-	0	-	0
Total	8	100	5	100	1	100	2	100

2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

11. Situación de las quejas y actuaciones de oficio a 31 de diciembre de 2014



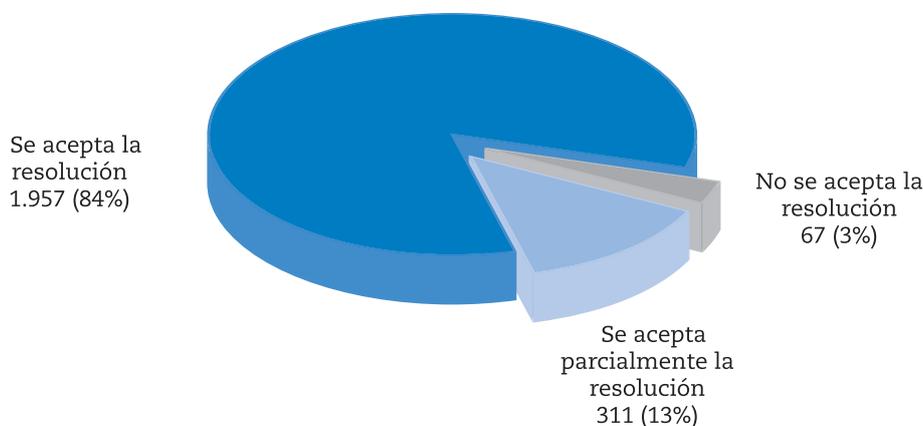
12. Quejas y actuaciones de oficio en tramitación a 31 de diciembre de 2014

	N	%
Apertura de la queja	667	11,1
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	189	3,1
Pendiente de recibir información de la Administración	2.859	47,6
Pendiente de resolver por el Síndic	1.116	18,6
Pendiente de aceptación por la Administración	846	14,1
Pendiente de finalización por el Síndic	329	5,5
Total	6.006	100

El número de casos en los que la Administración o la empresa destinataria de la queja acepta total o parcialmente las sugerencias formuladas por el Síndic para resolver el problema que el ciudadano ha confiado a la institución es significativamente elevado. De todos los casos en los que el Síndic ha cerrado con una o varias recomendaciones, en un 97% éstas han sido aceptadas. Este alto nivel de aceptación mantiene el alcanzado el año anterior y consolida una tendencia de

No todas las quejas recibidas en el Síndic son aceptadas a trámite, ni todas las aceptadas llevan a la conclusión de que existe una actuación irregular por parte de la Administración. Un pequeño porcentaje de quejas (6,4%) no se admite por algunos de los supuestos que prevé la Ley. De las admitidas, que son la gran mayoría, se debe llegar a la finalización de la tramitación para determinar si ha habido irregularidad en la actuación de la Administración.

13. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en 2014



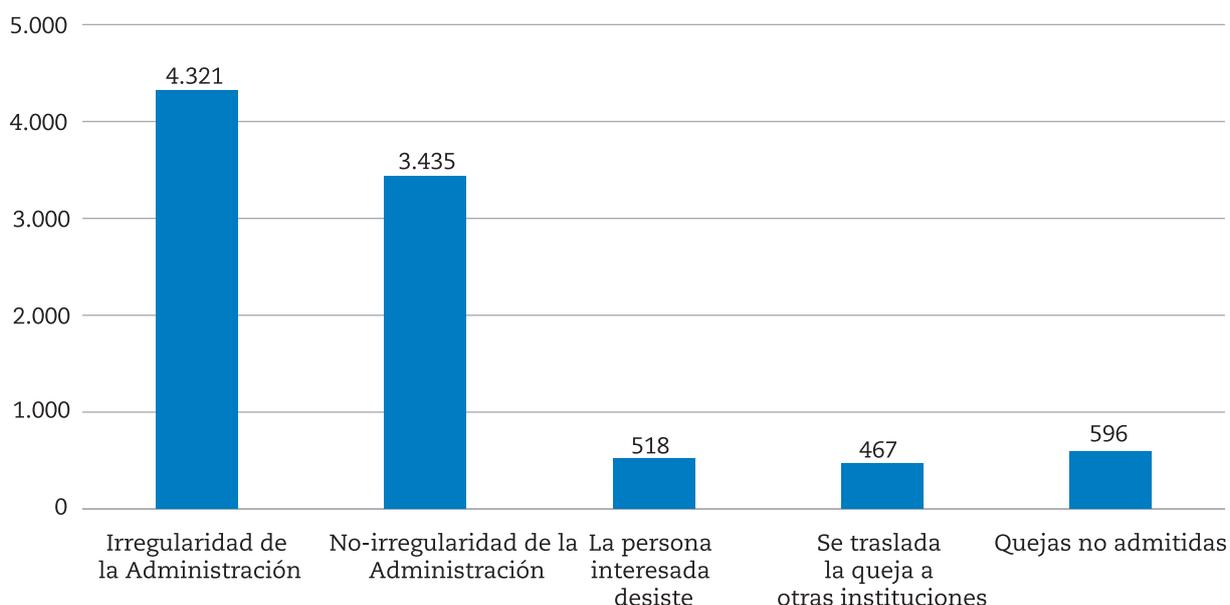
En un 97% de los casos las sugerencias del Síndic han sido aceptadas

colaboración entre el Síndic y las administraciones y empresas supervisadas que es muy positiva para la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos. En cualquier caso, lo más destacable es que sólo en un 3% de los casos en los que el Síndic formula sugerencias al objeto de hallar una solución a los problemas planteados por el ciudadano, éstas no son aceptadas por la Administración o empresa destinataria.

En el 36,8% de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas en 2014 no se ha apreciado tras la investigación irregularidad en la actuación de la Administración. En otro porcentaje también pequeño, cerca del 5,5%, se ha producido un desistimiento por parte del interesado y en un 5% de los casos la queja ha sido trasladada a otros organismos, como el Defensor del Pueblo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, la Fiscalía o defensores locales.

14. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4.321	46,3
No irregularidad de la Administración	3.435	36,8
La persona interesada desiste	518	5,5
Se traslada la queja a otras instituciones	467	5,0
Quejas no admitidas	596	6,4
Total	9.337	100



La aceptación de las sugerencias es condición necesaria pero no suficiente para que se resuelva el problema. Por ello, el Síndic también vela por garantizar su resolución efectiva mediante un seguimiento específico de cada caso, tanto con la persona que ha presentado la queja como con la Administración, una vez transcurrido un tiempo -entre tres y nueve meses- desde la aceptación de las sugerencias.

A 31 de diciembre de 2014, son 4.254 los casos en que se ha emitido resolución. Un tercio de éstos (35,2%) aún están en proceso de seguimiento para verificar su cumplimiento. De los casos cuyo seguimiento ya ha finalizado (64,8%), cabe remarcar que en ninguno se ha producido incumplimiento de las resoluciones previamente aceptadas. Éste es un dato

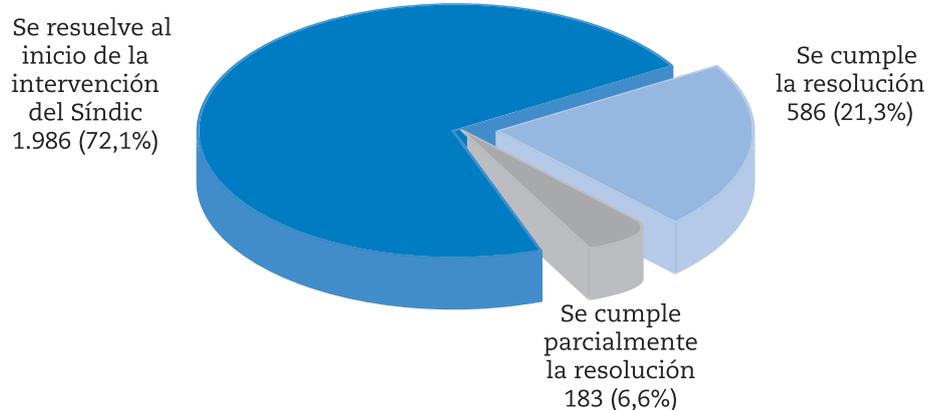
especialmente destacable en la medida en que evidencia la eficacia de la actuación de la institución del Síndic de Greuges. De los casos finalizados, en un 27,9% se ha cumplido la resolución -en 183 casos, poco más del 6%, sólo de forma parcial- y en el 72,1% restante el problema ya se resolvió en el momento en que la Administración tuvo conocimiento del inicio de la investigación por parte del Síndic (1.986 casos, en 2014).

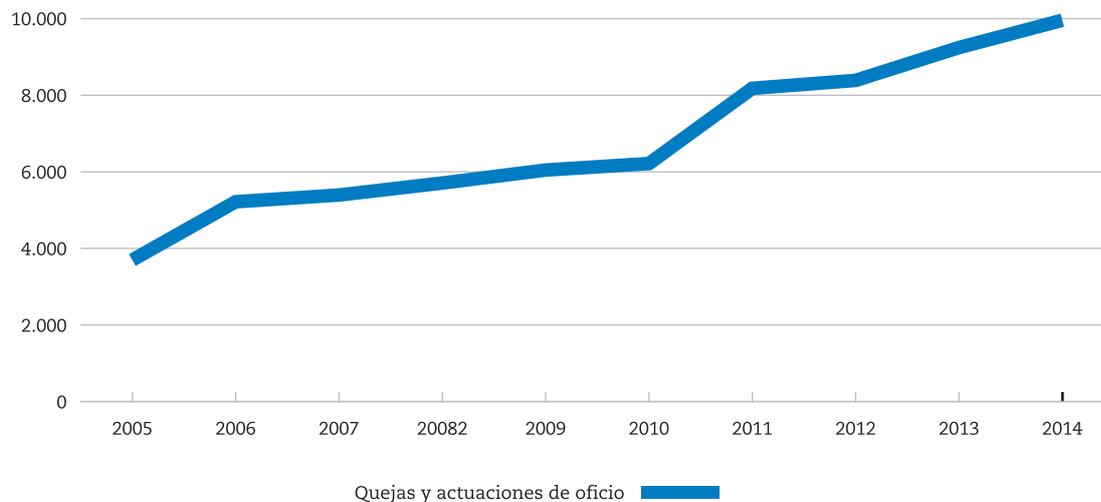
El elevado porcentaje de soluciones que las administraciones acaban adoptando pone de relieve una vez más la buena colaboración que, en general, existe entre los organismos supervisados y el Síndic, con el objetivo común de consolidar los principios de buena administración.

15. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2014

	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		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administración pública y tributos	314	41,6	124	16,4	3	0,4	0	0,0	314	41,6	755	100
Administración pública	232	45,8	89	17,6	2	0,4	-	0,0	183	36,2	506	100
Tributos	82	32,9	35	14,1	1	0,4	-	0,0	131	52,6	249	100
Políticas sociales	886	38,4	307	13,3	170	7,4	0	0,0	944	40,9	2.307	100
Educación e investigación	145	33,5	59	13,6	7	1,6	-	0,0	222	51,3	433	100
Infancia y adolescencia	79	13,6	42	7,3	11	1,9	-	0,0	447	77,2	579	100
Salud	211	81,5	9	3,4	1	0,4	-	0,0	38	14,7	259	100
Servicios sociales	439	43,3	194	19,2	151	14,9	-	0,0	229	22,6	1.013	100
Trabajo y pensiones	12	52,2	3	13,0	-	0,0	-	0,0	8	34,8	23	100
Políticas territoriales	267	50,3	96	18,1	3	0,5	0	0,0	165	31,1	531	100
Medio ambiente	100	43,5	44	19,1	-	0,0	-	0,0	86	37,4	230	100
Urbanismo y vivienda	167	55,5	52	17,3	3	1,0	-	0,0	79	26,2	301	100
Consumo	463	92,4	15	3,0	3	0,6	-	0,0	20	4,0	501	100
Seguridad ciudadana y justicia	47	32,2	43	29,5	4	2,7	-	0,0	52	35,6	146	100
Cultura y lengua	9	64,3	1	7,1	-	0,0	-	0,0	4	28,6	14	100
Total	1.986	46,7	586	13,8	183	4,3	0	0,0	1.499	35,2	4.254*	100

* Esta cifra es el resultado de las quejas finalizadas en que se había observado irregularidad de la Administración (véase tabla 14 página 24) menos las quejas en que la Administración no ha aceptado la resolución del Síndic (véase gráfico 13 página 23)



16. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2014

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Quejas	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692
Actuaciones de oficio	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180	8.386	9.243	9.955

Puede afirmarse que esta colaboración va en aumento gracias también a la defensa que los ciudadanos hacen de sus derechos mediante el uso, entre otros, del Síndic de Greuges al presentar sus quejas para que se estudien las posibles vulneraciones que se hayan podido producir. En este punto, cabe recordar que en 2014 el número de quejas ha aumentado un 7% en relación con el año anterior y un 59% en relación con 2010, año de inicio del actual mandato, en que fueron 6.095.

El análisis de la presentación de las quejas debe complementarse con las consultas que también llegan al Síndic, 11.868 este año. Finalmente, para disponer de la cifra total de las nuevas actuaciones del Síndic en 2014, deberían añadirse las actuaciones de oficio, que han sido 263. Así pues, en total, han sido 21.823 las actuaciones abiertas en 2014.

Las quejas y consultas tramitadas a lo largo de 2014 afectaban de forma directa a 53.095 personas.

17. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en 2014

	2014
Número de personas afectadas en las quejas	41.227
Número de personas afectadas en las consultas	11.868
Total	53.095

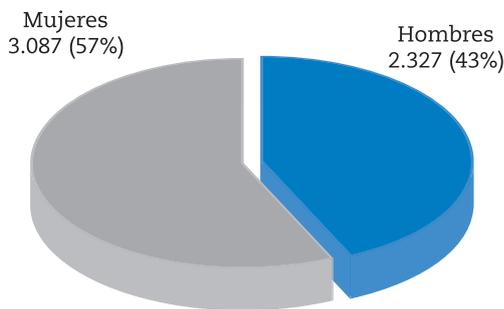
2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS

Las quejas han sido promovidas indistintamente por mujeres y hombres (estos últimos sólo un 1% por encima de las mujeres). Esta casi paridad se modifica a favor de un mayor número de mujeres cuando la queja tiene que ver con alguna problemática relacionada con las políticas de bienestar o de consumo. En estos casos, la proporción

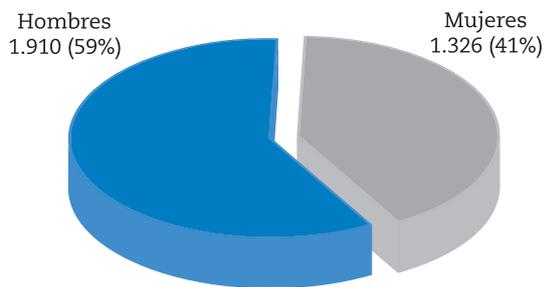
es de 57% y 54%, respectivamente, para las mujeres. En cambio, la promoción de las quejas en materia de seguridad ciudadana -donde deben incluirse las personas internas en centros penitenciarios- y procedimiento administrativo, particularmente en procedimientos sancionadores, es marcadamente de procedencia masculina.

18. Promotores de quejas tramitadas según género y materia

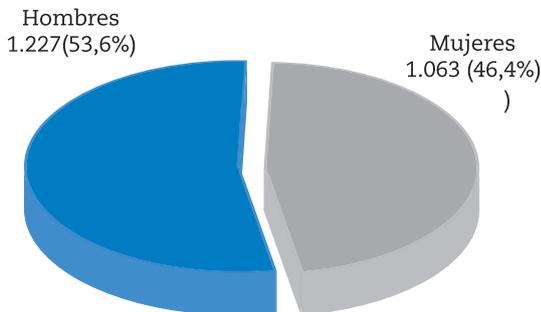
Políticas sociales



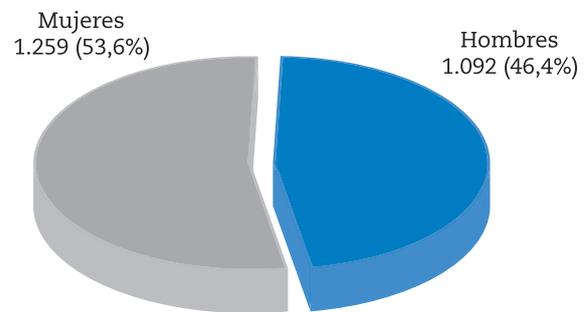
Administración pública y tributos



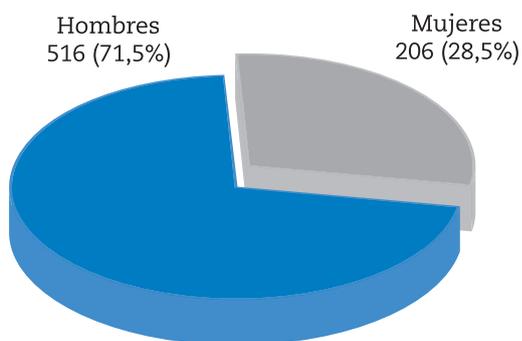
Políticas territoriales



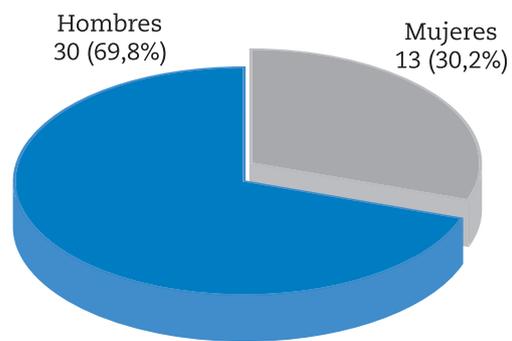
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



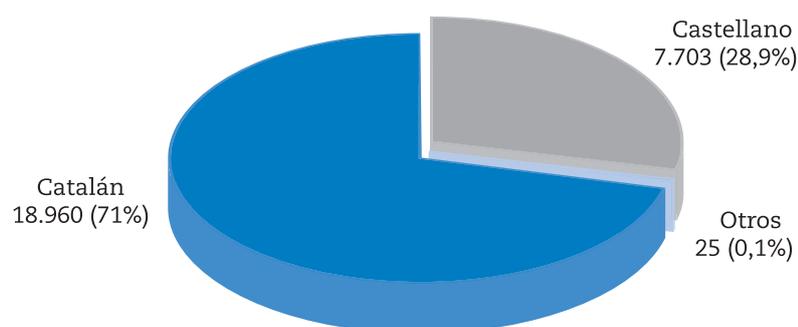
■ Mujeres
■ Hombres

19. Quejas tramitadas durante el 2014 por género

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Administración pública y tributos	1.326	41,0	1.910	59,0	3.236	100
Administración pública	992	41,7	1.386	58,3	2.378	100
Tributos	334	38,9	524	61,1	858	100
Políticas sociales	3.086	57,0	2.326	43,0	5.412	100
Educación e investigación	648	62,3	392	37,7	1.040	100
Infancia y adolescencia	658	59,6	446	40,4	1.104	100
Salud	460	53,4	401	46,6	861	100
Servicios sociales	1.223	55,6	975	44,4	2.198	100
Trabajo y pensiones	97	46,4	112	53,6	209	100
Políticas territoriales	1.063	46,4	1.227	53,6	2.290	100
Medio ambiente	627	46,9	709	53,1	1.336	100
Urbanismo y vivienda	436	45,7	518	54,3	954	100
Consumo	1.259	53,6	1.092	46,4	2.351	100
Seguridad ciudadana y justicia	206	28,5	516	71,5	722	100
Cultura y lengua	13	30,2	30	69,8	43	100
Discriminación	1	50,0	1	50,0	2	100
Total	6.954	49,5	7.102	50,5	14.056	100

20. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas tramitadas en 2014

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	11.416	77,0	7.544	63,6	18.960	71,0
Castellano	3.392	22,9	4.311	36,3	7.703	28,9
Aranés	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	12	0,1	13	0,1	25	0,1
Total	14.820	100	11.868	100	26.688	100



21. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en 2014

	N	%
Persona física	14.056	94,8
Persona jurídica	764	5,2
Total	14.820	100

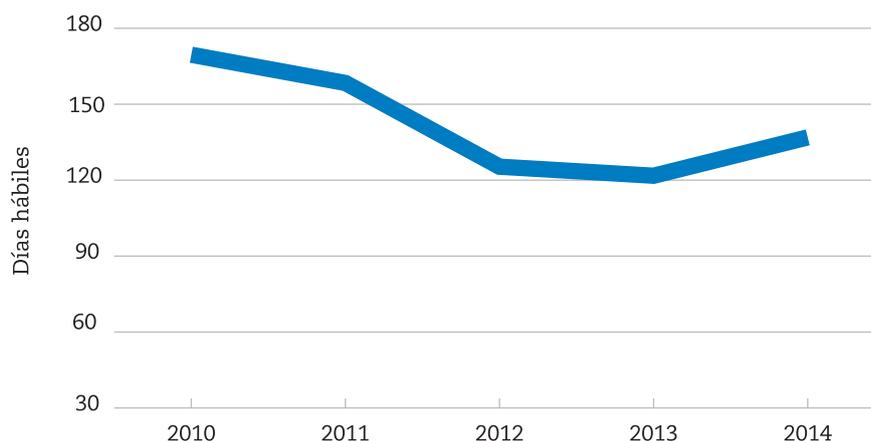
El tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados en 2014 se ha visto incrementado con relación a 2012 y 2013, situándose en 137 días, 12 y 15 días más respectivamente que los años anteriores. Si la perspectiva se fija en el inicio de mandato se puede observar que la reducción ha sido notable: en 2010 se tardó 169,5 días de media en cerrar 6.094 casos. A pesar de ello, la

modificación de la tendencia descendente es un motivo de valoración negativa, por lo que el Síndic expresa su compromiso de buscar una mejora de los procedimientos propios del Síndic y también de las administraciones y empresas supervisadas para que en 2015 se recupere nuevamente la tendencia a la reducción del tiempo de tramitación empleado en resolver cada uno de los problemas planteados.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Media de tiempo de tramitación *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9
Expedientes finalizados	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337

* Días hábiles



El tiempo de resolución de las quejas se ha situado en 137 días

23. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2014

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	54	0,4	66	0,6	120	0,5
Alt Empordà	349	2,4	127	1,2	476	1,9
Alt Penedès	227	1,5	189	1,7	416	1,6
Alt Urgell	16	0,1	24	0,2	40	0,2
Alta Ribagorça	12	0,1	10	0,1	22	0,1
Anoia	210	1,4	165	1,5	375	1,5
Bages	559	3,8	300	2,8	859	3,4
Baix Camp	235	1,6	167	1,5	402	1,6
Baix Ebre	91	0,6	60	0,6	151	0,6
Baix Empordà	188	1,3	113	1,0	301	1,2
Baix Llobregat	1.451	9,9	1.090	10,0	2.541	10,0
Baix Penedès	284	1,9	200	1,8	484	1,9
Barcelonès	4.767	32,5	4.176	38,4	8.943	35,0
Berguedà	69	0,5	40	0,4	109	0,4
Cerdanya	26	0,2	28	0,3	54	0,2
Conca de Barberà	19	0,1	21	0,2	40	0,2
Garraf	383	2,6	209	1,9	592	2,3
Garrigues	21	0,1	43	0,4	64	0,3
Garrotxa	50	0,3	44	0,4	94	0,4
Gironès	280	1,9	299	2,7	579	2,3
Maresme	774	5,3	695	6,4	1.469	5,8
Montsià	499	3,4	65	0,6	564	2,2
Noguera	22	0,2	15	0,1	37	0,1
Osona	229	1,6	177	1,6	406	1,6
Pallars Jussà	32	0,2	34	0,3	66	0,3
Pallars Sobirà	8	0,1	8	0,1	16	0,1
Pla d'Urgell	57	0,4	34	0,3	91	0,4
Pla de l'Estany	26	0,2	25	0,2	51	0,2
Priorat	7	0,0	7	0,1	14	0,1
Ribera d'Ebre	31	0,2	24	0,2	55	0,2
Ripollès	33	0,2	33	0,3	66	0,3
Segarra	34	0,2	36	0,3	70	0,3
Segrià	409	2,8	125	1,1	534	2,1
Selva	330	2,3	195	1,8	525	2,1

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	13	0,1	8	0,1	21	0,1
Tarragonès	328	2,2	211	1,9	539	2,1
Terra Alta	11	0,1	5	0,0	16	0,1
Urgell	72	0,5	50	0,5	122	0,5
Val d'Aran	15	0,1	10	0,1	25	0,1
Vallès Occidental	1.571	10,8	1.074	9,9	2.645	10,4
Vallès Oriental	859	5,9	680	6,2	1.539	6,0
Total	14.651	100	10.882	100	25.533	100

Origen desconocido de consultas: 880

* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 14.820 quejas tramitadas, 169 no proceden de Cataluña, y de 11.805 consultas, 106 se han hecho desde 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 el resultado. La información recogida en las tablas siguientes permite ver para cada administración en cuántos casos no se ha detectado ninguna irregularidad; en cuántos, sí, y en este 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, por ejemplo, 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 6.947 casos. La siguen las administraciones locales, con 4.170 actuaciones. Los ayuntamientos, con 3.695 casos, concentran la mayoría de las actuaciones dirigidas al ámbito local. Cabe destacar que de los 947 municipios que tiene Cataluña, 438 han sido objeto de supervisión por parte del Síndic a partir de alguna queja o actuación de oficio de la cual eran destinatarios.

En el caso de las empresas, son las compañías telefónicas las que aglutinan la mayor parte de actuaciones del Síndic, seguidas de las eléctricas. En cualquier caso, se concluye que las actuaciones sobre empresas son las que, con diferencia, presentan menos irregularidades. Un 47,3% de no irregularidades frente a un 13,8% de la Generalitat y un 31,4% de las administraciones locales.

24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el año 2014

	Total	En trámite	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			
Departamento de la Presidencia	23 0,3%	6 26,1%	1 4,4%	8 34,8%	- 0,0%	1 4,4%	7 30,3%	-	
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural	76 1,1%	25 32,9%	7 9,2%	7 9,2%	1 1,3%	-	36 47,4%	-	
Departamento de Bienestar Social y Familia	1.433 20,7%	498 34,8%	170 11,8%	491 34,2%	90 6,3%	1 0,1%	176 12,3%	7 0,5%	
Departamento de Cultura	184 2,6%	178 96,6%	3 1,6%	-	-	-	3 1,6%	-	
Departamento de Economía y Conocimiento	110 1,6%	35 31,8%	25 22,7%	19 17,3%	2 1,8%	3 2,7%	21 19,1%	5 4,6%	
Departamento de Empresa y Ocupación	1.602 23,1%	672 41,9%	318 19,9%	432 27,0%	10 0,6%	25 1,6%	138 8,6%	7 0,4%	
Departamento de Enseñanza	899 12,9%	413 45,9%	159 17,7%	179 19,9%	60 6,7%	5 0,6%	76 8,4%	7 0,8%	
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	155 2,2%	144 92,9%	2 1,3%	1 0,7%	5 3,2%	-	3 1,9%	-	
Departamento de Interior	862 12,4%	664 77,0%	21 2,5%	15 1,8%	34 3,9%	1 0,1%	126 14,6%	1 0,1%	
Departamento de Justicia	317 4,6%	80 25,3%	41 12,9%	41 12,9%	9 2,9%	2 0,6%	144 45,4%	-	
Departamento de Salud	850 12,2%	506 59,5%	160 18,8%	59 6,9%	10 1,2%	-	112 13,2%	3 0,4%	
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	436 6,3%	169 38,8%	67 15,4%	52 11,9%	23 5,3%	1 0,2%	121 27,7%	3 0,7%	
Total	6.947 100%	3.390 48,8%	974 14,0%	1.304 18,8%	244 3,5%	39 0,6%	963 13,8%	33 0,5%	

Nota: los porcentajes de la columna "Total" suman 100 en lectura vertical. El resto de porcentajes suman 100 en lectura horizontal.

25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2014

	Total	En trámite	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	3.695 88,6%	1.355 36,7%	473 12,8%	587 15,9%	87 2,3%	25 0,7%	1.138 30,8%	30 0,8%
Conselh Generau d'Aran	5 0,1%	-	2 40,0%	2 40,0%	-	-	1 20,0%	-
Consejos comarcales	183 4,4%	47 25,7%	12 6,6%	53 29,0%	6 3,3%	1 0,4%	64 35,0%	-
Diputaciones	198 4,7%	54 27,3%	40 20,2%	26 13,1%	7 3,6%	2 1,0%	67 33,8%	2 1,0%
Entidades metropolitanas	73 1,8%	19 26,0%	8 11,0%	9 12,3%	1 1,4%	-	36 49,3%	-
Entidades municipales descentralizadas	12 0,3%	7 58,4%	1 8,3%	1 8,3%	-	-	3 25,0%	-
Mancomunidades	4 0,1%	1 25,0%	-	-	-	-	3 75,0%	-
Total	4.170 100%	1.483 35,5%	536 12,9%	678 16,3%	101 2,4%	28 0,7%	1.312 31,4%	32 0,8%

Nota: los porcentajes de la columna "Total" suman 100 en lectura vertical. El resto de porcentajes suman 100 en lectura horizontal.

25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2014

Ayuntamientos	Total	En trámite	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	4	-	3	2	-	-	1
Àger	1	1	-	-	-	-	-	-
Agramunt	3	-	-	-	-	-	3	-
Aiguamúrcia	2	1	-	-	1	-	-	-
Aiguaviva	2	2	-	-	-	-	-	-
Aitona	2	1	-	-	-	-	1	-
Albatàrrec	1	1	-	-	-	-	-	-
Albesa	1	-	-	1	-	-	-	-
Albi, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Albinyana	3	-	-	-	-	1	2	-
Albiol, l'	1	-	1	-	-	-	-	-
Alcanar	9	4	1	-	-	-	4	-
Alcarràs	3	-	-	2	-	-	1	-
Alcoletge	1	-	1	-	-	-	-	-
Alcover	3	2	-	1	-	-	-	-
Aldea, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	-	1	-	-	-	-	-
Alella	4	2	-	1	-	-	1	-
Alfarràs	5	3	-	-	-	-	2	-
Alguaire	1	-	-	-	-	-	1	-
Almacelles	3	-	-	3	-	-	-	-
Almenar	1	-	-	-	-	-	1	-
Alp	3	1	1	-	-	-	1	-
Altafulla	1	1	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	3	2	-	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	2	-	-	2	-	-	-	-
Ampolla, l'	6	2	-	1	-	-	3	-
Amposta	8	2	1	1	-	1	3	-
Anglès	3	1	2	-	-	-	-	-
Anglesola	1	-	-	-	1	-	-	-
Arboç, l'	4	2	-	2	-	-	-	-
Arbúcies	8	6	1	1	-	-	-	-
Arenys de Mar	8	2	-	3	-	-	2	1

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Arenys de Munt	5	2	-	-	-	-	3	-
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	6	-	-	4	-	-	2	-
Armentera, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Artés	6	2	1	1	-	-	1	1
Artesa de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	-	-	-	1	-	1	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	91	50	10	7	2	2	20	-
Badia del Vallès	4	3	-	-	-	-	1	-
Balaguer	3	-	-	2	-	-	1	-
Balenya	3	1	2	-	-	-	-	-
Balsareny	2	2	-	-	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	2	-	1	1	-	-	-	-
Banyoles	3	-	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	25	10	2	2	1	-	10	-
Barcelona	746	315	129	69	18	1	211	3
Bausen	1	-	1	-	-	-	-	-
Begues	3	1	1	-	-	-	1	-
Begur	4	2	-	-	-	-	2	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellvei	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	4	2	-	2	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	12	4	1	2	-	-	5	-
Bigues i Riells	15	11	-	2	-	-	2	-
Bisbal del Penedès, la	3	-	1	-	-	-	1	1
Bisbal d'Empordà, la	8	2	-	3	-	1	2	-
Biure	1	-	-	-	-	-	1	-
Blanes	38	21	5	3	-	-	9	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Bordils	3	1	-	-	-	-	2	-
Borges Blanques, les	2	-	1	-	-	-	1	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	2	-	1	1	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	-	-	-	1	-
Cabanes	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	2	1	-	1	-	-	-	-
Cabrera de Mar	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrils	1	-	-	-	-	-	1	-
Cadaqués	2	-	1	-	1	-	-	-
Calafell	22	4	5	9	1	-	3	-
Caldes de Malavella	6	4	-	-	-	-	2	-
Caldes de Montbui	6	-	-	-	1	-	5	-
Caldes d'Estrac	8	3	1	2	-	-	2	-
Calella	14	2	4	4	-	-	4	-
Callús	3	-	1	1	-	-	1	-
Calonge	15	5	-	3	-	1	6	-
Camarles	3	3	-	-	-	-	-	-
Cambrils	18	10	1	2	-	1	4	-
Campelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Camprodon	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet de Mar	7	1	-	3	1	-	2	-
Canonja, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Canovelles	10	6	-	2	-	-	2	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Capellades	16	11	1	1	-	-	3	-
Capmany	2	2	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	20	13	2	-	-	-	5	-
Cardona	3	1	1	1	-	-	-	-
Cassà de la Selva	3	1	-	-	-	-	1	1
Casserres	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellar del Vallès	17	3	1	6	-	-	7	-
Castellbell i el Vilar	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Castellbisbal	3	1	1	-	-	-	1	-
Castelldefels	27	10	2	2	-	-	13	-
Castellet i la Gornal	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellfollit del Boix	1	-	-	-	-	1	-	-
Castelló d'Empúries	8	3	-	2	-	-	2	1
Castell-Platja d'Aro	16	8	-	2	1	-	5	-
Castellterçol	4	-	-	1	-	-	2	1
Castellvell del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	3	3	-	-	-	-	-	-
Catllar, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Centelles	6	2	-	1	1	-	2	-
Cerdanyola del Vallès	21	6	-	3	-	-	11	1
Cervelló	15	4	2	6	-	-	1	2
Cervera	5	1	1	-	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	-	-	-	-	-	1	-
Coll de Nargó	1	1	-	-	-	-	-	-
Collbató	1	-	-	1	-	-	-	-
Constantí	2	1	-	-	-	-	1	-
Corbera de Llobregat	21	7	2	-	-	1	11	-
Cornellà de Llobregat	22	11	1	4	-	-	6	-
Cornellà del Terri	1	-	1	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	1	-	-	-	-	-	-
Cubelles	22	14	-	3	-	-	5	-
Cunit	30	14	2	4	3	-	7	-
Darnius	1	-	-	1	-	-	-	-
Deltebre	3	1	1	-	-	-	1	-
Dosrius	2	2	-	-	-	-	-	-
Duesaigües	1	-	-	1	-	-	-	-
Escala, l'	8	4	-	1	1	-	2	-
Esparreguera	26	12	1	4	-	-	9	-
Espluga de Francolí, l'	2	-	-	1	1	-	-	-
Esplugues de Llobregat	10	3	1	2	-	-	4	-
Esponellà	1	-	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Estaràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	4	2	1	1	-	-	-	-
Falset	1	-	-	-	-	-	1	-
Farrera	2	-	-	-	1	-	1	-
Fatarella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Figaró-Montmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Figueres	18	9	4	4	-	-	1	-
Flix	3	-	1	1	-	-	1	-
Fogars de Montclús	2	-	-	1	-	-	1	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	1	-	-	1	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	1	-	1	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	15	4	2	2	1	-	6	-
Fuliola, la	3	-	2	-	-	-	1	-
Garcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	10	5	1	1	-	-	3	-
Garrigoles	1	-	-	1	-	-	-	-
Gavà	19	7	1	2	-	3	6	-
Gavet de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Gelida	5	1	1	1	-	-	2	-
Girona	21	8	3	2	-	-	8	-
Gironella	3	2	-	-	-	-	1	-
Golmés	1	1	-	-	-	-	-	-
Granadella, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Granollers	31	8	7	8	-	-	8	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	1	-	-	-
Gualba	2	2	-	-	-	-	-	-
Guimerà	2	1	1	-	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	-	-	-	1	-	-	-
Horta de Sant Joan	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	60	17	8	12	1	-	22	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Hostalets de Pierola, els	7	2	2	1	-	1	1	-
Igualada	13	3	-	3	1	-	6	-
Isona i Conca Dellà	1	-	-	1	-	-	-	-
Jonquera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	1	-	1	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	3	-	-	1	-	-	2	-
Llagosta, la	21	3	-	-	-	-	18	-
Llagostera	6	1	1	-	-	-	4	-
Llançà	3	2	-	1	-	-	-	-
Llavorsí	1	-	1	-	-	-	-	-
Lleida	24	14	2	2	-	-	6	-
Lliçà d'Amunt	8	3	1	-	-	-	4	-
Lliçà de Vall	2	-	-	1	-	-	1	-
Llinars del Vallès	4	1	2	1	-	-	-	-
Llívia	2	1	-	1	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	34	-	-	1	-	-	33	-
Lloret de Mar	12	5	1	1	-	-	5	-
Maçanet de la Selva	11	8	-	-	-	-	3	-
Malgrat de Mar	5	1	-	1	-	-	3	-
Manlleu	3	-	2	-	-	-	1	-
Manresa	21	11	-	3	1	-	6	-
Marganell	1	-	1	-	-	-	-	-
Martorell	7	2	-	3	-	-	2	-
Martorelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Masllorenç	1	-	-	1	-	-	-	-
Masnou, el	16	4	3	2	1	2	4	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	9	2	1	4	-	-	2	-
Massanes	3	-	-	-	-	-	3	-
Matadepera	3	-	-	-	-	1	2	-
Mataró	30	8	6	4	-	1	11	-
Mediona	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Moià	3	2	1	-	-	-	-	-
Molins de Rei	9	4	-	3	-	-	2	-
Mollerussa	6	2	-	2	-	-	2	-
Mollet del Vallès	22	9	1	2	1	-	9	-
Monistrol de Montserrat	2	1	-	-	-	-	1	-
Montblanc	4	1	-	1	-	-	2	-
Montcada i Reixac	43	11	24	4	-	-	4	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	17	9	4	1	-	-	3	-
Montmell, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Montmeló	8	4	-	2	-	-	2	-
Montornès del Vallès	6	2	-	2	-	-	2	-
Mont-roig del Camp	5	2	2	1	-	-	-	-
Montseny	3	3	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	-	-	1	-	-	3	-
Morell, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Mura	1	-	-	1	-	-	-	-
Naut Aran	1	-	-	-	1	-	-	-
Navàs	2	1	-	-	-	-	1	-
Nulles	1	-	-	-	-	-	1	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	7	-	-	2	2	-	3	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	10	3	-	2	-	-	5	-
Olivella	3	1	1	-	-	-	1	-
Olost	1	-	-	-	-	-	-	1
Olot	13	3	3	1	-	-	6	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	8	3	1	3	-	-	1	-
Palafrugell	7	3	-	1	-	-	2	1
Palamós	9	4	1	1	-	-	2	1
Palau de Santa Eulàlia	1	-	-	-	-	-	1	-
Palau-saverdera	2	2	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Palau-solità i Plegamans	7	3	1	1	-	-	2	-
Pallaresos, els	2	-	-	1	1	-	-	-
Pallejà	7	2	2	2	-	-	1	-
Palma de Cervelló, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Pals	1	1	-	-	-	-	-	-
Papiol, el	2	1	-	1	-	-	-	-
Parets del Vallès	9	5	1	-	-	-	3	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	-	-	-	-	-	1	-
Pera, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Piera	15	5	3	2	-	-	5	-
Pineda de Mar	16	4	3	2	-	-	7	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornés, la	4	1	-	1	-	-	2	-
Pobla de Segur, la	3	2	1	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	4	4	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	154	1	1	78	-	-	74	-
Ponts	1	1	-	-	-	-	-	-
Port de la Selva, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	24	5	1	3	1	-	14	-
Prats de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	-	1	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	9	2	-	3	-	-	4	-
Premià de Mar	15	6	1	1	-	-	7	-
Puigcerdà	5	4	-	1	-	-	-	-
Puigpelat	1	-	-	-	-	-	1	-
Rabós	2	2	-	-	-	-	-	-
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Rellinars	1	-	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Reus	21	5	1	5	-	1	9	-
Riba-roja d'Ebre	3	1	2	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	-	-	-	-	-	1	-
Ribes de Freser	3	1	-	1	-	-	1	-
Riells i Viabrea	3	1	2	-	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Ripoll	10	4	1	2	-	-	3	-
Ripollet	10	3	2	2	-	-	3	-
Riudarenes	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	1	-	-	-	-	1	-
Riudoms	6	3	-	-	1	-	2	-
Roca del Vallès, la	23	10	7	2	-	-	4	-
Roda de Barà	2	1	-	1	-	-	-	-
Roda de Ter	2	1	-	1	-	-	-	-
Rodonyà	3	-	1	1	-	-	1	-
Roquetes	4	1	-	1	-	-	2	-
Roses	16	8	-	4	-	-	4	-
Rubí	22	9	1	3	1	-	8	-
Rupit i Pruit	1	-	-	-	1	-	-	-
Sabadell	42	9	4	7	1	-	17	4
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	1	-	1	-	-	-	-	-
Salou	10	3	2	2	-	-	3	-
Salt	17	6	-	2	1	-	8	-
Sant Adrià de Besòs	49	11	24	8	-	-	6	-
Sant Andreu de la Barca	19	7	3	1	1	-	7	-
Sant Andreu de Llavaneres	17	7	-	6	-	-	4	-
Sant Antoni de Vilamajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	15	5	1	4	-	1	4	-
Sant Boi de Lluçanès	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Carles de la Ràpita	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Cebrià de Vallalta	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Celoni	13	4	2	2	-	-	5	-
Sant Climent de Llobregat	3	-	-	-	1	-	2	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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 Cugat del Vallès	27	7	6	5	3	-	6	-
Sant Cugat Sesgarrigues	1	-	-	-	-	1	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	8	3	-	5	-	-	-	-
Sant Feliu de Buixalleu	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	3	-	-	2	-	-	1	-
Sant Feliu de Guíxols	7	4	1	-	1	-	1	-
Sant Feliu de Llobregat	13	3	1	3	1	-	5	-
Sant Ferriol	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	5	1	2	1	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	2	-	-	1	-	-	1	-
Sant Hilari Sacalm	5	3	-	2	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	4	3	-	-	-	-	1	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Joan Despí	13	3	5	2	-	-	3	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Just Desvern	11	1	2	3	-	1	4	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	16	6	1	3	-	-	6	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	6	1	-	-	-	-	5	-
Sant Quintí de Mediona	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	12	4	1	1	1	-	5	-
Sant Quirze Safaja	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	9	2	2	1	-	-	4	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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 Vicenç de Castellet	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	5	1	1	-	1	-	2	-
Sant Vicenç de Torelló	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	13	5	1	1	-	-	6	-
Santa Bàrbara	2	-	-	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	3	2	-	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Farners	7	2	1	1	-	-	2	1
Santa Coloma de Gramenet	38	11	5	3	2	-	17	-
Santa Cristina d'Aro	4	2	1	-	-	-	1	-
Santa Eulàlia de Ronçana	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	4	-	1	-	-	-	3	-
Santa Maria de Palautordera	3	-	2	-	-	-	1	-
Santa Oliva	2	1	-	-	-	-	-	1
Santa Pau	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Perpètua de Mogoda	12	4	-	2	-	-	6	-
Santa Susanna	1	-	-	1	-	-	-	-
Santpedor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva de Camp, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Sentmenat	12	5	2	2	-	-	3	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Seva	3	2	-	-	-	-	1	-
Sils	4	-	1	2	-	-	1	-
Sitges	33	12	3	4	1	-	12	1
Soleràs, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Solivella	1	-	-	1	-	-	-	-
Solsona	1	1	-	-	-	-	-	-
Sort	2	2	-	-	-	-	-	-
Soses	2	2	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Subirats	2	2	-	-	-	-	-	-
Sunyer	2	-	-	1	-	-	1	-
Tagamanent	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	-	-	-	-	-	1	-
Taradell	2	-	-	1	-	-	1	-
Tarragona	48	16	7	14	1	-	10	-
Tàrrrega	14	1	1	7	-	-	5	-
Teià	8	4	1	2	-	-	1	-
Terrassa	48	18	7	3	2	-	18	-
Tiana	2	1	-	-	1	-	-	-
Tivenys	2	1	-	-	1	-	-	-
Tona	2	1	1	-	-	-	-	-
Torà	1	-	-	1	-	-	-	-
Tordera	12	1	1	1	4	-	5	-
Torelló	11	3	2	2	-	-	4	-
Torre de Claramunt, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Torredembarra	26	15	2	2	2	1	2	2
Torrelles de Foix	7	2	-	3	1	-	1	-
Torrelles de Llobregat	5	4	-	1	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	2	-	-	1	-	-	-	1
Torroella de Montgrí	6	2	2	-	-	-	1	1
Tortosa	9	5	3	1	-	-	-	-
Tossa de Mar	8	3	4	1	-	-	-	-
Tremp	3	-	1	1	-	-	1	-
Ullà	2	1	-	1	-	-	-	-
Ullastret	1	1	-	-	-	-	-	-
Uldecona	2	1	-	1	-	-	-	-
Vacarisses	8	4	2	-	1	-	1	-
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallgorguina	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallirana	12	4	2	-	-	-	6	-
Vall-Llobrega	2	2	-	-	-	-	-	-
Vallromanes	1	-	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	En trámite	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
Valls	11	3	1	3	-	-	4	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	-	-	-	1
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	3	-	-	2	-	-	1	-
Vendrell, el	57	29	7	5	1	-	14	1
Vic	12	1	3	2	-	-	6	-
Vidreres	10	3	4	2	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	7	4	-	-	-	-	3	-
Vilabella	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladecans	11	3	3	1	-	-	4	-
Viladecavalls	2	-	1	1	-	-	-	-
Viladrau	4	4	-	-	-	-	-	-
Vilafant	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	6	1	-	-	-	-	5	-
Vilajuïga	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilaller	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	3	-	-	-	-	-	3	-
Vilanova de Segrià	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	6	2	-	2	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	6	2	2	1	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	33	8	1	6	3	2	13	-
Vila-seca	8	4	-	3	-	-	1	-
Vilassar de Dalt	6	-	1	2	1	-	2	-
Vilassar de Mar	15	5	-	2	-	-	8	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vimodí i Poblet	3	1	-	-	-	-	2	-
Vinaixa	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	-	-	-	-	1
Xerta	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	3.695	1.355	473	587	87	25	1.138	30

25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2014

Consejos comarcales	Total	En trámite	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	2	-	-	1	-	-	1	-
Alt Empordà	9	3	-	2	-	-	4	-
Alt Penedès	6	-	-	1	1	-	4	-
Alt Urgell	3	-	1	1	-	-	1	-
Alta Ribagorça	6	3	-	2	-	-	1	-
Anoia	8	4	2	1	-	-	1	-
Bages	6	1	-	2	1	-	2	-
Baix Camp	4	1	1	1	-	-	1	-
Baix Ebre	2	-	-	1	-	-	1	-
Baix Empordà	5	1	-	3	-	-	1	-
Baix Llobregat	3	-	-	1	-	-	2	-
Baix Penedès	3	1	-	1	1	-	-	-
Barcelonès	12	4	2	2	1	-	3	-
Berguedà	3	1	-	1	-	-	1	-
Cerdanya	3	-	-	1	-	-	2	-
Conca de Barberà	3	-	-	1	-	-	2	-
Garraf	5	1	2	2	-	-	-	-
Garrigues	2	1	-	1	-	-	-	-
Garrotxa	5	4	-	-	-	-	1	-
Gironès	3	1	1	1	-	-	-	-
Maresme	8	2	-	6	-	-	-	-
Montsià	2	-	-	1	-	-	1	-
Noguera	1	-	-	1	-	-	-	-
Osona	4	-	-	1	1	-	2	-
Pallars Jussà	4	1	1	1	-	-	1	-
Pallars Sobirà	3	-	-	1	-	-	2	-
Pla d'Urgell	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla de l'Estany	3	-	-	1	-	-	2	-
Priorat	5	-	-	2	-	-	3	-
Ribera d'Ebre	2	-	-	1	-	-	1	-

Consejos comarcals	Total	En trámite	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	-	-	1	-	-	1	-
Segarra	4	1	-	2	--	-	1	-
Segrià	5	1	-	1	-	-	3	-
Selva	19	4	1	2	1	1	10	-
Solsonès	2	-	-	1	-	-	1	-
Tarragonès	4	-	1	2	-	-	1	-
Terra Alta	2	-	-	1	-	-	1	-
Urgell	4	2	-	-	-	-	2	-
Vallès Occidental	9	7	-	-	-	-	2	-
Vallès Oriental	5	2	-	2	-	-	1	-
Total	183	47	12	53	6	1	65	0

25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2014

Diputaciones	Total	En trámite	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	139	41	27	14	5	1	51	-
Girona	15	5	5	1	-	-	4	-
Lleida	9	3	2	3	-	-	1	-
Tarragona	35	5	6	8	2	1	11	2
Total	198	54	40	26	7	2	67	2

25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2014

Entidades municipales	Total	En trámite	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
Área Metropolitana de Barcelona	71	19	8	9	1	-	34	-
Instituto Metropolitano del Taxi	2	-	-	-	-	-	2	-
Total	73	19	8	9	1	0	36	0

25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2014

Entidades municipales descentralizadas	Total	En trámite	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
Àreu	1	1	-	-	-	-	-	-
Arties e Garós	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaterra	2	1	-	-	-	-	1	-
Bítem	3	1	-	1	-	-	1	-
Campredó	1	1	-	-	-	-	-	-
Guàrdia d'Ares, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Picamoixons	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de la Font, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	12	7	1	1	0	0	3	0

25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Mancomunidad de Abastecimiento de Agua del Solsonès	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunidad INTERMUNICIPAL Voluntaria la Plana	2	-	-	-	-	-	2	-
Mancomunidad INTERMUNICIPAL del Penedès i Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	4	1	0	0	0	0	3	0

26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2014

	Total	En trámite	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 Autónoma de Barcelona (UAB)	18	6	2	7	-	-	3	-
Universidad de Barcelona (UB)	16	5	-	3	2	-	6	-
Universidad de Girona (UdG)	7	4	-	-	-	-	3	-
Universidad de Lleida (UdL)	2	1	-	-	-	-	1	-
Universidad de Vic (UVIC)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad Internacional de Cataluña (UIC)	1	-	-	-	-	-	1	-
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	5	2	-	1	-	-	2	-
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	10	4	3	-	-	-	3	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	7	2	1	1	-	-	3	-
Universidad Ramon Llull (URL)	1	-	-	-	-	-	1	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	7	3	-	2	-	-	2	-
Total	75	28	6	14	2	0	25	0

27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	6	5	-	-	-	1	-	-
Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña (CICAC)	2	2	-	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona	9	1	2	-	-	-	6	-
Colegio de Abogados de Figueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Granollers	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Lleida	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Manresa	3	2	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Mataró	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Tarragona	3	2	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Tortosa	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Vic	1	-	-	-	-	-	1	-
Consejo del Colegio de Farmacéuticos de Cataluña	9	-	-	9	-	-	-	-
Colegio Oficial de Geólogos	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Médicos de Barcelona	7	5	-	1	-	-	1	-
Colegio de Médicos de Tarragona	4	4	-	-	-	-	-	-
Colegio de Notarios de Cataluña	1	-	-	1	-	-	-	-
Colegio de Registradores	1	-	-	1	-	-	-	-
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	5	-	3	-	-	-	2	-
Total	63	25	6	12	0	1	19	0

28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2014

	Total	En trámite	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)	686	673	3	4	-	-	6	-
Autoridad Territorial de la Movilidad (ATM). Camp de Tarragona	2	-	-	-	-	1	1	-
Consortio Administración Abierta de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio de Acción Social de la Garrotxa	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio de Atención a las Personas del Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Bienestar Social de la Selva	4	2	-	-	-	-	2	-
Consortio de Bienestar Social Gironès-Salt	3	1	-	1	-	-	1	-
Consortio de las Bibliotecas de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio de la Vivienda de Barcelona	33	7	7	1	-	-	18	-
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	36	10	-	7	-	-	19	-
Consortio de Educación de Barcelona	107	59	10	16	10	1	11	-
Consortio de Osona de Servicios Sociales	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio del Barrio de la Mina	24	3	-	18	-	-	3	-
Consortio para la Formación Continua de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario Terrassa	3	1	2	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario del Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio Servicio de Recaudación Cerdanya-Ripollès	2	-	-	2	-	-	-	-
Feria Internacional de Barcelona	3	-	1	-	-	-	2	-
Total	910	759	23	50	10	2	66	0

29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2014

	Total	En trámite	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	
Compañías de aguas	42 4,2%	4 9,5%	12 28,6%	1 2,4%	-	-	25 59,5%	-
Compañías de gas	63 6,3%	9 14,3%	20 31,7%	3 4,8%	1 1,6%	-	30 47,6%	-
Compañías eléctricas	318 31,9%	81 25,5%	84 26,4%	-	1 0,3%	1 0,3%	148 46,6%	3 0,9%
Compañías telefónicas	568 57,0%	52 9,2%	245 43,1%	7 1,2%	-	1 0,2%	263 46,3%	-
Compañías de transporte	6 0,6%	-	-	-	-	-	5 83,3%	1 16,7%
Total	997 100%	146 14,6%	361 36,2%	11 1,1%	2 0,2%	2 0,2%	471 47,3%	4 0,4%

Nota: los porcentajes de la columna "Total" suman 100 en lectura vertical. El resto de porcentajes suman 100 en lectura horizontal.

29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2014

	Total	En trámite	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	
Aigües de Barcelona (AGBAR)	41	4	12	1	-	-	24	-
Aigües de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	42	4	12	1	0	0	25	0

29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Gas Natural - Fenosa	63	9	20	3	1	-	30	-
Total	63	9	20	3	1	0	30	0

29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Endesa	296	73	79	-	1	1	139	3
E-On Comercializadora	3	3	-	-	-	-	-	-
Galp Energía España, SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Red Eléctrica de España	1	-	-	-	-	-	1	-
Iberdrola	17	5	5	-	-	-	7	-
Total	318	81	84	0	1	1	148	3

29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Jazztel	29	6	18	-	-	-	5	-
ONO	22	5	9	3	-	-	5	-
Orange	108	21	51	2	-	-	34	-
Telefónica España SAU	397	17	162	2	-	1	215	-
Vodafone Cataluña	41	9	23	-	-	-	9	-
Total	568	52	245	7	0	1	263	0

29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2014

	Total	En trámite	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
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	6	-	-	-	-	-	5	1
Total	6	0	0	0	0	0	5	1

30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2014

	Total	En trámite	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
AICEC - ADICAE	1	-	1	-	-	-	-	-
Consejo Deportivo del Alt Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Escal UGS, SL	1	1	-	-	-	-	-	-
Fundación Sitges, Festival Internacional de Cine de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Grupo Mémora	3	2	-	-	-	-	1	-
Hospital Benito Menni (CASM)	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluís Artigues - Fundación Tutelar	1	-	-	-	-	-	1	-
Organización de Consumidores y Usuarios de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	10	5	3	0	0	0	2	0

31. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Parlamento de Cataluña	7	0,8
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	37	4,0
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	100	10,9
Instituciones de defensa de derechos	773	84,3
Total	917	100

31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	2	2	100	-	0
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	1	100	-	0
Le Défenseur des Droits	1	-	0	1	100
Le Médiateur de la République	1	-	0	1	100
Ombudsman Energie	1	-	0	1	100
Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadao	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	1	-	0	1	100
Ufficio Dell'Autorità Garante per L'Infanzia e L'Adolescenza	1	1	100	-	0
Total	9	4	44,4	5	55,6

31.2. Número de traslados de quejas a defensores estatal y autonómicos

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	326	-	0	326	100
Ararteko	1	1	100	0	0
Defensor del Pueblo Andaluz	5	-	0	5	100
Diputado del Común de Canarias	3	3	100	-	0
Justicia de Aragón	4	3	75,00	1	25,0
Procurador del Común de Castilla y León	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	9	3	33,3	6	66,7
Total	349	11	3,2	338	96,8

31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Girona	8	2	25,0	6	75,0
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	7	5	71,4	2	28,6
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Ciutadà de Palafrugell	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1	1	100,0	-	0,0
Síndic de Greuges de Palamós	3	1	33,3	2	66,7
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	11	9	81,8	2	18,2
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	15	8	53,3	7	46,7
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	15	8	53,3	7	46,7
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	55	34	61,8	21	38,2
Síndic de Greuges Municipal de Reus	7	2	28,6	5	71,4
Síndic Municipal de Greuges de Figueras	3	1	33,3	2	66,7
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	29	17	58,6	12	41,4
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	2	2	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	29	23	79,3	6	20,7
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	-	0,0	2	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	179	119	66,5	60	33,5
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	16	11	68,8	5	31,2
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	-	0,0	1	100,0
Síndic Personer de Mollet	12	6	50,0	6	50,0
Síndica de Greuges de Barcelona	11	4	36,4	7	63,6
Síndic de Greuges de Rubí	1	-	0,0	1	0,0
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	4	3	75,0	1	25,0
Total	413	258	62,5	155	37,5

31.4. Número de traslados de quejas a defensores universitarios

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Síndic de Greuges de la Universidad Autónoma de Barcelona	1	1	100	-	0
Total	1	1	100	-	0

31.5. Número de traslados de quejas a otros defensores

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Cliente de las Cajas Catalanas	1	1	100	-	0
Total	1	1	100	-	0

2.5. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

Durante la primera mitad del segundo mandato del Síndic, y en un contexto económico adverso, se han realizado un conjunto de mejoras organizativas, funcionales y tecnológicas orientadas a mejorar la eficacia y la eficiencia de la institución. El objetivo de este apartado es valorar el impacto de estas medidas en la tramitación de expedientes de quejas y actuaciones de oficio del Síndic de Greuges, hacer una valoración del cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta administrativa, recoger la valoración de los usuarios sobre el trato recibido por parte de la institución y valorar la presencia territorial del Síndic de Greuges a través de la oficina itinerante.

Durante el año 2014, la principal innovación del Síndic en materia tecnológica ha sido el incremento de administraciones con las que se tramita de forma electrónica y segura mediante la plataforma EACAT del Consorcio Administración Abierta de Cataluña (en adelante, AOC). El pasado año se inició el envío electrónico de documentos de salida a toda la Administración local y a dos departamentos de la Generalitat de Cataluña -Enseñanza y Justicia- y desde el pasado 1 de diciembre de 2014 se incorporaron el resto de departamentos de la Generalitat. Así, este año el 47,6% de los documentos remitidos por el Síndic se han enviado a las administraciones de forma electrónica y segura, y se espera incrementar este porcentaje hasta el 80% en el año 2015. En este sentido debe valorarse positivamente la adaptación de los departamentos de la Generalitat de Cataluña a este nuevo sistema de envío.

En cuanto a la entrada de documentos de la Administración mediante EACAT, cabe destacar que la Administración local tramita

sus documentos con el Síndic mediante esta plataforma en un 32% de los casos.

En relación con las personas interesadas, desde el pasado 15 de diciembre de 2014 el Síndic ha iniciado el envío de los documentos de salida de forma electrónica y segura mediante el servicio de comunicaciones electrónicas de la plataforma e-Notum del Consorcio AOC. Dada la fecha de implantación, es demasiado pronto aún para valorar su funcionamiento, pero se espera que sea el principal medio de envío de documentos de salida de la institución en un futuro no lejano.

Con estas implementaciones, el Síndic espera reducir tanto los plazos de envío como el coste para todos los sujetos afectados, ya sean interesados, administraciones u otras instituciones.

En cuanto a la valoración del tiempo de tramitación de los expedientes, la tabla 11 del presente informe anual muestra que durante el último año se ha incrementado en un 12,44% el tiempo de tramitación de los expedientes finalizados (mientras que en 2013 el tiempo fue de 121,8 días, en 2014 ha sido de 136,9 días).

Este hecho, que rompe la dinámica de reducción en los plazos de los últimos años, se explica fundamentalmente por el tiempo que ha tardado la Administración en dar respuesta a las peticiones y las resoluciones del Síndic, tal y como se muestra en la tabla 1. Si se analizan los datos en detalle, y por sujetos intervinientes en la tramitación de un expediente, se puede observar que mientras que el tiempo que han tardado el Síndic y las personas interesadas se mantiene estable (pese a haber un aumento en ambos sujetos), se ha incrementado significativamente el tiempo que ha tardado la Administración en dar respuesta.

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

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	15.343	11.772	3.994
Días	55,99	94,27	25,10

Por este motivo, a lo largo de 2015 se impulsarán actuaciones para reducir el tiempo de resolución de los problemas planteados a través de las quejas, prestando una atención especial a la reducción del tiempo de respuesta de las administraciones. En el mismo sentido también se incrementarán los mecanismos internos de calidad para garantizar que se reduzcan los días que destina el Síndic de Greuges a elaborar la resolución del 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 por el Síndic con las personas que acuden a la institución para presentar una queja o formular una consulta.

Los datos de la Carta de servicios indican que, respecto de 2013, se ha producido una mejora en algunas partes del procedimiento de tramitación de quejas, tanto en lo que concierne

a la media de días como al cumplimiento, que es lo más relevante, puesto que expresa la regularidad y la estandarización del procedimiento. Éste es el caso del inicio de la queja hasta el acuse de recibo, o del tiempo entre el inicio y la solicitud de información a la Administración que, aunque ha aumentado en días como consecuencia del incremento del número de casos, en términos de cumplimiento se ha mantenido estable.

Sin embargo, otras partes del proceso han experimentado un incremento en los plazos de tramitación, especialmente en la fase de finalización de expedientes, donde se ha producido un incremento del tiempo y una reducción del nivel de cumplimiento. Cabe destacar, sin embargo, que desde la perspectiva funcional y tecnológica un expediente puede estar más sometido a automatizaciones en el inicio que en sus fases de instrucción y finalización, que requieren el estudio y la valoración de todos los aspectos que convergen en la queja, motivo por el cual no es extraño que los plazos puedan ser positivos en las fases más iniciales del expediente.

33. Compromisos adquiridos en la Carta de servicios

	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 presenta, con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	2.140	3,95 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.	2.219	2,06 días hábiles	82,6%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se reciba la solicitud de información.	7.121	0,3 días hábiles	89,0%
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.	3	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 en la institución.	13.167	2,43 días hábiles	62,1%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable por 15 días más, en función de la complejidad del caso.	9.274	30,9 días hábiles	77,6%
Una vez realizadas 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.	4.863	49,93 días hábiles	52,2%
Una vez que 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.	2.016	45,19 días hábiles	43,7%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984 debe efectuarse en un plazo no superior a 15 días hábiles.	596	12,88 días hábiles	73,7%

Valoración de los usuarios del servicio del Síndic

Durante el año 2014, 6.267 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 a la encuesta 1.559 personas, un 25% del total de personas a quienes se les había enviado. Este porcentaje de respuesta es superior al del año anterior (21%).

En general, las cifras son satisfactorias: el 91% de los encuestados responden que presentar la queja resultó fácil o muy fácil; el 87% consideran que la atención y la información recibidas han sido buenas o muy buenas, y el 76% están muy satisfechos o satisfechos con la profesionalidad del personal que les ha atendido. Estas cifras son prácticamente idénticas a las del año anterior.

Los medios de comunicación son la principal vía de conocimiento de la institución; un 35% de los entrevistados así lo manifiesta. El último año, sin embargo, ha aumentado en número de personas que afirman conocer al Síndic por recomendación de familiares o conocidos (19%) o de una Administración (13%).

En cuanto a las valoraciones críticas, destaca la necesidad de agilizar el proceso (20%), seguida de la mayor frecuencia de las visitas al territorio

o a los centros (15%) y la de ofrecer mejor información a los usuarios (4%).

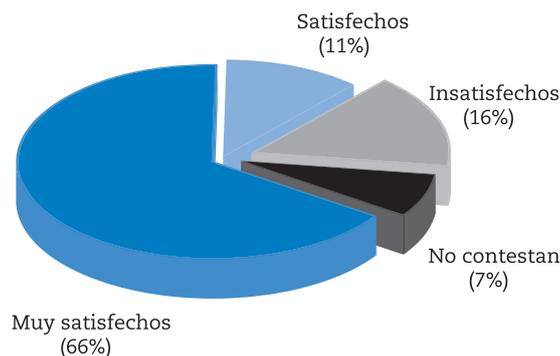
Sobre la rapidez del proceso, el 62% de encuestados consideran corto o muy corto el tiempo transcurrido desde la presentación de la queja hasta la recepción de la primera respuesta del Síndic (60%, el 2013), aunque su opinión no es tan positiva cuando se les pregunta por el tiempo transcurrido hasta obtener la resolución: sólo el 41% lo considera corto o muy corto, mientras que el 26% lo considera largo o muy largo. Sin embargo, cabe destacar una ligera mejora de esta última cifra respecto a 2013, que era del 28%. Pese a todo, estas cifras aún no son las deseables y la institución continuará trabajando para mejorar la rapidez del proceso.

La nota obtenida de media, en una escala del 0 al 10, es de 7,1, cifra superior a la de los años anteriores (7 en 2013 y 6,6 en 2012); y el 77% de encuestados están muy satisfechos o satisfechos con el servicio global ofrecido por el Síndic. El porcentaje de personas insatisfechas con el servicio del Síndic es del 15%.

A la hora de analizar estos resultados hay que tener en cuenta que el grado de satisfacción de los encuestados se puede relacionar con el tipo de resolución obtenida, como se evidencia en la tabla siguiente. Es decir, que el porcentaje de "muy satisfecho" es significativamente superior en los casos en los que la resolución ha sido favorable a la persona interesada. Del mismo modo, la insatisfacción es casi el doble de la media en los casos en los que la resolución no ha sido favorable a las expectativas del interesado.

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

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		No contesta	
Favorable	807	51,76%	629	40,35%	77	4,94%	65	4,17%	36	2,31%
Desfavorable	752	48,24%	396	25,40%	101	6,48%	176	11,29%	79	5,07%
Total	1.559	100%	1.025	65,75%	178	11,42%	213	15,46%	115	7,38%



Presencia territorial de la oficina del Síndic

Durante el año 2014, el Síndic de Greuges se ha desplazado en 118 ocasiones a 110 municipios diferentes para ofrecer directamente a los vecinos 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 1.707 actuaciones, de las que 1.067 se han concretado en la apertura de una queja y el resto, en consultas.



- Localidades a las que el Síndic se ha desplazado puntualmente en el año 2014
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y a las que se ha desplazado en el año 2014

35. Número de quejas y consultas recabadas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2014

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Llagostera	09/01/14	9	7	16
Amposta	14/01/14	13	11	24
Les Borges Blanques	15/01/14	4	3	7
Caldes de Montbui	16/01/14	12	7	19
Barberà del Vallès	21/01/14	3	5	8
Igualada	22/01/14	17	4	21
Tiana	23/01/14	5	2	7
Mataró	28/01/14	6	11	17
Sant Celoni	29/01/14	9	4	13
Vic	30/01/14	20	11	31
Sant Cugat del Vallès	04/02/14	13	6	19
Sant Adrià de Besòs	05/02/14	9	7	16
Sant Hilari de Sacalm	06/02/14	10	7	17
Castellar del Vallès	11/02/14	15	6	21
Viladecans	12/02/14	29	8	37
Sant Sadurní d'Anoia	13/02/14	2	4	6
Esparreguera	18/02/14	5	2	7
Granollers	19/02/14	8	6	14
Cunit	20/02/14	21	13	34
Sitges	25/02/14	23	12	35
El Guinardó (Barcelona)	26/02/14	25	14	39
Canet de Mar	27/02/14	7	9	16
Valls	04/03/14	7	4	11
La Bisbal d'Empordà	05/03/14	9	1	10
Polinyà	06/03/14	5	6	11
Ripoll	11/03/14	9	9	18
Cornellà de Llobregat	12/03/14	-	2	2
Cervera	13/03/14	10	5	15
Molins de Rei	18/03/14	10	7	17
Sant Joan de Vilatorrada	19/03/14	7	3	10
Lliçà de Vall	20/03/14	2	1	3
El Masnou	25/03/14	6	5	11
Palafolls	26/03/14	8	3	11
Puigcerdà	27/03/14	3	5	8
Tona	01/04/14	4	7	11
Gironella	02/04/14	5	3	8
Sabadell	03/04/14	9	7	16
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	08/04/14	5	5	10
Riudoms	09/04/14	12	3	15
Sant Joan Despí	10/04/14	3	5	8
Matadepera	15/04/14	3	3	6
Olot	24/04/14	8	5	13
Tàrraga	29/04/14	13	7	20

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Pineda de Mar	30/04/14	11	4	15
Sant Andreu de la Barca	06/05/14	6	8	14
El Besòs (Barcelona)	07/05/14	7	5	12
Roses	08/05/14	4	3	7
Arenys de Munt	13/05/14	3	1	4
Parets del Vallès	14/05/14	7	11	18
Tarragona	15/05/14	6	4	10
Santa Coloma de Gramenet	20/05/14	9	4	13
Gelida	21/05/14	3	6	9
Roda de Ter	22/05/14	5	2	7
Vallirana	27/05/14	13	6	19
Olesa de Montserrat	28/05/14	10	7	17
Lleida	29/05/14	12	7	19
Sant Quirze del Vallès	03/06/14	4	2	6
El Prat de Llobregat	04/06/14	10	5	15
Móra la Nova	05/06/14	3	2	5
La Garriga	10/06/14	10	7	17
Ripollet	11/06/14	10	7	17
Girona	12/06/14	29	9	38
Badia del Vallès	17/06/14	3	2	5
Premià de Mar	18/06/14	14	8	22
Capellades	19/06/14	7	4	11
Santa Coloma de Farners	25/06/14	4	1	5
Les Corts (Barcelona)	26/06/14	8	11	19
Torredembarra	01/07/14	7	6	13
Cardona	02/07/14	7	4	11
Tremp	03/07/14	7	7	14
Sils	08/07/14	1	4	5
Rubí	09/07/14	13	6	19
Montgat	10/07/14	7	4	11
La Llagosta	15/07/14	5	10	15
Sant Vicenç dels Horts	16/07/14	4	4	8
Santpedor	17/07/14	10	4	14
Vielha	18/07/14	5	2	7
Santa Margarida i els Monjos	16/09/14	4	8	12
Torrelles de Llobregat	17/09/14	3	6	9
Canovelles	18/09/14	10	7	17
Sant Feliu de Guíxols	23/09/14	3	5	8
El Bon Pastor (Barcelona)	25/09/14	16	4	20
El Vendrell	30/09/14	23	7	30
Gavà	01/10/14	12	6	18
Torelló	02/10/14	7	3	10
Granollers	07/10/14	7	6	13
Masquefa	08/10/14	11	6	17
La Pobla de Segur	09/10/14	10	5	15

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
El Pont de Suert	09/10/14	13	6	19
Vila-seca	14/10/14	9	2	11
Badalona	15/10/14	20	13	33
Sant Andreu de Llavaneres	16/10/14	10	2	12
Terrassa	21/10/14	9	11	20
Cubelles	22/10/14	13	1	14
Mollerussa	23/10/14	22	6	28
Ciutat Meridiana (Barcelona)	28/10/14	11	5	16
Premià de Dalt	29/10/14	9	2	11
Lloret de Mar	30/10/14	8	8	16
Cardedeu	04/11/14	8	2	10
Artés	05/11/14	7	3	10
Ribes (Sant Pere de Ribes)	06/11/14	6	1	7
Martorelles	11/11/14	3	3	6
Dosrius	12/11/14	8	2	10
Figueres	13/11/14	14	10	24
Bigues i Riells	18/11/14	11	10	21
Abrera	19/11/14	12	2	14
Cambrils	20/11/14	11	6	17
Vilanova del Vallès	25/11/14	2	2	4
Sant Antoni (Barcelona)	26/11/14	9	6	15
Manresa	27/11/14	20	8	28
Vacarisses	02/12/14	2	2	4
Collblanc (l'Hospitalet)	03/12/14	12	9	21
Calella	04/12/14	5	5	10
Sant Antoni de Vilamajor	09/12/14	3	5	8
Celrà	10/12/14	2	1	3
Almacelles	11/12/14	4	-	4
Tortosa	16/12/14	8	5	13
Navàs	17/12/14	10	4	14
Reus	18/12/14	13	3	16
Total		1.067	640	1.707

2.6. ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic ha evaluado por tercera vez consecutiva el grado de conocimiento y de aceptación de la institución entre la población catalana mayor de 16 años. La encuesta, de tipo ómnibus y realizada por el instituto GESOP entre el 26 de enero y el 3 de febrero del 2015, se ha llevado a cabo a partir de una muestra de 1.600 personas.

El estudio pone de relieve que un 67,4% del conjunto de la población catalana conoce o ha oído hablar del Síndic de Greuges. Este grado de conocimiento ha aumentado 8,5 puntos desde 2011 y 5 puntos desde 2013. Esta cifra, claramente positiva, debe ponderarse con el hecho de que un 17% de los encuestados ha manifestado de forma espontánea que conocía al Síndic, mientras que el 50,4% restante ha expresado que lo conocía después de que el encuestador le sugiriese el nombre de la institución entre un conjunto de otros organismos e instituciones.

La valoración de la utilidad del Síndic de Greuges de Cataluña obtiene un 6,6 de media en una escala del 0 al 10. La valoración obtenida en esta última encuesta es la más alta en relación con las encuestas anteriores. También es la encuesta en que el número de personas que valoran la institución es mayor. De hecho, el Síndic es valorado por un 75,7% de los encuestados, mientras que el 2011 sólo lo fue por un 59,4% de la muestra.

Haciendo un análisis más detallado de esta valoración, cabe destacar que la fracción más importante de los entrevistados (30,4%) otorga al Síndic una valoración de notable. Uno de cada cinco (21,2%) le puntúa con un aprobado, un 14,3%, con un excelente, y uno de cada diez (9,7%) suspende a la institución. Es destacable que el número de personas que le otorgan un excelente se haya doblado con referencia a las últimas encuestas, y que

quienes le suspenden hayan bajado 4 puntos respecto del estudio del año 2013.

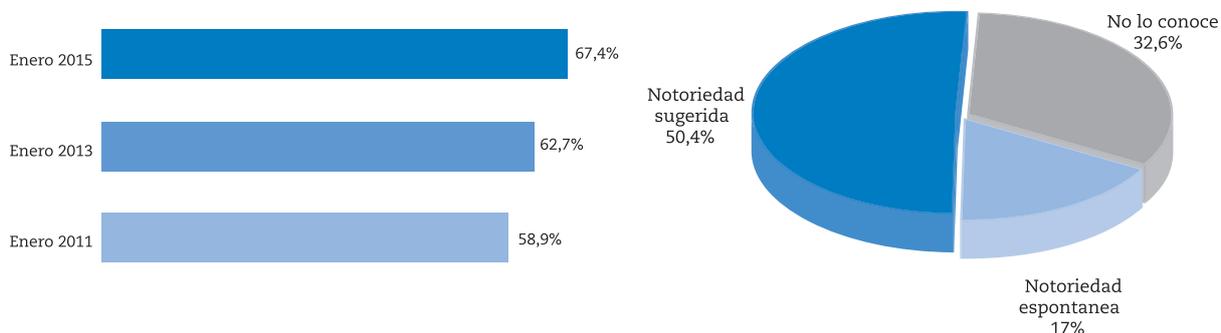
Si el análisis de esta valoración se lleva a cabo siguiendo los parámetros sociológicos básicos (sexo, edad, nacionalidad, lengua habitual, nivel de estudios, ocupación y ámbito territorial), se puede evidenciar que en los segmentos en los que se pueden subdividir estos parámetros la valoración media obtenida es siempre significativamente superior a 6. Esta valoración tan homogénea, independientemente del segmento de análisis, es uno de los indicadores más claros de la consistencia de la valoración del Síndic por parte del conjunto de la población catalana.

De los datos sobre el grado de conocimiento del Síndic es importante destacar cuáles son los sectores de población que menos conocen la institución, con el objetivo de dirigir en el futuro el esfuerzo de proximidad de ésta hacia dichos segmentos sociales. El colectivo de personas de nacionalidad extranjera es el que mayor desconocimiento tiene del Síndic de Greuges, ya que sólo un 23,6% manifiesta que conoce la institución.

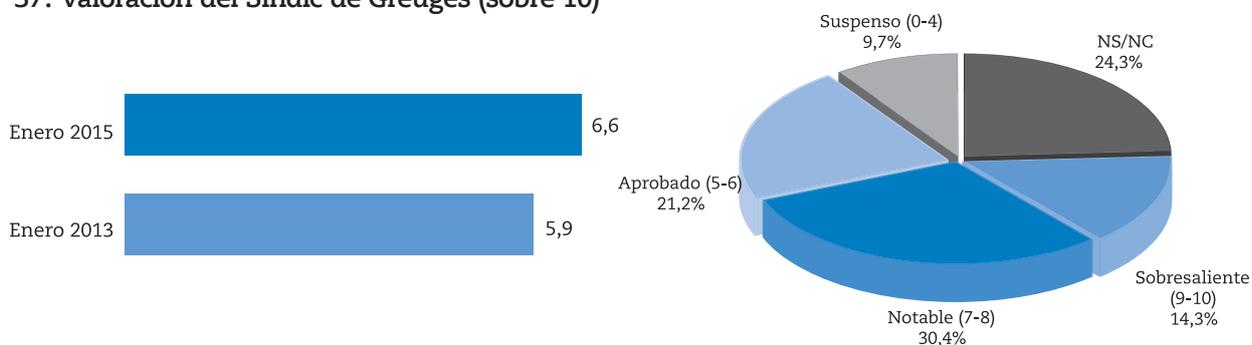
Los buenos resultados relativos que ofrece la encuesta no impiden afirmar que hay que intensificar los esfuerzos para difundir el conocimiento de la institución, especialmente entre las personas con un nivel de estudios bajo, las personas en paro, las que se dedican a las tareas del hogar y aquéllas cuya lengua habitual es el castellano. En cada uno de estos segmentos, el grado de conocimiento de la institución es menor al 50%, de forma que es menos probable que puedan hacer uso de ella para defender sus derechos individuales.

El mandato de servicio público hace que la voluntad de la institución sea llegar de forma eficaz a todas las personas que viven en Cataluña con un único objetivo: garantizar que la institución del Síndic esté a su alcance.

36. Conocimiento del Síndic de Greuges



37. Valoración del Síndic de Greuges (sobre 10)



■ LAS 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 2014. 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

recomendaciones que se formulan tienen una validez general.

Estas 32 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. DEFICIENCIAS EN EL SUMINISTRO DE PRESCRIPCIONES MÉDICAS O FARMACÉUTICAS

Algunas de las quejas presentadas hacen referencia a los problemas que han tenido algunos pacientes para obtener la medicación que necesitan o el material necesario para controlar su enfermedad.

Por una parte, a principios de año el Síndic tuvo conocimiento de las dificultades con las que se encuentran las personas que se han sometido a un trasplante renal para adquirir en las oficinas de farmacia la medicación que necesariamente deben tomar para evitar el rechazo.

Para resolver esta situación, el Departamento de Salud informó que se había establecido un procedimiento entre el Servicio Catalán de la Salud y el Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña, así como un sistema de suministro de medicamentos directo del laboratorio a la oficina de farmacia.

Después de haber analizado estos mecanismos, el Síndic formuló al Departamento de Salud una serie de recomendaciones para contribuir a su mejora, como son la introducción de medidas encaminadas a asegurar que todas las oficinas de farmacia conozcan los instrumentos de los que disponen para que el paciente obtenga su medicación en los casos en los que no pueden facilitarla por la razón que sea, y muy especialmente que todas las personas que participen en los procedimientos los conozcan, sepan cuál es su función y la desempeñen con celeridad.

La Administración tiene la obligación de garantizar a las personas diabéticas el suministro del material necesario para controlar su enfermedad

En opinión del Síndic hay que informar al paciente que se ha establecido un procedimiento con la finalidad de ofrecerle una solución inmediata y esta información debe

proporcionarla la propia oficina de farmacia. El paciente debe saber que en ningún caso debe ser él quien deba peregrinar por todas las farmacias del barrio o de su localidad buscando la medicación que necesita. Sólo si se le informa de que existe este procedimiento tendrá la tranquilidad de que se atiende su problema. También es importante informarle que, una vez activado el procedimiento de dispensación del medicamento, en un máximo de cuarenta y ocho horas dispondrá de la medicación.

Finalmente, el Síndic coincide con la Administración en que las actividades de control y de inspección para prevenir el desabastecimiento que puede producirse en los casos en los que existe una distribución inversa y un comercio paralelo con esta medicación son del todo imprescindibles y que, ante la sospecha de que esta práctica pueda desembocar en desabastecimiento, los controles deben intensificarse aún más hasta erradicarla.

Por otra parte, también se han recibido quejas de pacientes diabéticos porque no se les proporciona suficiente material para controlar su enfermedad..

La *Guía práctica para el autoanálisis de la glucemia capilar en la diabetes del Instituto Catalán de la Salud* protocoliza el número de controles necesarios para un correcto autocontrol en función del tratamiento prescrito. Sin embargo, prevé también que puede prescribirse un número de controles diferente cuando se producen descompensaciones, cambios de tratamiento o cuando se considere necesario.

En algunos casos, el endocrino determina un número de controles superior al que establece la guía mencionada. Aun así, el centro de atención primaria, que es el que proporciona el material al paciente, le indica que, de acuerdo con lo establecido por esta guía, le corresponde un número de controles inferior y, por lo tanto, le suministra menos material de lo que recomienda el especialista. Eso provoca que los pacientes no puedan atender el número de controles prescritos por el endocrino, que se preocupen y que tengan la percepción de que su enfermedad no está bien controlada.

En estos casos, algunos pacientes compran el material que les falta para poder completar el número de controles prescrito por el endocrino, otros reducen el número de controles y otros reutilizan el material.

Hay que garantizar que los pacientes a quienes se ha prescrito una medicación la puedan obtener con celeridad

Ante esta situación, se abrió una actuación de oficio (00803/2014) y el Síndic ha sugerido a la Administración que refuerce la coordinación entre los diferentes profesio-

nales que atienden a los pacientes diabéticos y que posibilite una comunicación rápida entre ellos ante posibles discrepancias. En el supuesto de que después de que se haya producido esta comunicación se acuerde un cambio en el número inicial de controles prescritos por el endocrino, el Síndic considera que se debería informar al paciente sobre las gestiones realizadas con su endocrino y garantizar que entiende los motivos del cambio. Aun así, en caso de discrepancia, se debería respetar la prescripción pautada por el endocrino y, en consecuencia, proporcionar al paciente el material suficiente para poder realizar estos controles.

En relación con la reutilización de material, el Síndic considera que debe facilitarse una información exhaustiva al respecto.

Queja 01390/2014

Los promotores de la queja plantean los problemas que tienen los pacientes que se han sometido a un trasplante renal para obtener la medicación que necesitan para evitar el rechazo.

Después de que el Departamento de Salud informase de las medidas implantadas para subsanar la situación, una de las personas afectadas se quejaba de que en dos ocasiones en las que había tenido el problema, cuando había llamado al 061 CatSalut Responde, la persona que le atendió no tenía conocimiento del procedimiento previsto.

El Síndic ha sugerido, entre otros, que es necesario que todas las personas que participan en estos procedimientos los conozcan, sepan cuál es su función y actúen con rapidez.

Queja 05168/2013

El promotor de la queja expone su disconformidad porque el centro de atención primaria no le proporciona las agujas que necesita para la administración de insulina.

El Departamento de Salud informa que la persona interesada sufre una diabetes de difícil control que ha requerido un seguimiento de atención especializada desde hace años y un cambio de diagnóstico del tipo de diabetes.

Una vez comprobado que el material que se le proporciona es el adecuado, dadas las prescripciones del especialista y las recomendaciones sobre la reutilización de material que recoge la *Guía de actuación sobre las recomendaciones de autoanálisis capilar y de uso de agujas de administración de insulina*, el Síndic finalizó sus actuaciones.

A.2. EL EXCESO DE TIEMPO PARA LAS INTERVENCIONES HOSPITALARIAS

Las quejas que hacen referencia al tiempo de espera para acceder a los servicios sanitarios son recurrentes año tras año.

Las personas que se han dirigido al Síndic para quejarse de las listas de espera consideran que el tiempo que llevan esperando o el tiempo de que les han informado que tendrán que esperar para ser atendidos es excesivo por sí solo o porque su situación clínica o sus circunstancias no les permiten una espera tan dilatada.

Las listas de espera han motivado que este año se hayan iniciado cuatro actuaciones de oficio: sobre las demoras en el acceso a las técnicas de reproducción humana asistida (A/O 00956/2014) y en cirugía bariátrica (A/O 01863/2014), sobre el acceso al optometrista en el Hospital Arnau de Vilanova (A/O 03611/2014), en las que aún se está trabajando, y sobre el seguimiento de la situación del nuevo modelo de gestión de listas de espera para procedimientos quirúrgicos con un tiempo de espera garantizado en el que está trabajando la Administración sanitaria (A/O 01211/2014).

En lo que concierne al nuevo modelo de gestión de listas de espera, la Administración ha informado que se están realizando pruebas para buscar la mejor manera de implantar la priorización universal en la que se basa este nuevo modelo y que se está desarrollando un plan de actuación para reducir las listas de espera que incluye una serie de medidas encaminadas a ofrecer una buena asistencia en los plazos adecuados a cada patología. Cabe destacar la nueva aplicación de listas de espera vía Webservice, operativa desde el primer trimestre de 2013, en la que se recoge información sobre todas las intervenciones quirúrgicas programadas (garantizadas o no).

En este sentido, el Síndic considera que, además de elaborar una nueva normativa sobre procedimientos en lista de espera y gestionarla, también es imprescindible trabajar una serie de cuestiones relacionadas que inciden directamente en las listas de espera y que complementan lo que sólo es uno de

sus aspectos (la garantía de un tiempo de espera máximo), y que la configuración de un nuevo modelo da a la Administración sanitaria la oportunidad de hacerlo.

El Síndic ha recordado al Departamento de Salud las consideraciones que ya le formuló sobre este nuevo modelo y ha hecho una referencia especial a tres aspectos: la posibilidad de que el porcentaje de puntos que se otorgará para priorizar una intervención pueda ser revisado a instancia del paciente o de la Administración; la actitud proactiva de la Administración cuando se haya agotado el plazo máximo de espera sin que el paciente haya sido intervenido, y la previsión de la situación en que quedarán las personas a quienes se haya prescrito una intervención con un tiempo de espera garantizado si ésta deja de tener esta garantía.

Es necesario garantizar que todos los pacientes sean intervenidos en un plazo razonable

El hecho de que la Administración sanitaria haya informado que ha mejorado la identificación de las pruebas diagnósticas sobre las de seguimiento se valora positivamente, ya que los pacientes perciben que se produce una demora excesiva para someterse a una intervención quirúrgica cuando previamente se han producido retrasos a la hora de programar una visita con el especialista o en la realización de las pruebas complementarias y diagnósticas previas a la indicación de una intervención.

A raíz de las quejas tratadas, también se constata que la consignación del campo “fecha prevista de intervención quirúrgica” con carácter opcional conlleva que muchos de los pacientes continúen sin disponer de esta información, aunque sea de forma aproximada. El Síndic considera que, dado el derecho de los pacientes a la información, deberían poder saberlo y, por lo tanto, cabría la necesidad de convertir este campo en obligatorio.

Por otra parte, se ha continuado trabajando en otras actuaciones iniciadas en los años anteriores, como la actuación abierta a raíz

de la discrepancia de datos de personas en lista de espera y tiempo de espera para intervenciones quirúrgicas cardíacas en el Hospital de Bellvitge. Una vez la Administración sanitaria y las Sociedades Catalanas de Cardiología y de Cirugía Cardíaca consensuaron criterios comunes para evitar discrepancias y la Administración tomó medidas contundentes para reducir las importantes esperas que se producían, se finalizaron las actuaciones.

La cirugía valvular y coronaria deben realizarse en un máximo de tres meses

Sin embargo, y puesto que la importancia de la patología cardíaca quirúrgica requiere un tiempo de espera reducido para garantizar la mejor calidad en la atención, el Síndic ha instado al Departamento de Salud a continuar trabajando para que en Cataluña los tiempos de espera para cirugía valvular coronaria se

sitúen por debajo de los tres meses y, en cualquier caso, por debajo de los seis meses fijados en la normativa estatal. También ha recordado que los pacientes que deben someterse a una intervención de cirugía valvular o coronaria deben saber que esta intervención dispone de un plazo de espera máximo, y también deben conocer las acciones que pueden emprender en el supuesto de que, una vez superado este plazo, la intervención no se haya llevado a cabo.

El Síndic también ha insistido en que, además de que el tiempo medio de espera de los pacientes para una determinada intervención quirúrgica se sitúe dentro de lo que podría considerarse un tiempo razonable, o por debajo del plazo máximo de espera en los casos de procedimientos con esta garantía, cabe tener presente que hay pacientes que están por encima de dicho tiempo medio, de forma que hay que continuar trabajando para que todos los pacientes en espera puedan ser intervenidos dentro de un plazo razonable.

Queja 02844/2013

El interesado se quejaba por la lista de espera en la que estaba su hija para someterse a una intervención quirúrgica de oído en el Hospital de Bellvitge, ya que mientras estaba en espera iba perdiendo audición. Pese a que finalmente la intervinieron, permaneció dos años en lista de espera.

El Síndic considera que en este caso se ha evidenciado una organización insuficiente para garantizar el derecho de los ciudadanos a la atención sanitaria en un plazo razonable, más allá de la aplicación de criterios de priorización. Asimismo, el hecho de que se trate de una intervención quirúrgica que no dispone de un plazo de espera máximo garantizado no puede justificar una demora ilimitada y fuera de lo que se considera razonable.

Queja 08934/2013

La persona interesada se queja porque hace dos años que está en lista de espera en el Hospital Sant Joan de Reus para que la intervengan quirúrgicamente para ponerle una prótesis de rodilla.

El Síndic ha recordado que la colocación de una prótesis de rodilla está entre los procesos quirúrgicos con un tiempo de espera garantizado en el Decreto 354/2002, de 24 de diciembre, así como el compromiso legal respecto al derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera de seis meses desde la inclusión del paciente en la lista de espera. También ha sugerido que se adopten medidas organizativas para que se respeten estos plazos, puesto que, pese a lo previsto por la normativa vigente, en este caso el plazo se ha superado con creces.

Queja 00218/2014

Una persona se queja por la demora de diez meses para que la visite el especialista, a pesar de la derivación preferente que se le tramitó por el agravamiento de la patología después de siete meses de espera.

El Síndic considera que el tiempo que finalmente tuvo que esperar, casi un año, es excesivo y además supera con creces el tiempo medio de espera del que se le había informado. También señala que el cierre de las listas durante algunos meses por el alto volumen de pacientes en espera para pruebas complementarias a que se refiere la Administración no lo justifica.

En este sentido, insta al Departamento de Salud a tomar medidas encaminadas a reducir el tiempo de espera para acceder a una primera visita con el especialista.

A.3. LA INEQUIDAD Y DESIGUALDAD EN LA CONTRIBUCIÓN Y PRESTACIÓN FARMACÉUTICAS

La prestación farmacéutica está sujeta a una aportación económica del usuario, de acuerdo con lo previsto por la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud (SNS), y la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. El Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, de acuerdo con los principios de austeridad y de racionalización del gasto público en medicamentos, modificó el régimen de aportaciones a la prestación farmacéutica ambulatoria de los usuarios y de sus beneficiarios establecido hasta ese momento. Así, fijó unos porcentajes generales de aportación sujetos a límites y a exenciones, vinculados a la condición de asegurado activo o pensionista de la Seguridad Social y al nivel de renta de los usuarios.

Este régimen de aportación, sin embargo, ha sido cuestionado por el Síndic, que considera discriminatorios determinados supuestos regulados en la normativa vigente que pueden vulnerar el principio de igualdad y entiende que, por lo tanto, no se garantiza la equidad en el acceso a la prestación de diferentes colectivos. Éste sería el caso de los funcionarios de MUFACE o de las personas con discapacidad, respecto a las cuales se ha establecido un trato desigual.

Así, los funcionarios del Estado tienen determinado un porcentaje único de aportación a la prestación farmacéutica ambulatoria –un 30% del precio de venta de los medicamentos–, con independencia de que estén en activo o jubilados y de su capacidad económica, frente a los usuarios del Sistema Nacional de Salud, que tienen establecidos unos porcentajes que oscilan entre la exención y el 60%, y el porcentaje de aportación que deben asumir la mayoría de pensionistas de la Seguridad Social, que es del 10%.

El Síndic considera que la fijación de un porcentaje único de aportación para este colectivo es anacrónica e implica un agravio comparativo entre los mutualistas de MUFACE y los usuarios del Sistema Nacional de Salud, ya que colisiona con la consideración del carácter uni-

versal, equitativo y público del Sistema Nacional de Salud, financiado únicamente vía impuestos. En esta misma línea, la falta de una justificación objetiva para este tratamiento diferenciado hacia los funcionarios del Estado puede suponer una infracción del artículo 14 de la Constitución española.

Por estas razones, el Síndic entiende que es necesario revisar la normativa de aplicación de la aportación farmacéutica de los funcionarios del Estado adscritos a MUFACE y, a tal fin, ha trasladado sus consideraciones y sugerencias al Defensor del Pueblo y a los grupos parlamentarios del Parlamento de Cataluña y de las Cortes Generales, para que se modifique la normativa y se homogeneice la prestación farmacéutica de todo el colectivo de funcionarios y de las personas trabajadoras y pensionistas de los regímenes del sistema de Seguridad Social.

El régimen de aportación de los usuarios a la prestación farmacéutica ambulatoria no siempre garantiza la equidad

Por otra parte, a raíz de la publicación del Real Decreto-ley 16/2012 mencionado, también se han detectado desventajas en la aportación farmacéutica ambulatoria de las personas con discapacidad que tienen un trabajo respecto de las que no trabajan y perciben una prestación económica no contributiva.

Ciertamente, las personas que tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65% pueden percibir una pensión no contributiva por invalidez y, en este caso, no tendrán que hacer ningún tipo de aportación a la prestación farmacéutica ambulatoria, ya que la normativa prevé la exención para los perceptores de una pensión no contributiva. Sin embargo, estas mismas personas, en el supuesto de que trabajen y estén de alta en la Seguridad Social, ya no podrán ser tributarias de una pensión no contributiva y, por lo tanto, no estarán exentas de la aportación farmacéutica ambulatoria y deberán abonar el porcentaje que les cor-

responda en la adquisición de medicamentos.

Hay que tener en cuenta que el gasto farmacéutico de estas personas acostumbra a ser muy elevado, puesto que a menudo sufren diferentes patologías, algunas crónicas, que requieren un tratamiento continuado y, por lo tanto, la adquisición de medicación con mucha frecuencia.

El Síndic considera que esta circunstancia hace que la regulación actual sobre la prestación farmacéutica ambulatoria pueda resultar poco justa para las personas que, a pesar de sufrir una discapacidad elevada, trabajan respecto de aquéllas que, en la misma situación, no lo hacen. También puede desincentivar a

este colectivo a insertarse en el mundo laboral, lo que puede vulnerar el principio de igualdad y los preceptos del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Por ello, el Síndic ha recomendado a los Ministerios de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y al de Ocupación y Seguridad Social, a través del Defensor del Pueblo, la modificación de la normativa en beneficio del colectivo de personas discapacitadas que, mientras trabajan y están de alta en Seguridad Social, no están exentas de aportación farmacéutica. Aun así, la recomendación no ha sido aceptada.

Queja 06342/2012

El promotor de la queja expone que su hijo, con una discapacidad del 79%, debe abonar una parte del coste de los medicamentos que necesita para tratar las diferentes patologías que sufre.

El CatSalut informa que, en calidad de trabajador de alta en la Seguridad Social perceptor de una renta anual que no supera los dieciocho mil euros, le corresponde una aportación del 40% a la prestación farmacéutica ambulatoria.

El Síndic formula al Defensor del Pueblo una serie de consideraciones, en el sentido de que la fijación de una aportación en estos casos supone una desventaja respecto a las personas que, en la misma situación, no trabajan y perciben una prestación que las exime de la aportación a la prestación farmacéutica, de forma que se desincentiva la inserción laboral de este colectivo.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00645/2014
Finalizada

Prestación farmacéutica de MUFACE

El Síndic ha abierto una actuación de oficio tras varias consultas sobre el perjuicio para los funcionarios incluidos en el Mutualismo del Régimen Especial de la Seguridad Social de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) en relación con su aportación económica a la prestación farmacéutica ambulatoria (30% del precio de venta de los medicamentos, tanto para los funcionarios en activo como para los funcionarios jubilados).

AO 00803/2014
En trámite

Suministro al paciente diabético del material necesario para el control de su enfermedad

A raíz de varias quejas relativas a la reducción del número de tiras y/o agujas que se proporcionan a los pacientes diabéticos para poder llevar a cabo todos los controles de glucemia que les ha prescrito el endocrino, se ha abierto una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 00956/2014
En trámite

Listas de espera para acceder a los tratamientos de reproducción humana asistida

El Síndic ha recibido varias quejas relativas al tiempo que tienen que esperar las parejas para acceder a las técnicas de reproducción humana asistida y de alguna de las parejas que han sido excluidas de la lista de espera por dejar de cumplir el requisito de la edad máxima (cuarenta años en la mujer) mientras esperaban para acceder. Estas quejas ponen de manifiesto que persisten las demoras para acceder a este tipo de tratamiento y que ello genera angustia a los solicitantes.

AO 01211/2014
Finalizada

Nuevo modelo de gestión de listas de espera para procedimientos quirúrgicos con tiempo de espera garantizado y a cargo del Servicio Catalán de la Salud

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar en qué situación está actualmente el nuevo modelo de gestión de listas de espera y la tramitación del futuro decreto, después de que el Departamento de Salud informase que se pretendía cambiar la priorización por procedimiento por la priorización de enfermos; que ya se habían consensuado los procedimientos quirúrgicos con un tiempo de espera garantizado; que ya se había finalizado la redacción del futuro decreto que los recogería; que ya se habían desarrollado todos los criterios de priorización, y que faltaba fijar una fecha para que el Consejo de Dirección del Servicio Catalán de la Salud lo aprobase.

AO 01254/2014
En trámite

Visita al Complejo Asistencial en Salud Mental Benito Menni

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita del Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas crueles, Inhumanos o Degradantes al Complejo Asistencial en Salud Mental Benito Menni el día 6 de febrero de 2014, concretamente la Unidad de Crisis de Adolescentes (UCA), la Unidad de Crisis de Adolescentes Subagudos (USA) y la Unidad de Hospitalización de Agudos.

AO 01511/2014
En trámite

Calidad de la prestación del servicio que se ofrece a las personas usuarias del Prytanis Hospitalet Centro Sociosanitario

Tras la queja de un familiar de una persona que estuvo ingresada en el Prytanis Hospitalet Centro Sociosanitario después de ser intervenida en un centro hospitalario, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio a fin de que la Administración sanitaria investigue la atención que presta este centro a las personas ingresadas, valore la calidad del servicio prestado y informe de ello al Síndic.

AO 01834/2014
En trámite

Visita a la unidad penitenciaria del Hospital Santa Maria de Lleida

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita del Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas crueles, Inhumanos o Degradantes al módulo penitenciario del Hospital de Santa Maria, en Lleida, el día 6 de marzo de 2014.

AO 01863/2014
En trámite

Listas de espera para acceder a las intervenciones de cirugía bariátrica

El Síndic ha recibido varias quejas de pacientes que sufren obesidad mórbida y que se deben someter a cirugía bariátrica por la demora tanto para acceder a la primera visita con el especialista del centro hospitalario al que han sido derivados como para someterse a la intervención quirúrgica una vez ésta ha sido indicada.

AO 01994/2014
Finalizada

Cierre de la Unidad de Displasia Anal del Hospital de la Vall d'Hebron

Tras una queja presentada por una persona aquejada de neoplasia escamosa intraepitelial de alto grado, visitada y controlada en la Unidad de Displasia Anal (UDA) del Parque Sanitario Pere Virgili, el Síndic tuvo conocimiento del cierre de esta unidad. El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para saber las causas del cierre y las alternativas que se han dado al resto de personas afectadas por los servicios que ofrecía esta unidad.

AO 03479/2014
En trámite

Información y formación que se facilita al personal administrativo y sanitario de los centros hospitalarios y de atención sanitaria en lo que concierne a la asistencia a las personas sin tarjeta sanitaria individual

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de una queja presentada por SOS Racisme y la entidad PASUCat (Plataforma para una Atención Sanitaria Universal en Cataluña), en que se plantean varias cuestiones referidas al ámbito sanitario, entre ellas la atención prestada a las personas que no tienen tarjeta sanitaria individual.

AO 03611/2014
En trámite

Lista de espera para acceder al optometrista en el Hospital Arnau de Vilanova de Lleida

Puesto que recientemente se ha publicado en los medios de comunicación que la lista de espera para acceder al optometrista del Hospital Arnau de Vilanova de Lleida supera actualmente los siete meses, el Síndic ha considerado conveniente abrir una actuación de oficio a fin de conocer en qué situación está actualmente el nuevo modelo de gestión de listas de espera y la tramitación del futuro decreto.

AO 03898/2014
En trámite

Unificación de la sanidad pública de Lleida

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de ser informado que hay mucha inquietud respecto de la unificación en un solo ente público de gestión de los centros sanitarios de dependencia pública de Lleida.

AO 05175/2014
En trámite

Deficiencias en los servicios de urgencias

Varios medios de comunicación han publicado que los profesionales del servicio de urgencias de diferentes hospitales catalanes denuncian el deterioro de la calidad asistencial en la atención de las urgencias por la sobrecarga de pacientes, situación que, según manifiestan, se ha cronificado. El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para que la Administración sanitaria informe sobre esta situación.

AO 05490/2014
En trámite

Visita al hospital psiquiátrico universitario de Reus Institut Pere Mata

Actuación de oficio abierta tras la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes llevó a cabo a algunas unidades del hospital psiquiátrico universitario de Reus Institut Pere Mata en fecha 15 de mayo de 2014.

AO 06359/2014
En trámite

Muerte de un niño en Mollerussa

El Síndic ha tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de la muerte de un niño de tres años de Mollerussa, presuntamente a consecuencia de una infección generalizada conocida como “sepsia”. De acuerdo con las noticias publicadas, el niño fue atendido en el CAP de Mollerussa, desde donde fue derivado al Hospital Arnau de Vilanova de Lleida, de donde fue dado de alta con la indicación de que volviese al médico si no mejoraba. Al día siguiente, los padres llevaron al niño de nuevo a urgencias del CAP, desde donde aquella misma mañana se comunicó la muerte del menor a los Mossos d'Esquadra y al Juzgado de Guardia de Lleida. Ante estos hechos, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para investigar este caso, sin perjuicio de las actuaciones judiciales iniciadas.

AO 09037/2014
En trámite

VISC+ (Proyecto de valorización de información del Sistema Sanitario Catalán) para poner la información sanitaria a disposición de los ciudadanos, las empresas y la investigación

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para que la Administración sanitaria le informe sobre el proyecto VISC+ y sobre las garantías que se aplican en el acceso al aplicativo informático de la historia clínica compartida de Cataluña, y para iniciar contactos con los diferentes agentes implicados en el proyecto.

AO 09422/2014
En trámite

Visita al Centro Penitenciario Quatre Camins

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes llevó a cabo al Departamento de Enfermería-Psiquiatría del Centro Penitenciario Quatre Camins en fecha 11 de noviembre de 2014.

AO 09532/2014
En trámite

Organización del sistema sanitario y subcontratación de adjudicaciones públicas

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de analizar el impacto que los diferentes aspectos y las prácticas utilizadas en la organización del sistema sanitario catalán pueden tener sobre los derechos de los usuarios de la sanidad pública catalana, y a fin de que la Administración sanitaria informe sobre la posible subcontratación irregular denunciada.

A.4. CARENCIAS EN LAS PRESTACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Las modificaciones introducidas desde el año 2010 en la configuración y el funcionamiento del Sistema de Atención a la Autonomía y la Dependencia han supuesto una reducción del ámbito de protección del Sistema y un retroceso en los derechos y las garantías de las personas. Así, muchas personas dependientes ven que, a pesar de que sus necesidades se incrementan, no pueden acceder a los recursos que prevé la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Las manifestaciones de estas restricciones son muchas y diversas, y afectan tanto al reconocimiento de la dependencia como al acceso a las prestaciones.

En cuanto al reconocimiento de la dependencia, cabe destacar algunas consecuencias de la modificación en la clasificación de los grados de dependencia que introdujo el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

La nueva clasificación de grados de dependencia sin nivel no debe aplicarse a periodos anteriores a la entrada en vigor de la norma

Inicialmente, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, estableció tres grados de dependencia, cada uno de los cuales estaba dividido en dos niveles. El Real Decreto-ley 20/2012, con el objetivo de simplificar esta clasificación, suprimió los niveles. Dentro de las disposiciones transitorias se preveía que las personas que tenían reconocido un grado y nivel de dependencia no necesitaban un nuevo reconocimiento, pero en caso de revisión la valoración resultante debía adaptarse a la nueva estructura de grados. A

su vez, se modificaba la cuantía máxima de cada prestación, de forma que las prestaciones económicas también resultarían afectadas en caso de revisión de grado.

La aplicación de estas previsiones no ha sido siempre ajustada a derecho y ha generado consecuencias desfavorables en algunos casos. Concretamente, eso se ha producido cuando la Administración ha aplicado la nueva clasificación a solicitudes presentadas con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 20/2012 aunque resueltas con posterioridad y, como resultado, la prestación resultaba inferior a la concedida inicialmente.

El Síndic ha considerado que la nueva estructura de grados no debería aplicarse con efectos retroactivos, y que las situaciones de dependencia referidas a periodos anteriores a la entrada en vigor del Real Decreto-ley deberían valorarse de acuerdo con la estructura de grados y niveles vigente en aquellos periodos. En consecuencia, también ha recomendado que las prestaciones económicas que se reconozcan en estos supuestos se adecuen a las cuantías previstas durante estos periodos.

En lo que concierne al acceso a las prestaciones, las restricciones aún son más evidentes. Así, se producen demoras muy importantes en el pago de la prestación económica por cuidador no profesional, sobre todo en el abono de las cuantías que habían sido aplazadas en virtud de las disposiciones normativas vigentes. Igualmente, son numerosas las quejas relacionadas con la gestión de solicitudes de prestaciones devengadas y no percibidas formuladas por las personas herederas cuando la persona dependiente muere sin haber recibido íntegramente las cuantías que tenía reconocidas.

Los retrasos en el pago de las prestaciones por cuidador no profesional vulneran los derechos de las personas dependientes

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha reiterado las dificultades para hacer frente a los pagos en el momento indicado como consecuencia de la situación económica y de la deficiente financiación por parte del Estado, y la voluntad de hacerlos efectivos según lo permitan las disponibilidades presupuestarias y los recursos existentes.

En cualquier caso, hay que tener presente que las prestaciones de atención a las personas dependientes se enmarcan en los derechos que el Estatuto de Autonomía de Cataluña reconoce a las personas con necesidades especiales para mantener la autonomía personal en las actividades de la vida diaria. Por lo tanto, es preciso dedicar todos los esfuerzos que sean necesarios para hacer efectivos estos derechos.

Sin embargo, el ejemplo más claro y preocupante de las restricciones en los derechos de las personas dependientes es la suspensión de las prestaciones económicas vinculadas al servicio de residencia.

La Administración debe garantizar el acceso de la persona dependiente al servicio residencial o prestación cuando técnicamente se valora conveniente

Esta suspensión, anunciada inicialmente como medida transitoria durante dos meses pero prolongada posteriormente, ha dado lugar a varias quejas. Así, se ha constatado que en casos en los que se había valorado como recurso adecuado para la persona dependiente un servicio residencial, pero no había disponibilidad de plazas públicas, también se cerraba el acceso a la prestación económica vinculada al servicio.

En algunos casos esta decisión de la Administración se ha traducido en una resolución administrativa por la que se pone fin al procedimiento de dependencia con el argumento de que no se cumplen con los requisitos para que la persona sea beneficiaria de alguna de las prestaciones del Sistema Catalán de Autonomía y Atención a la Dependencia.

En opinión del Síndic, esta situación no es ajustada a derecho, contraviene las determinaciones de la Ley 39/2006 y lesiona gravemente los derechos de las personas dependientes. La Ley reconoce el derecho subjetivo de la persona en situación de dependencia a recibir la atención adecuada a sus necesidades y prevé la prestación económica vinculada al servicio precisamente para garantizar que, cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado, la persona reciba el servicio que necesita mediante una ayuda económica.

La imposibilidad de acceder a esta prestación no puede justificarse por motivos presupuestarios que vacían de contenido los derechos reconocidos legalmente. El reconocimiento del derecho subjetivo que contiene la Ley va necesariamente vinculado al deber de las administraciones de habilitar los recursos necesarios para que las personas dispongan del servicio adecuado a sus necesidades, preferentemente, con servicios públicos o concertados y, subsidiariamente, con la prestación económica vinculada al servicio.

Tampoco es aceptable asimilar la imposibilidad de la Administración de ofrecer un servicio por falta de plazas al incumplimiento de los requisitos por parte de la persona beneficiaria. Por lo tanto, en los casos estudiados, el Síndic sugirió que se revisasen las resoluciones que así lo establecían y se reconociesen los derechos de las personas vinculadas al servicio o la prestación adecuada a cada caso.

Queja 00560/2013

La promotora de la queja planteó su disconformidad en relación con el procedimiento de dependencia a nombre de su madre.

Según exponía, la persona dependiente, que tenía reconocido un grado II nivel 2 de dependencia, era perceptora de una prestación económica vinculada al servicio de residencia. El 17 de abril de 2012 presentó una solicitud de revisión de grado, que fue resuelta en fecha 25 de julio de 2012, y se le asignó un grado II de dependencia. Más adelante se aprobó una modificación del programa individual de atención, de acuerdo con la nueva calificación, y se redujo el importe de la prestación, con efectos desde el 17 de abril de 2012.

Después de analizar el caso y el régimen transitorio previsto por el Real Decreto-ley 20/2012, el Síndic sugirió al Departamento de Bienestar Social y Familia, entre otros, que revisase las resoluciones dictadas, de forma que los efectos de la nueva calificación y del nuevo importe de la prestación se fijaran a partir del momento de entrada en vigor.

El Departamento aceptó las sugerencias planteadas e informó que se modificarían las resoluciones dictadas en este procedimiento, de acuerdo con el criterio expuesto.

Queja 06664/2014

Una persona formuló una queja porque no se había resuelto la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas que había presentado dos años antes. La solicitud derivaba de la prestación económica concedida a un familiar, que había muerto meses atrás.

El Síndic se dirigió al Departamento de Bienestar Social y Familia, le recordó el deber de la Administración de resolver de forma expresa, y dentro del plazo establecido, todas las solicitudes de los ciudadanos y le recomendó que se agilizase al máximo la tramitación de este caso, puesto que se habían superado con creces los plazos establecidos legalmente. En su respuesta, el Departamento comunicó que se había efectuado el pago del importe total pendiente.

Queja 01800/2014

La promotora de la queja planteó su disconformidad con la actuación administrativa relativa al procedimiento de dependencia de su madre. La persona dependiente ocupaba una plaza residencial privada en un centro colaborador desde julio de 2013. En el momento de elaborar el programa individual de atención, en el mes de octubre, se realizó una propuesta de desistimiento porque la persona estaba ingresada en una plaza privada y no podía tramitarse la prestación vinculada. Más adelante se dictó una resolución en la que se determinaba que no le correspondía ninguna prestación por la misma razón.

Después de estudiar el caso, el Síndic recuerda que la suspensión anunciada no puede servir como fundamento para desconocer el derecho subjetivo del que es titular la persona por disposición legal. Y recomienda al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise y corrija las actuaciones realizadas, de forma que se reconozca que la persona cumple con los requisitos para ser beneficiaria de los servicios y las prestaciones vinculadas a la situación de dependencia, y se establezca un programa individual de atención en el que se determinen los servicios o las prestaciones concretas que le corresponden.

A.5. LAS DIFICULTADES EN LA GESTIÓN DE LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN: UN OBSTÁCULO EN LA LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL

En los informes de los últimos años, el Síndic ha recogido de forma amplia varias problemáticas relativas a la renta mínima de inserción, que en buena parte han continuado presentes en las actuaciones de este ejercicio. Las carencias en la cobertura de la prestación y las deficiencias en la gestión generan situaciones de desatención de necesidades básicas que, por su persistencia, influyen de forma muy negativa en el objetivo de reducción de la pobreza y de lucha contra la exclusión social.

De los problemas que se han tratado, pueden destacarse algunos que requieren la adopción de medidas inmediatas.

En primer lugar, hay que hacer referencia al impago de atrasos. Son numerosos los casos de personas perceptoras de la prestación que aún tienen pendiente cobrar mensualidades de los años 2011, 2012 o 2013.

El impago de atrasos agrava la situación de pobreza de muchas personas que dependen de la Renta Mínima de Inserción

El Departamento de Empresa y Ocupación ha informado que la liquidación de deuda correspondiente a estos atrasos se irá realizando en función del remanente de la partida presupuestaria a finales del ejercicio; y que, aunque para el año 2014 se incrementó la partida respecto al año anterior, se ha dado prioridad al pago de las solicitudes con propuesta estimatoria. Más recientemente ha informado que durante los últimos dos meses de 2014 se ha efectuado el pago de atrasos correspondientes a un número importante de expedientes. Sin embargo, la situación no puede considerarse resuelta y sin la adopción de medidas

adicionales no parece que pueda solucionarse dentro de poco tiempo. No se ha cuantificado la deuda ni el número de personas y de unidades familiares afectadas, ni tampoco se ha fijado una planificación que permita vislumbrar la resolución definitiva de esta problemática.

El Síndic ha solicitado que se preste una atención específica a esta problemática, que se impulsen las medidas presupuestarias adecuadas para regularizar los pagos pendientes y agilizarlos, y que se establezca una planificación que fije una previsión temporal de resolución en un plazo breve de estas situaciones. También ha recomendado que se estudien mecanismos para intentar minimizar o compensar las consecuencias del retraso en el pago mientras no se regularicen completamente.

En estos casos, las demoras en el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Administración representan un sacrificio extraordinario para las personas afectadas, porque ya se encuentran en una situación económica especialmente desfavorecida y a menudo tienen otras dificultades añadidas que complican la reclamación de sus derechos. Estos retrasos agravan situaciones de riesgo de exclusión social cuando el objetivo de la Renta Mínima de Inserción es, precisamente, evitarlas o superarlas.

También encaja difícilmente con este objetivo, y en un contexto económico como el actual, la configuración de la Renta Mínima de Inserción como prestación condicionada a la existencia de disponibilidad presupuestaria.

La insuficiencia de las partidas presupuestarias y la aplicación de criterios de prelación se han traducido durante los años anteriores en retrasos muy importantes en la resolución de solicitudes, ya que a la práctica sólo se aprobaban casos extremos.

Hay que garantizar el acceso a la prestación en un plazo breve para evitar el riesgo de exclusión social

De acuerdo con la información que ha dado el Departamento de Empresa y Ocupación, durante el año 2014 esta tendencia se ha corregido. Aun así, el sistema que se deriva de las previsiones normativas actuales resulta complejo y poco transparente, genera incertidumbre sobre la posibilidad de acceder efectivamente a la prestación y no aporta una solución efectiva para resolver los problemas derivados del incremento de las situaciones de necesidad y de la insuficiencia de recursos para atender las necesidades básicas.

Finalmente, también es necesario modificar el régimen de cómputo de ingresos para tener derecho a la prestación. La regulación actual comporta que para determinar la existencia o no de ingresos suficientes se contabilicen las prestaciones que reciben las personas dependientes que forman parte de la unidad de convivencia.

Debe regularse con urgencia una nueva concepción de la renta mínima ajustada a la actual realidad social

Ahora bien, las prestaciones reconocidas en virtud de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, son prestaciones finalistas y deben destinarse a atender las necesidades de las personas en situación de dependencia. En cambio, la prestación económica de la renta mínima de inserción está destinada a atender las necesidades básicas, como son la alimentación y el alojamiento, de todos los miembros de la unidad de convivencia.

Entender que las prestaciones por dependencia son ingresos que indican la existencia de recursos suficientes para cubrir las necesidades de la familia supone, de hecho, ignorar el objetivo de estas prestaciones y las determinaciones legales.

El Síndic ha recomendado en reiteradas ocasiones que se corrija esta situación, y el Departamento de Empresa y Ocupación ha indicado que se tendrá en cuenta esta recomendación en una próxima modificación de la Ley 10/1997, de 3 de julio, de la Renta Mínima de Inserción. Sin embargo, es necesario realizar esta modificación a la mayor brevedad. Por ello, cabría la necesidad de considerar la posibilidad de llevarla a cabo de forma más inmediata mediante una modificación del reglamento que desarrolla la Ley.

Queja 07467/2012

Una persona perceptora de la renta mínima de inserción plantea una queja por el retraso en el pago de diferentes mensualidades, correspondientes al periodo de julio a noviembre de 2011, fecha en que se retomó la prestación después de una suspensión temporal.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa que, pese al incremento de la partida presupuestaria para el ejercicio 2014, no puede concretarse cuándo habrá disponibilidad presupuestaria suficiente para hacer efectivos los atrasos pendientes.

El Síndic recomienda que se agilicen al máximo estos pagos y se arbitren las medidas presupuestarias oportunas para asegurar el pago de todas las cuantías debidas en un plazo breve, que no debería ir más allá del ejercicio presupuestario siguiente, y se valoren otras medidas adecuadas en el supuesto de que permitan paliar los efectos del retraso en el pago mientras no se regularicen completamente.

Más adelante el Departamento comunica que a finales de 2014 se ha efectuado el pago de atrasos correspondientes a varios expedientes, entre ellos el de la promotora de esta queja.

Queja 06040/2012

La persona interesada presenta una queja por la demora en la reactivación de la renta mínima de inserción.

La Administración informa que, a pesar de que la solicitud fue valorada favorablemente, la prestación no pudo entrar en nómina inmediatamente por falta de disponibilidad de crédito y que actualmente que ya se ha reanudado el pago, pero queda pendiente el abono de seis mensualidades. Aun así, la fecha de efectos de la resolución emitida no se corresponde con ello.

El Síndic recomienda que se realicen las correcciones oportunas en las resoluciones, de forma que se reconozcan a la persona interesada las mensualidades que le corresponden, y que se le abonen los atrasos pendientes cuanto antes mejor.

El Departamento de Empresa y Ocupación envía un escrito a la persona interesada en el que le comunica que queda pendiente el pago de las mensualidades indicadas y que se hará efectivo tan pronto como haya disponibilidad de crédito suficiente.

El Síndic recuerda que este cambio hay que reflejarlo en una resolución administrativa y solicita que se abonen estos retrasos en un plazo breve.

Más adelante el Departamento comunica que a finales de 2014 se ha hecho el pago de atrasos correspondientes a varios expedientes, entre ellos el del promotor de esta queja.

Queja 07169/2012

La promotora de la queja plantea su disconformidad con la reducción de la prestación económica de la renta mínima de inserción.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa que la prestación se redujo teniendo en cuenta que el hijo de la interesada, menor de edad y en situación de dependencia, percibía una prestación económica por cuidador no profesional.

El Síndic recuerda que conviene modificar la normativa reguladora del régimen de cómputo de ingresos. En cuanto a la nueva cuantía asignada en este caso, puesto que la promotora de la queja ha comunicado que poco después de esta modificación también se redujo la prestación por dependencia de su hijo, el Síndic recomienda que se evalúe de nuevo el caso y se adecue el importe de la prestación.

El Departamento responde que la interesada no ha realizado ninguna petición expresa en este sentido, pero el Síndic recuerda que eso no debe ser un obstáculo para que la Administración emprenda de oficio las actuaciones adecuadas para comprobar si la prestación se debe modificar de nuevo.

Finalmente, el Departamento comunica que ha solicitado a la persona interesada que acredite el importe de la prestación que recibe su hijo.

A.6. LAS BARRERAS ARQUITECTÓNICAS, EN EL TRANSPORTE Y EN LA COMUNICACIÓN: LÍMITES A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

A raíz de las quejas recibidas a lo largo del 2014 queda bien patente el hecho de que las personas con discapacidad continúan enfrentándose diariamente a barreras (arquitectónicas, en la comunicación, en el transporte, etc.) que dificultan, aún más, su posibilidad de desarrollarse de forma autónoma y en igualdad de oportunidades en la sociedad.

En el *Informe al Parlamento 2011* se exponía que veinte años después de la entrada en vigor de la normativa sobre accesibilidad (Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y Decreto 135/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Código de accesibilidad), las quejas presentadas por personas con discapacidad continuaban constatando carencias importantes en este ámbito.

Asimismo, se señalaban algunas de las recomendaciones de modificación normativa propuestas por el Síndic en materia de accesibilidad, como, por ejemplo, establecer un plazo perentorio para adaptar los edificios de uso público construidos antes de la normativa de accesibilidad o regular de forma más clara y homogénea la concesión de reservas individualizadas de aparcamiento para personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad continúan enfrentándose a barreras arquitectónicas, en la comunicación y en el transporte

Estas propuestas, al igual que otras aportaciones de actores sociales y políticos en materia de accesibilidad, se han concretado este año en la aprobación de la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, que deroga la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, y

otorga un plazo de dos años para aprobar el decreto de desarrollo correspondiente.

Este año, en materia de movilidad, se han continuado recibiendo quejas por la falta de accesibilidad tanto de las estaciones como de los trenes del servicio de Cercanías de Cataluña. La falta de condiciones de accesibilidad de gran parte de los convoyes de este servicio rompe la cadena de accesibilidad, incluso, en relación con estaciones accesibles, ya que la distancia vertical entre los andenes y los coches resulta insalvable para personas con movilidad reducida, especialmente para las que se desplazan en silla de ruedas.

La Administración ha informado que Cercanías de Cataluña ha ido incorporando progresivamente coches totalmente accesibles cuya circulación se concentra principalmente en las líneas R1 y R2, y también que se están adaptando los trenes existentes. El objetivo es alcanzar el 100% de accesibilidad en todo el parque móvil en el año 2020.

El Síndic ha considerado que la irregularidad en la frecuencia de circulación de los trenes accesibles les resta usabilidad en el caso de personas que tienen derecho a un medio de transporte accesible. Asimismo, ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que establezca, en cada una de las líneas de Cercanías, turnos diarios (laborables y festivos) de ida y vuelta, con horario fijo, en los que circulen convoyes accesibles para que las personas con movilidad reducida tengan conocimiento de ello y puedan utilizarlos con garantía de la regularidad del servicio.

La dificultad presupuestaria no justifica la falta de actuación de la Administración ante la necesidad de hacer accesibles los espacios, los bienes y los servicios

En materia de accesibilidad en la comunicación, el Síndic ha constatado carencias en relación con la accesibilidad de los espectáculos, que afecta, principalmente, a personas con discapacidad sensorial. En relación con

esta cuestión, ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que fomente la aplicación de buenas prácticas y ajustes razonables para mejorar la accesibilidad en la comunicación en los teatros y ha recomendado a la Administración que informe a las entidades o empresas que prestan estos servicios sobre los diferentes dispositivos tecnológicos cuya colocación puede mejorar la accesibilidad en la comunicación, por ejemplo, para personas con discapacidad auditiva.

En cuanto a barreras arquitectónicas, el Síndic ha constatado que la falta de accesibilidad física puede condicionar, además, el ejercicio del derecho de acceso a la Administración de las personas con discapacidad, dada la falta de accesibilidad de los edificios o locales en los que operan oficinas públicas.

La irregularidad en la frecuencia de circulación de trenes accesibles les resta usabilidad

En relación con esta cuestión, además de recordar el mandato normativo de adoptar medidas para adecuar las oficinas públicas a la normativa técnica de accesibilidad, el Síndic ha sugerido que se priorice, al menos, la adaptación de los accesos desde la calle a las

oficinas públicas y que se implanten soluciones alternativas (de ajustes razonables) que permitan garantizar la accesibilidad de los servicios de atención al público.

Cabe decir que en el estudio de todos estos asuntos, el Síndic ha tenido en cuenta que ciertas intervenciones definitivas para reconvertir espacios y servicios no accesibles en accesibles o al menos practicables, de acuerdo con la normativa técnica de accesibilidad, pueden resultar un gasto importante y difícil de asumir, especialmente en tiempo de limitaciones presupuestarias. Sin embargo, ha recordado que la dificultad presupuestaria no puede convertirse en un argumento para justificar la falta de actuación de la Administración ante la necesidad de hacer accesibles los espacios, los bienes y los servicios.

Por ello, ha querido poner énfasis en la aplicación de buenas prácticas y en la implantación de ajustes razonables que, a partir de pequeñas acciones y cambios de actitudes de las administraciones, permitan mejorar las condiciones de accesibilidad y favorecer el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad. Se trata de opciones operativas y medidas que, sin que impliquen gastos importantes (o sin coste económico añadido), pueden resultar muy útiles a la hora de resolver o, cuando menos, minimizar los efectos de las carencias de accesibilidad en el entorno, en la comunicación y en los transportes.

Queja 06326/2012

Un ciudadano que se desplaza en silla de ruedas presentó una queja por la falta de accesibilidad de las oficinas del Departamento de Agricultura en Tarragona. La Administración informó que sólo eran practicables algunas de las dependencias de la primera planta y que el proceso de adecuación de las instalaciones estaba sujeto a disponibilidad presupuestaria.

El Síndic sugirió que se realizaran ajustes razonables para garantizar el derecho de acceso a la Administración, como, por ejemplo, destinar uno de los espacios practicables de la primera planta para que el personal de las diferentes dependencias pudiese atender a las personas con movilidad reducida. La Administración ha aceptado la sugerencia y ha informado que se están llevando a cabo gestiones para trasladar las dependencias a unas nuevas instalaciones accesibles.

Queja 00294/2014

Una persona con una discapacidad auditiva del 80% intentó reservar localidades para un espectáculo de teatro a primera fila, pero se le indicó que aquellas plazas únicamente se podían reservar para personas que se desplazan en silla de ruedas.

El Síndic sugirió a la Administración que informara a los promotores del espectáculo sobre los diferentes dispositivos técnicos para mejorar la audición en sus espectáculos con componente acústico y que les propusiera la adopción de buenas prácticas, como son permitir la reserva de localidades a primera fila también a personas que acrediten una discapacidad sensorial. La Administración aceptó la sugerencia.

Queja 02487/2014

Una persona que se desplaza en silla de ruedas manifestó su sensación de impotencia ante la imposibilidad de utilizar, autónomamente, los trenes de Cercanías, dada la irregularidad y la falta de información sobre los horarios de los trenes adaptados.

El Síndic sugirió que, mientras no se lograra la accesibilidad universal, sería recomendable que Cercanías estableciera horarios fijos de circulación de los convoyes accesibles (ida y vuelta) y mejorara la información que da al usuario sobre la disponibilidad de trenes adaptados.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 01251/2014
En trámite

Visita al centro para la tercera edad Vitalia

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita del Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, inhumanos o Degradantes a la residencia para la tercera edad Vitalia, de Sant Just Desvern, el 13 de febrero de 2014.

AO 01314/2014
En trámite

Actuación de oficio sobre determinados aspectos relativos a las resoluciones administrativas en supuesto de reactivación de prestaciones de RMI

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer y evaluar los criterios utilizados por el órgano gestor de la Renta Mínima de Inserción para establecer los efectos temporales en los supuestos de reactivación de la prestación.

AO 01423/2014
En trámite

Estudio de la interpretación y aplicación del supuesto previsto en los artículos 4.1.g) y 4.2.h) del Decreto 384/11, de 30 de agosto, de desarrollo de la Ley 3/1997, de 3 de julio, de la Renta Mínima de Inserción

El Síndic ha recibido varias quejas de personas que plantean su desacuerdo con la decisión de los servicios sociales de no preparar y elaborar el proyecto de plan individual de inserción y reinserción social y laboral que les permita solicitar la renta mínima de inserción. Puesto que no se ha obtenido una respuesta clara sobre la tramitación y los criterios seguidos para valorar este supuesto, se ha abierto una actuación de oficio.

AO 01424/2014
Finalizada

Actuación de oficio relativa al Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar

Después de la publicación de la Orden BSF/84/2013, de 3 de mayo, por la que se aprueban las bases y se abre la convocatoria para la concesión de las ayudas de apoyo a la autonomía en el propio hogar para el año 2013, la Administración optó por detraer las diferencias entre los importes percibidos por las entidades durante los meses de enero a mayo de 2013 y los que, de acuerdo con la aplicación de esta orden, les hubiese correspondido percibir durante todo el año 2013, y los que perciben a partir del mes de junio de 2013. A pesar de ello, las entidades ya han proporcionado el servicio durante los meses de enero a junio de 2013 de acuerdo con el compromiso que tienen con el Programa y según el importe que percibían hasta aquel momento, y ya contaban con este importe para financiar los gastos asociados.

AO 02518/2014
En trámite

Actuación de oficio para conocer el funcionamiento del sistema de gestión de las listas de espera y de asignación de las plazas de servicios residenciales para la tercera edad financiadas con fondos públicos

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las medidas adoptadas desde la Administración para la gestión centralizada de las listas de espera de acceso a las plazas de servicios residenciales para la tercera edad financiadas con fondos públicos.

AO 02521/2014
En trámite

Actuación de oficio para conocer el funcionamiento del sistema de gestión de las listas de espera y de asignación de las plazas de servicios residenciales para personas con discapacidad financiadas con fondos públicos

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las sugerencias formuladas en la resolución relativa a los criterios de priorización para la concesión de las plazas de servicios residenciales para personas con discapacidad financiadas con fondos públicos, y para conocer los criterios y protocolos de gestión de las listas de espera de plazas financiadas con fondos públicos en estos servicios.

AO 02525/2014
Finalizada

Actuación de oficio para conocer la posición del Departamento de Bienestar Social y Familia en relación con el alcance del artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer la posición del Departamento de Bienestar Social y Familia en relación con el alcance del artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, que recoge (con una sutil modificación) el contenido del artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, expresamente derogado por el Texto refundido.

AO 03596/2014
En trámite

Visita a la residencia geriátrica Prytanis

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, inhumanos o Degradantes llevó a cabo a la residencia geriátrica Prytanis de L'Hospitalet de Llobregat en fecha 10 de abril de 2014.

AO 04199/2014
En trámite

Aplicación de las previsiones del artículo 5 del Decreto 384/2011, de 30 de agosto, en cuanto al supuesto de excepcionalidad previsto en la letra I

El Síndic ha abierto una actuación de oficio tras recibir varias quejas de personas beneficiarias de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que han tenido que salir temporalmente de Cataluña por un periodo muy breve y durante este tiempo se les ha suspendido la prestación. Este supuesto está regulado en el artículo 5, letra I, del Decreto 384/2011, de 30 de agosto, de desarrollo de la Ley 10/1997, de 3 de julio, de la Renta Mínima de Inserción, que establece que "excepcionalmente, las personas destinatarias se podrán ausentar fuera de Cataluña por un periodo máximo de un mes, siempre y cuando sea previamente comunicado al órgano que realice su seguimiento".

AO 05028/2014
Finalizada

Posibles deficiencias en el funcionamiento de un centro residencial para personas con discapacidad de Sabadell

El Síndic ha tenido conocimiento de posibles deficiencias en la atención que se presta a las personas usuarias de un centro residencial para personas con discapacidad de Sabadell. A la vista de esta información, se ha abierto una actuación de oficio a fin de conocer los hechos y las actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Bienestar Social y Familia, dadas sus competencias en cuanto a la supervisión de las entidades y centros de servicios sociales.

AO 05489/2014
En trámite

Visita a la residencia Monterols de Reus

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, inhumanos o Degradantes llevó a cabo a la residencia Monterols de Reus en fecha 15 de mayo de 2014.

AO 05491/2014
En trámite

Visita a la residencia de la tercera edad Jardín Pedralbes

Actuación de oficio abierta tras la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes llevó a cabo a la residencia geriátrica Jardín Pedralbes, de Barcelona, en fecha 30 de abril de 2014.

AO 05520/2014
En trámite

Supuesta suspensión de hecho de la elaboración de acuerdos de programa individual de atención

Actuación de oficio para investigar la supuesta suspensión de hecho de la elaboración de acuerdos de programa individual de atención por parte de las áreas básicas de servicios sociales debido a la no recepción de las listas que envía mensualmente el Departamento de Bienestar Social y Familia en las que se indican los nombres y los expedientes de las personas a las que hay que citar para elaborar la propuesta de acuerdo PIA, así como la relación con el proceso de aplicación de la Orden BSF/130/2014, de 22 de abril, emitida por el Departamento de Bienestar Social y Familia.

AO 07072/2014
En trámite

Actuación de oficio para estudiar el alcance y las consecuencias de las medidas de impago a algunas entidades del tercer sector concertadas para la prestación de servicios sociales especializados

El Síndic tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación que el Departamento de Bienestar Social y Familia mantendría durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014 los impagos parciales a las entidades del tercer sector que prestan servicios sociales de atención especializada a niños, personas con discapacidad y personas mayores que ya aplicó en septiembre por motivos de tesorería. Para estudiar el alcance y las consecuencias de esta medida, se ha abierto una actuación de oficio.

AO 07876/2014
En trámite

Quejas por el funcionamiento de la residencia de ancianos Les Corts, de Barcelona, y por la atención que se da a las personas usuarias

Algunos familiares de personas ingresadas en la residencia Les Corts, de Barcelona, se han dirigido al Síndic para exponer su descontento con el funcionamiento de este centro y con la atención que reciben las personas mayores.

AO 09434/2014
En trámite

Quejas por el funcionamiento de la residencia de ancianos Les Corts, de Barcelona, y por la atención que se da a las personas usuarias

Actuación de oficio abierta tras la visita que el Equipo de Trabajo de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, inhumanos o Degradantes llevó a cabo a la residencia para ancianos Les Corts, de Barcelona.

A.7. DIFICULTADES ESPECIALES PARA ACCEDER AL MERCADO DE TRABAJO DE LOS MAYORES DE CUARENTA Y CINCO AÑOS. INTERVENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE OCUPACIÓN

Son muchos los informes que señalan cuáles son los colectivos que presentan dificultades especiales para reinsertarse en el mercado laboral. El impacto que tienen los graves costes económicos y sociales derivados de la crisis y el aumento del paro en estos colectivos hace que sea necesario actuar con urgencia para corregir los condicionantes del mercado de trabajo. Uno de estos colectivos, el de personas paradas mayores de cuarenta y cinco años, representa a más del 30% del total de parados.

Estas personas se han visto expulsadas prematuramente del mercado de trabajo y a medida que se van haciendo mayores las expectativas de reinserción laboral se van reduciendo. El desánimo de estas personas se ve incrementado por el agotamiento progresivo de la cobertura económica (prestación de paro y subsidio de paro) y se agrava cuando la persona tiene cargas familiares, que, a su vez, también pueden actuar como un impedimento en la valoración de su idoneidad para un puesto de trabajo si su disponibilidad laboral es más reducida.

Es necesaria una actuación decidida y urgente de los poderes públicos para asegurar que en la recuperación económica los mayores de 45 años se inserten en el mercado laboral

En este contexto, actualmente podría pensarse que el mercado laboral se reduce a una franja de edad muy estrecha, y ello exige reflexionar sobre la efectividad de las medidas adoptadas para evitar comportamientos discriminatorios por razón de edad, lo cual, sumado a un entorno económico inestable e incierto, justifica la intervención decidida y urgente

de los poderes públicos para evitar que la situación actual vaya más allá de una situación coyuntural.

El Síndic entiende que es necesario reflexionar sobre las últimas reformas en el ámbito laboral y en materia de Seguridad Social y pensiones, que han comportado un endurecimiento de las condiciones para acceder a la jubilación, tanto ordinaria como anticipada, y que suponen que los trabajadores que han accedido (o accederán) con retraso al mercado laboral y los que han estado expulsados del mismo antes de tiempo presenten serias dificultades para cumplir con las condiciones exigidas.

Por otra parte, a pesar de que no corresponde a los servicios públicos de ocupación crear la ocupación que permita hacer efectivo el derecho al trabajo que recogen la Constitución y el Estatuto de Autonomía, sí les corresponde garantizar de forma activa que no exista discriminación –ni directa ni indirecta– en el acceso a la ocupación y que las políticas activas de ocupación permitan desarrollar las habilidades y los conocimientos de las personas en situación de paro, de forma que puedan incrementarse sus oportunidades de encontrar empleo.

Es precisa una actuación proactiva de la Administración para evitar tendencias discriminatorias hacia las personas mayores de 45 años

El Síndic considera que la Administración debe reforzar su intermediación en las ofertas de trabajo del sector privado, de forma que sea una intervención ágil y efectiva que tienda a impedir que las empresas actúen de forma discriminatoria en las ofertas de trabajo y en los procesos de selección.

En la misma línea, es de la opinión que la labor de acompañamiento y asesoramiento que llevan a cabo los servicios de ocupa-

ción es clave para que las personas puedan acceder al mercado laboral, ya que facilitan la formación y el reciclaje necesarios para que cada persona adquiera unas mínimas garantías de inserción que mejoren su empleabilidad. Es preciso, pues, fomentar el reciclaje profesional mediante contratos laborales que permitan unir formación y experiencia laboral, y diseñar itinerarios individuales y personalizados de ocupación, tal y como requiere la ley vigente.

El Síndic ha hecho llegar estas consideraciones al Departamento de Empresa y Ocupación y le ha sugerido lo siguiente: una mayor implicación en la intermediación en las ofertas de trabajo del sector privado, con una actuación proactiva de la Administración para evitar tendencias discriminatorias; el fomento del reciclaje profesional mediante contratos laborales que permitan unir la formación con la experiencia laboral, y una mayor planificación de la formación.

Queja 04547/2013

Una persona trabajadora del sector del automóvil y afectada por el cierre de la empresa donde había trabajado durante más de veinte años se queja por las dificultades que tiene para acceder de nuevo al mercado de trabajo y porque considera que se está produciendo una discriminación por razones de edad que la Administración no consigue corregir.

El Síndic coincide con el promotor de la queja en que es preciso adoptar medidas que faciliten el retorno de los trabajadores que han sido expulsados del mercado laboral de forma prematura e insta al Servicio Catalán de Ocupación a actuar para impedir actuaciones empresariales que supongan una discriminación por motivos de edad. También aboga por el reciclaje profesional a través de contratos de trabajo que permitan unir formación y experiencia laboral.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha aceptado las sugerencias del Síndic y ha reforzado la intermediación de la Administración para favorecer la igualdad de acceso y la no discriminación. También ha adecuando las competencias profesionales a las necesidades del mercado de trabajo y ha incentivado los programas mixtos de formación y trabajo.

Queja 02534/2014

Un representante de asociaciones de parados mayores de cuarenta y cinco años se queja por las dificultades con que se encuentran para participar en los procesos de toma de decisiones, foros y mesas de trabajo de las administraciones públicas, y por los últimos cambios de la normativa laboral que penalizan al colectivo.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que se impulsen mecanismos de participación del colectivo afectado en la toma de decisiones en materia de inserción laboral y en la definición de las políticas que les puedan afectar; que se negocie con el Gobierno del Estado para recuperar las bonificaciones en la contratación de personas mayores de cuarenta y cinco años y el subsidio de las personas paradas mayores de cuarenta y cinco años o ayudas sustitutorias, y que se impulsen nuevos programas de trabajo y formación.

La Administración ha informado que ha mantenido contactos con representantes del colectivo afectado, que han participado en varias reuniones del Consejo de Relaciones Laborales en que han expuesto sus propuestas. También señala que se han reorientado los programas del Servicio de Ocupación de Cataluña, especialmente los que combinan formación y trabajo, y se han priorizado a los colectivos con mayores dificultades de inserción.

A.8. GESTIÓN DE AYUDAS CON CENTROS COLABORADORES Y GARANTÍAS DE LOS DERECHOS DE LOS SOLICITANTES

Las incidencias que se han observado en relación con las subvenciones, becas o ayudas que otorga el Departamento de Empresa y Ocupación han sido los retrasos en los pagos, la falta de disponibilidad presupuestaria, las dificultades de los interesados para acreditar la presentación de la solicitud, los requisitos o los gastos que han tenido que hacer frente para cumplir con la finalidad para la que se les otorga la ayuda.

Así, en determinados supuestos, los centros colaboradores que imparten cursos de formación ocupacional no han enviado al órgano competente la solicitud de beca que el alumno debe presentar obligatoriamente en este centro y eso ha comportado un problema de acreditación.

Ciertamente, el procedimiento de la concesión de las ayudas y las becas se inicia con la solicitud correspondiente ante la entidad colaboradora responsable de la formación, que comprueba si el interesado tiene derecho a la ayuda o la beca y que debe informar inmediatamente al órgano competente del SOC o del Consorcio para la Formación Continua de Cataluña, según corresponda, que es el que resuelve. Así, en el supuesto de que no se traslade la solicitud, no se podrá resolver y no se podrá concluir que la denegación es irregular; y más teniendo en cuenta que se trata de ayudas públicas cuya concesión es directa y está condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto del ejercicio en que se otorgue.

La Administración debe tomar las medidas oportunas para facilitar al interesado la prueba de haber presentado la solicitud

El Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que tomara las medidas oportunas para garantizar que se ha

presentado la solicitud, como, por ejemplo, entregar una copia sellada a la persona interesada para darle seguridad jurídica. Y también que en las nuevas convocatorias se permita presentar las solicitudes de becas a través de la web del SOC para evitar posibles incidencias en la gestión de los centros de formación. Ambas sugerencias han sido aceptadas.

En cuanto a las subvenciones que los trabajadores autónomos debían devolver a la Administración por no haber cumplido todos los requisitos para mantenerlas, el Síndic ha recordado que en casos de incumplimientos parciales de las obligaciones, la normativa prevé que esta devolución debe guardar proporción al tiempo que falta para cumplirlas y que deben tenerse en cuenta los costes justificados y las actuaciones acreditadas. En esta línea, ha sugerido que se haga una interpretación de la normativa más flexible y benévola, dada la situación de vulnerabilidad grave en la que pueden encontrarse estas personas después de que se hayan visto frustradas sus expectativas emprendedoras.

Otras subvenciones financieras por asistencia técnica o el abono de las cuotas de la Seguridad Social a los trabajadores autónomos que hubiesen capitalizado la prestación de paro no pudieron ser atendidas por falta de disponibilidad presupuestaria o porque se quedó sin objeto su pretensión.

Es preciso informar a los interesados de la posibilidad real del otorgamiento de las subvenciones para que puedan valorar el riesgo de establecerse como emprendedores

La existencia de una partida presupuestaria es un requisito esencial para que las Administraciones públicas puedan atender las obligaciones de contenido económico que se derivan de la concesión de

subvenciones. Sin embargo, el Síndic ha recordado al Departamento de Empresa y Ocupación que cuando no se disponga de partida presupuestaria debería advertirlo a los interesados, para evitarles gastos de gestiones administrativas que la presentación de las solicitudes les puedan ocasionar y para que pueda ser el interesado quien valore el riesgo que asume a la hora de establecerse por su cuenta. No hacerlo podría vulnerar los principios de objetividad, publicidad y transparencia que rigen el otorgamiento de las subvenciones públicas.

Finalmente, cabe señalar que cuando el Síndic considera que alguno de los órganos de la Administración central o periférica del Estado en Cataluña –como el Servicio Público de Ocupación Estatal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social o el Fondo de Garan-

tía Salarial, entre otros– vulnera derechos y libertades, inicia actuaciones de oficio y lo remite al Defensor del Pueblo por razón de competencia.

Un ejemplo de ello es la actuación de oficio iniciada por el Síndic por considerar que el Fondo de Garantía Salarial no garantiza las prestaciones que debe abonar en Cataluña de forma eficaz, ni cumple con el principio de legalidad establecido en la gestión de los expedientes. El Síndic sugirió al Defensor del Pueblo que instase al Gobierno del Estado, al ministerio afectado y al organismo autónomo mencionado a adoptar las medidas correctoras oportunas para mejorar la gestión, tramitación e instrucción de los expedientes, y para acelerar el abono de las prestaciones correspondientes.

Queja 00926/2013

Una persona se quejaba porque había presentado varias solicitudes de becas y tres de éstas no le habían sido abonadas.

El Servicio de Ocupación de Cataluña informó que sólo había recibido las solicitudes de becas que se habían resuelto favorablemente.

El Síndic ha sugerido que se adopten medidas encaminadas a garantizar que los interesados puedan acreditar la presentación de sus solicitudes y que éstas puedan presentarse con las garantías de acreditación suficientes.

Queja 00490/2014

El interesado se queja porque después de habersele otorgado una ayuda de 4.000 euros, al no cumplir la obligación establecida de mantener su actividad empresarial y el alta en la Seguridad Social durante al menos tres años, se inició un expediente de revocación de la subvención.

El Síndic recuerda a la Administración que si el interesado acredita una actuación inequívocamente tendente a la satisfacción de sus compromisos y se mantiene la actividad durante al menos dos años, la cuantía que hay que devolver debe guardar proporción.

Finalmente, se fijó una revocación por un importe de 888,89 euros, por lo que se entiende que se aplicó la proporcionalidad mencionada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 02420/2014
En trámite

Lentitud del Fondo de Garantía Salarial (FOGASA) en el pago de las prestaciones de garantía de los créditos salariales o indemnizadores que las empresas no han podido satisfacer

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de una pregunta de la portavoz del Grupo Parlamentario Ciutadans durante la presentación del Informe anual 2013 al Pleno del Parlamento de Cataluña, sobre la lentitud en el pago de salarios e indemnizaciones a los trabajadores de Cataluña que han solicitado al Fondo de Garantía Salarial (FOGASA) las prestaciones correspondientes. La portavoz se quejó al Síndic del retraso en el pago de estas prestaciones y del endeudamiento de los trabajadores que las habían solicitado, sin que se agilicen los pagos, ni se adopten medidas inmediatas para corregir la lentitud en la tramitación de los expedientes.

AO 09784/2014
En trámite

Como combatir el paro de los mayores de cuarenta y cinco años? Claves para una intervención pública urgente

Dadas las numerosas quejas recibidas por el Síndic sobre la problemática que afecta al colectivo de parados mayores de cuarenta y cinco años, y para identificar las claves de intervención, las diferentes necesidades de las personas afectadas y las diferentes situaciones que sufren, se ha abierto una actuación de oficio y se han programado unas jornadas con personas afectadas, sindicatos, organizaciones empresariales, servicios de ocupación y otros agentes implicados, a fin de evaluar las políticas y los recursos de ocupación de dicho colectivo y proponer los cambios operativos necesarios para la reinserción laboral de estas personas.

■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

A.9. LA PLATAFORMA CASTOR

El Síndic de Greuges abrió una actuación de oficio en el mes de septiembre de 2013 en relación con el almacén subterráneo de gas Castor, cuando, como consecuencia de los trabajos de inyección de gas en aquella plataforma, se produjeron los primeros terremotos.

El 26 de septiembre de 2013 el Ministerio de Industria, Energía y Turismo ordenó el cese temporal de toda actividad en el almacén subterráneo de gas Castor, suspensión que se prorrogó por Resolución de 18 de junio de 2014.

La culminación de un proyecto polémico desde el inicio y objeto de numerosas quejas ciudadanas, como es el proyecto Castor, tiene lugar cuando el Gobierno del Estado español aprueba el Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares, y se acepta la renuncia de la concesión del almacén de gas Castor y se fija una indemnización para la compañía UGS, SL, de 1.350.729 euros.

En definitiva, se otorga a la concesionaria la compensación prevista en el artículo 14 del Real Decreto 855/2008, de 16 de mayo, para la explotación del almacén subterráneo de gas natural llamado Castor, en el supuesto de que las instalaciones reviertan en favor del Estado, pese a que estas instalaciones queden hibernadas. El Estado se reserva el derecho a reclamar a los beneficiarios de la compensación las responsabilidades que puedan corresponder por el incumplimiento de sus obligaciones, lo que podría acabar excluyendo la compensación o, como mínimo, reducirla significativamente.

Ante la repercusión que la publicación de esta norma podía tener en todos los ciudadanos, el Síndic abrió una nueva actuación de oficio para estudiar posibles vías de impugnación de esta decisión. En el marco de esta actuación, se celebraron reuniones con entidades sociales y colegios profesionales, que sirvieron de base, junto con las valoraciones realizadas inicialmente por el Síndic, para la elaboración del informe sobre el proyecto Castor que el Síndic pre-

sentó al Parlamento de Cataluña el pasado 6 de noviembre.

En este informe, que incluye una detallada cronología de las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación administrativa del proyecto, que ha sido sometido a diferentes legislaciones sectoriales y a la obtención de una serie de permisos y licencias, se formulan unas conclusiones de carácter ambiental y jurídico.

La tramitación administrativa del proyecto Castor es un ejemplo claro de mala práctica administrativa

En concreto, se han detectado irregularidades desde el punto de vista de la legislación de impacto ambiental de proyectos, dada la subdivisión del proyecto en proyectos más pequeños para evitar que se tuviese que someter de nuevo a la evaluación de impacto ambiental el proyecto de conexión del sistema gasista con el almacenaje subterráneo Castor, Tarragona-Castellón. También se echan en falta los informes de riesgo sísmico en la declaración de impacto ambiental formulada en fecha 23 de octubre de 2009 por la Secretaría de Estado para el Cambio Climático, a pesar de las advertencias efectuadas por el Observatorio del Ebro en el año 2005, por la Plataforma Ciudadana en Defensa de las Tierras del Sénia y por la propia Generalitat de Cataluña.

De estas irregularidades en la tramitación y ejecución del proyecto, se desprende una mala práctica administrativa, que es especialmente flagrante en relación con la falta de transparencia y de respuesta de la Administración del Estado en lo que concierne al acceso a la información.

Desde la óptica jurídica, el Real Decreto-ley ha optado por eludir los dos requisitos que fijaba el título de concesión y que la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 14 de octubre de 2013, que valoró este título, consideraba vinculados a la naturaleza propia del derecho a compensación: operatividad de las instalaciones y ausencia de dolo o negligencia del concesionario como causa de la extinción anticipada.

En cualquier caso, el Real Decreto-ley reconoce la indemnización máxima a la concesionaria (valor neto de las instalaciones que debe abonarse de una sola vez y en el plazo de treinta y cinco días desde la entrada en vigor de la norma), sin que en el momento en el que se reconoce el derecho a compensación se cumpla el requisito de instalaciones operativas, determinante para el nacimiento de este derecho a la compensación. La cuantía de la indemnización repercutirá en el recibo del gas de los consumidores durante los próximos treinta años, y podría llegar a incrementarse hasta 3.500 millones de euros, correspondientes a la indemnización, el mantenimiento de la plataforma, su posible desmantelamiento y los intereses bancarios.

El pago de la indemnización a la empresa concesionaria repercutirá directamente y de forma injusta en los consumidores del sistema gasista

En el informe monográfico el Síndic también formula una serie de recomendaciones dirigidas a administraciones públicas, de ámbito europeo, estatal y autonómico, y a otras instituciones, entre las que destaca la solicitud dirigida al Defensor del Pueblo, al Parlamento de Cataluña y al Gobierno de la Generalitat para que presenten un recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley.

También ha solicitado a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia que informe si la compensación que se otorga a la empresa Escal UGS, SL, es contraria a las reglas de la competencia. Asimismo, ha solicitado a la defensora del pueblo europeo que solicite a la Comisión Europea que investigue de oficio si la actuación del Estado español concretada en el Real Decreto-ley 13/2014 constituye una ayuda de estado prohibida por el Tratado fundacional de la Unión Europea.

En el ámbito de las indemnizaciones a las personas afectadas por los movimientos sísmicos, el Síndic ha recomendado que se prioricen los pagos una vez realizado el peritaje llevado a cabo por expertos designados por la Generalitat de Cataluña en coordinación con el Gobierno del Estado.

Finalmente, cabe destacar que el Dictamen 25/2014 del Consejo de Garantías Estatutarias, del pasado 11 de diciembre, concluye por unanimidad que dos artículos del Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares, que hacen referencia a la indemnización del proyecto Castor (el 2 y el 4, apartados 1 y 3) vulneran el derecho a la tutela judicial efectiva, previsto en el artículo 24.1 de la Constitución española. Tanto el Parlamento de Cataluña como la Generalitat han acordado la interposición de sendos recursos de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 13/2014, en aquello que hace referencia al proyecto Castor.

Queja 04689/2014 y 06251/2014 y 500 quejas más

El mes de junio pasado el Síndic recibió las primeras quejas de la Plataforma en Defensa de las Tierras del Sénia, y se dirigió a la defensora del pueblo europeo y al Comisionado por los Derechos Humanos del Consejo de Europa para trasladar las quejas de esta plataforma en relación con la falta de respuesta de las instituciones europeas y la vulneración del derecho de acceso a la información.

En el mes de septiembre de 2014 la Plataforma entregó al Síndic de Greuges más de 500 quejas expresando el rechazo al proyecto y señalando la importancia de exigir responsabilidades a las administraciones que lo aprobaron, pese a las advertencias e informes técnicos de riesgo. Para su tramitación, el Síndic se dirigió al ministro de Industria, Energía y Turismo, para solicitarle información respecto de la situación de la plataforma Castor de almacenaje de gas natural, a la defensora europea, al presidente del Congreso de los Diputados, a la defensora del pueblo, a los departamentos de Interior y de Empresa y Ocupación, y a los diferentes defensores autonómicos.

A.10. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Este año también hay que hacer referencia a la regulación del derecho de acceso a la información pública. Las denegaciones de acceso a la información en manos de las administraciones continúan concentrando un número significativo de las quejas recibidas cada año. Estas quejas son planteadas tanto por cargos electos que quieren acceder a la información para ejercer su función de control sobre la acción de gobierno en el ámbito local como por personas que, a título individual, quieren ejercer su derecho a participar en los asuntos públicos, y a hacerlo de forma informada, o que simplemente solicitan una información que afecta a su esfera privada de intereses.

Desde los primeros años de funcionamiento de la institución, el Síndic de Greuges ha tenido que dar respuesta a ciudadanos que consideraban que se les denegaba indebidamente el acceso a la información. Todavía en la actualidad, como entonces, hay que darles respuesta pese a la ausencia de instrumentos normativos que den una protección a este derecho análoga a los países de nuestro entorno.

En cuanto a este marco normativo, cabe destacar que el día 31 de diciembre de 2014 se publicó la Ley catalana 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que entrará en vigor en el plazo de seis meses desde su publicación. Unos días antes, el 10 de diciembre de 2014, entró en vigor la regulación del derecho de acceso a la información pública que contiene la Ley estatal 19/2013, de 10 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que tiene carácter básico. Este texto normativo, a pesar de que presenta carencias muy relevantes, mejora muy sustancialmente el marco jurídico anterior, muy centrado en el procedimiento administrativo y la condición de persona interesada del solicitante.

En este sentido, a la recomendación formulada por el Síndic a todas las administraciones de que actuaran de acuerdo con los principios que se desprendían de la Proposición de ley catalana y los que inspiraron el informe monográfico que el Síndic presentó en el año 2012, ahora hay que añadirle la obligación de cumplir con

lo que determina la Ley básica estatal en materia de acceso a la información pública desde la fecha de su entrada en vigor.

El Síndic de Greuges tiene la función de evaluar el cumplimiento de la Ley catalana y de emitir un informe anual

También cabe destacar que, en el marco de la tramitación de la Proposición de ley catalana, el Síndic compareció ante la Comisión de Asuntos Institucionales para valorar el texto propuesto y formular las aportaciones que consideró adecuadas para mejorar esta propuesta normativa.

De forma muy sintética, el Síndic quiso destacar que, en términos generales, la propuesta respondía a los requerimientos esenciales de una ley de acceso: una regulación completa que delimita el contenido del derecho de acceso y fija sus excepciones, que establece un procedimiento más breve que el administrativo ordinario para atender estas peticiones y un régimen de recurso ante un órgano específico no integrado a la Administración activa.

No obstante, y desde una perspectiva crítica, destacó que el derecho de acceso tenía que ser objeto de una regulación autónoma, justamente porque se trata de un verdadero derecho subjetivo de las personas, y no sólo de un instrumento de control de los poderes públicos y de lucha contra la corrupción. También señaló que tres de las excepciones al acceso a la información (concretamente, las menciones a “derechos fundamentales”, “intereses públicos o privados protegidos expresamente por la Ley” y “la información que tenga expresamente la condición de protegida si así lo establece expresamente una norma con rango de ley”) no tienen un equivalente en el Convenio 205 del Consejo de Europa sobre acceso a documentos públicos. Cabe recordar que este convenio pretende establecer una regulación de mínimos común en los países que se adhieran al mismo y que, en el caso de las excepciones, se trata de una lista exhaustiva –así lo señala el documento explicativo que acompaña el Convenio– de aquello que, como máximo, es admisible como excepción en un estado democrático.

Queja 04620/2014

Un ciudadano formuló una queja con motivo de la denegación de la solicitud de copia del expediente del PUOSC (Plan Único de Obras y Servicios de Cataluña) de la planificación 2013-2017. El Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales rechazó esta petición amparándose en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con los procedimientos administrativos en trámite.

El Síndic recomendó al Departamento que revisase el contenido de la respuesta enviada al ciudadano, ya que la regulación del ejercicio del derecho de acceso fijado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, se debía entender desplazada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, pese a que la regulación del derecho de acceso que contiene esta última aún no hubiese entrado en vigor en la fecha de la petición. En este sentido, el Síndic consideró que, como buena práctica administrativa, debía avanzarse la aplicación de los parámetros de esta ley, puesto que contiene la regulación básica en esta materia, que deberá aplicar obligatoriamente la Administración de forma inminente, y es más favorable al ejercicio del derecho ciudadano a acceder a la información en poder de las administraciones.

Queja 07488/2013

La queja se presentó en contra de la denegación de la información solicitada al Ayuntamiento de Sant Celoni. El Ayuntamiento había desestimado la solicitud porque consideraba que era genérica, podía afectar a muchos ciudadanos y no se había acreditado su interés.

El Síndic examinó la petición y observó que hacía referencia a planes sobre la ubicación de unas canalizaciones de agua potable y a unas fincas de titularidad municipal. Por lo tanto, no era plausible mantener que esta información pudiese afectar a ciudadanos y que estuviese falta de concreción. También señaló que el ejercicio del derecho podría facilitarse sin afectar a la eficacia del funcionamiento de los servicios mediante el acceso al inventario general del Ayuntamiento.

Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que estimase el recurso de reposición formulado. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia y facilitó una copia de la documentación solicitada a la promotora de la queja.

Queja 00803/2013

Varios regidores de la oposición al Ayuntamiento de Alfarràs presentaron una queja porque el Ayuntamiento no daba respuesta a su solicitud de acceso al documento del POUM elaborado por los técnicos municipales. El Ayuntamiento alegó que se trataba de un documento provisional que no había sido asumido por el equipo de gobierno municipal. Aun así, el Síndic señaló que esta circunstancia no justificaba denegar el acceso a este documento a los regidores que lo habían solicitado.

En este sentido, el Síndic recordó que no podía considerarse que en aquel caso se produjese alguna de las excepciones al acceso de los regidores a la información municipal que establecen el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y el artículo 164.5 del Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña. Por otra parte, destacó que estas excepciones deben interpretarse restrictivamente, dada la trascendencia de las funciones de control democrático que el ordenamiento jurídico asigna a los miembros de las corporaciones locales.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Alfarràs que facilitase el acceso de los promotores de la queja al documento solicitado.

A.11. EL USO DE RADARES Y LAS LIMITACIONES TEMPORALES DE VELOCIDAD

Las quejas relacionadas con el uso de cinemómetros (radares) para sancionar las infracciones por exceso de velocidad es uno de los motivos habituales de queja de ciudadanos que consideran que han sido sancionados indebidamente o que el procedimiento sancionador se ha tramitado incorrectamente. Dentro de las diferentes casuísticas que pueden plantearse, cabe hacer referencia a los supuestos de modificación transitoria del límite de velocidad genérico de la vía por uno más reducido en un tramo afectado por obras y el control mediante radar del cumplimiento de esta limitación excepcional.

El planteamiento del Síndic de Greuges parte del reconocimiento de que es necesario reducir temporalmente el límite de velocidad en los tramos de vía en que la realización de obras añade un factor de riesgo adicional a la conducción. Asimismo, es perfectamente legítimo controlar el cumplimiento de esta limitación mediante radar.

Ahora bien, el Síndic considera que también es preciso que la limitación de velocidad esté señalizada y sea visible con suficiente antelación para que el conductor pueda adaptar su velocidad sin cambios bruscos que pongan en riesgo al resto de conductores. Así, en los casos en los que se ha optado por señalar el radar es necesario que la señal esté colocada a suficiente distancia, a fin de que la advertencia a los conductores sea eficaz. De otro modo, no sería coherente con la finalidad de la señal de advertir al conductor que se encuentra en un tramo de velocidad controlada por radar.

En este punto, hay que recordar que, de acuerdo con el artículo 131 del Reglamento general de circulación, las señales de tráfico tienen por misión advertir e informar a los conductores, u ordenar o reglamentar su comportamiento, con la necesaria antelación de determinadas circunstancias de la vía o de la circulación.

Desde la perspectiva del derecho sancionador, también debe tenerse en cuenta que la correcta señalización de los límites de velo-

cidad es un requisito para poder sancionar su incumplimiento.

Los límites de velocidad y los avisos de radar deben estar señalizados con suficiente antelación para que el conductor pueda adaptarse

Partiendo de este planteamiento, y en relación con un supuesto en que no pudo comprobarse que se hubiesen cumplido estos parámetros, el Síndic recomendó al Departamento de Interior que a la hora de señalar una limitación de velocidad temporal por razón de obras en la vía en un tramo controlado por radar es necesario establecer unos criterios claros que garanticen:

- Que cualquier radar esté ubicado a suficiente distancia de la señal de limitación de velocidad establecido para que el conductor del vehículo pueda adecuar la velocidad antes de llegar en la zona de detección del radar, sin la necesidad de realizar reducciones drásticas.

- Que en el supuesto de que la existencia del radar esté señalizada esta señal sea claramente visible para los conductores e indique el límite de velocidad autorizado en el tramo de incidencia del radar. Ambas señales (anuncio del radar y limitación de velocidad) deberían colocarse a suficiente distancia del radar para permitir al conductor adecuar, si es necesario, la velocidad del vehículo de forma no súbita.

Adicionalmente, el Síndic consideró que cuando la señalización sea realizada por la empresa concesionaria de las obras la administración competente en materia tráfico debe disponer de toda la información relevante para garantizar que la señalización en la zona afectada por la limitación temporal de velocidad y controlada por radar se ajusta a los parámetros mencionados. Es preciso tener en cuenta que, como administración responsable de sancionar el incumplimiento de las señales de limitación de velocidad, siempre debe poder verificar si las limitaciones están correcta-

mente señalizadas, puesto que la correcta señalización es un requisito para que pueda considerarse cometida la infracción.

En respuesta a esta recomendación, el Departamento de Interior ha informado que, a través del Servicio Catalán de Tráfico, ha elaborado un protocolo de actuación en materia de señalización en las carreteras, en los casos de cambios temporales de límite de velocidad motivados por obras

que afectan al área de influencia de un radar fijo de control de velocidad.

Este protocolo establece que, antes de ajustar el radar a la limitación provisional de velocidad, el Servicio Catalán de Tráfico debe comprobar que el cambio de velocidad se ha señalado correctamente y puede acordar la instalación de alguna señal complementaria indicativa de esta nueva limitación, si lo estima conveniente.

Quejas 01670/2012 y 1699/2012

Ambos promotores de las quejas manifestaban su disconformidad con unas sanciones por exceso de velocidad captadas por un radar fijo de la C-25, situado en la recta de Sallent a Artés del Eje Transversal, en el kilómetro 143,359 dirección Lleida. Si bien la velocidad de la carretera en este punto kilométrico era la genérica de 100 km/h, a consecuencia de unas obras, el límite de velocidad se rebajó de los 100km/h a los 80 km/h. Y el Servicio Catalán de Tráfico comenzó a aplicar el nuevo régimen de velocidad sancionable a partir de 10 de enero de 2012, precisamente por la afectación de las obras mencionadas, y por este motivo se cambiaron las señales con el nuevo límite de velocidad.

Las quejas han finalizado con la sugerencia relatada en este apartado, que ha sido aceptada por la Administración.

Queja 06851/2012

En noviembre de 2011 el Ayuntamiento de Torredembarra solicitó a la Diputación la suspensión de la tramitación de las denuncias impuestas en un tramo de carretera de acceso al municipio entre julio y octubre de 2011 porque consideraba que los accesos al municipio donde la policía municipal había instalado el radar estaban mal señalizados, por lo que los conductores no podían saber cuál era el límite de velocidad. Finalmente, las multas se archivaron.

A.12. EL CAMBIO DE CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS CONSTITUTIVOS DE INFRACCIÓN AFECTA AL DERECHO DE DEFENSA

El ordenamiento jurídico reconoce al presunto infractor el derecho a ser informado de los hechos que se le imputan. De hecho, los tribunales han vinculado directamente el conocimiento de los hechos imputados al derecho a la defensa en el procedimiento sancionador, de forma que su comunicación al presunto infractor supone cumplir con las exigencias del artículo 24.2 de la Constitución (ser informado de la acusación formulada), puesto que permite a la persona interesada poder defenderse de los hechos que se le imputan. En lo que concierne a la aplicación de este derecho del imputado en el procedimiento sancionador, hay que mencionar las sentencias del Tribunal Constitucional 2/198, de 21 de enero, 190/1987, de 1 de diciembre, y 145/1993, de 26 de abril.

Y no basta con una referencia genérica a los hechos, sino que éstos deben detallarse específicamente. Esta imputación provisional de unos hechos determinados vincula a la Administración en la tramitación del procedimiento sancionador, de forma que la resolución que ponga fin al procedimiento no puede hacer referencia a otros hechos.

El artículo 135 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que, junto con la notificación de los hechos constitutivos de la infracción administrativa, es preciso comunicar cuál es su calificación jurídica, así como las sanciones que puedan corresponder por haberlos cometido. A pesar de ello, tanto la calificación jurídica como la eventual sanción no integran el contenido esencial del derecho del presunto infractor a ser informado, según lo señalado por el Tribunal Constitucional (Sentencia 145/1993).

En términos generales, el criterio de los tribunales en relación con el derecho a conocer los hechos imputados ha sido que la Administración debe extremar las precauciones a la hora de determinar los hechos. Es necesario reflejar documentalmente los hechos imputados, de forma concreta y específica, y deben ponerse de manifiesto las circunstan-

cias objetivas que constituyen la transgresión del ordenamiento jurídico constitutiva de la infracción. Y eso fundamentalmente con la finalidad de que el presunto infractor tenga la posibilidad de destruir la presunción legal de veracidad de que gozan los hechos constatados directamente por un funcionario público y reflejados en la denuncia o acta de inspección para hacer efectivas sus posibilidades de defensa como imputado.

La consecuencia más inmediata de la previsión legal mencionada y la doctrina jurisprudencial que la interpreta es que si se modifica el hecho infractor que fundamentó la denuncia deberá iniciarse un nuevo procedimiento.

Desde la misma perspectiva, también cabe destacar que si la resolución sancionadora se basa en hechos que no han sido tenidos en cuenta por el instructor y no han sido trasladados al presunto responsable se vulnera el derecho del imputado a obtener una resolución coherente con el procedimiento instruido, es decir, basada en la acusación formulada por el instructor y en relación con la cual el imputado ha podido ejercer su derecho de defensa.

Si la Administración modifica los hechos que constaban en la denuncia, debe iniciar un nuevo procedimiento sancionador

En el ámbito concreto del procedimiento sancionador de tráfico, el artículo 74 del Texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, establece que en las denuncias por hechos de circulación debe constar, entre otros elementos, la identidad del denunciado, si es conocida, y una relación circunstanciada del hecho constitutivo de la infracción, con expresión del lugar, día y hora de los hechos. Por el contrario, hacer constar la calificación de los hechos (la infracción pretendidamente cometida) y la sanción que le correspondería sólo es preceptivo en el caso de que el agente notifique la denuncia en el acto y, como se

ha señalado, es una calificación provisional que no forma parte del contenido esencial de la denuncia, esto es, aquél que la Administración no puede modificar durante la tramitación del procedimiento sancionador sin vulnerar el derecho de defensa del imputado.

En coherencia con esta previsión legal, los tribunales han considerado como defecto o vicio invalidante, y que puede generar la anulación de la resolución sancionadora, la divergencia entre los hechos reflejados en la

denuncia y el contenido del informe de ratificación del agente (Sentencia de 15 de diciembre de 1981 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo; Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Rioja de 9 de octubre de 1998, Sala de lo Contencioso-administrativo) y la discordancia entre la relación de hechos recogidos en la denuncia y los recogidos en la resolución sancionadora (Sentencia de 6 de marzo de 2000 del Tribunal Superior de Justicia de la Rioja, Sala de lo Contencioso-administrativo).

Queja 06522/2013

El Ayuntamiento de Viladecans impuso una sanción a un ciudadano por exceder el tiempo máximo de estacionamiento en una zona de estacionamiento limitado, pero la denuncia y el informe de ratificación del agente denunciante hacían referencia a una falta de tique horario.

Pese a que la sanción económica sea la misma, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Viladecans, de acuerdo con las consideraciones recogidas en este epígrafe, que anulase la sanción impuesta y el Ayuntamiento aceptó esta sugerencia. En este sentido, en fecha 20 de mayo de 2014 se dictó un decreto estimándose el recurso extraordinario de revisión formulado por el interesado y se anuló la sanción.

Queja 01771/2014

En este caso, el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat denunció a un ciudadano por una infracción grave y, en vía de recurso, resolvió sancionarlo por una infracción muy grave. El Síndic formuló una sugerencia en términos análogos a los relatados en la queja precedente y el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat la aceptó.

A.13. EL PAGO BONIFICADO DE SANCIONES, LA RENUNCIA AL DERECHO A RECURRIR EN VÍA ADMINISTRATIVA Y EL LÍMITE A LA POTESTAD NORMATIVA REGLAMENTARIA

Año tras año el Síndic recibe un número significativo de quejas por desacuerdo con la imposibilidad de cuestionar la denuncia ante la Administración cuando se ha pagado de forma bonificada. Ciertamente, el hecho de que la Ley ampare específicamente esta supresión del derecho al recurso administrativo impide a la institución cuestionar individualmente las resoluciones administrativas que la aplican y, por lo tanto, dar una respuesta favorable a las quejas que continúan planteando los ciudadanos. A pesar de ello, el volumen de quejas que genera esta previsión legal lleva al Síndic a poner nuevamente de manifiesto esta situación.

La ventaja para la Administración de este procedimiento abreviado por pago bonificado es muy evidente, ya que obtiene de forma inmediata el pago de la sanción, si bien sólo la mitad del importe, sin necesidad de realizar ningún trámite posterior a la notificación de la denuncia ni ejecutar coactivamente la resolución para obtener el pago.

Acogerse al pago con bonificación de una sanción no debería ser un impedimento para el recurso administrativo

En este sentido, se parte del criterio de que es razonable que el pago bonificado suponga, además de una ventaja para el sancionado, también un beneficio para la Administración, que renuncia a cobrar una parte del importe de la sanción a cambio del ahorro procesal que comporta dar por finalizado anticipadamente el procedimiento sancionador. Esta opción se configura como un tipo de acuerdo transaccional de base legal, que puede ser proporcionado si existe un equilibrio entre ventajas y costes para ambas partes.

Ahora bien, el Síndic considera que este equilibrio se rompe en perjuicio del ciudadano cuando el pago bonificado comporta no sólo la renuncia a formular alegaciones y la finalización del procedimiento (situación anterior a la reforma del año 2009), sino también la renuncia al derecho a formular recurso en vía administrativa.

En definitiva, el ahorro de recursos asociado a la reducción de la tramitación procesal es una ventaja legítima sólo si no conculca el derecho de defensa del imputado y, más específicamente, si la renuncia a futuras acciones es proporcional al beneficio obtenido con el pago bonificado. Y, a criterio del Síndic, no lo es si comporta para el denunciado la renuncia a ejercer cualquier acción, excepto la vinculada al derecho fundamental a la tutela judicial efectiva. También hay que tener en cuenta que el recurso jurisdiccional está sujeto al pago de tasas que pueden superiores al ahorro asociado al pago bonificado y pueden agravar aún más esta desproporción.

Por ello, el Síndic quiere llamar nuevamente la atención del Parlamento de Cataluña sobre la necesidad de instar la modificación del artículo 80 del Texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, y recuperar la previsión vigente anteriormente, que la institución considera proporcionada, en que el pago bonificado sólo suponía la finalización del procedimiento con renuncia al derecho a formular alegaciones previas a la resolución del procedimiento sancionador, pero no al recurso administrativo contra esta resolución.

Una norma reglamentaria no puede alterar una previsión legal ni regular materias reservadas a la ley

Otra cuestión aún más preocupante es el hecho de que algunas administraciones hayan pretendido aplicar esta previsión en procedimientos sancionadores relativos a ámbitos materiales diferentes a tráfico y la seguridad vial y, por lo tanto, sin la cober-

tura legal del artículo 80 del Texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

La Administración debe someterse a los principios de prelación o jerarquía normativa y de reserva de ley, que comportan que una norma no pueda modificar o anular lo

que establece otra de rango superior y que no pueda regularse mediante reglamento aquello que el ordenamiento jurídico reserva a la ley, respectivamente. Se trata de dos principios esenciales en nuestro sistema jurídico que actúan como límite de la potestad normativa reglamentaria de la Administración.

Queja 01278/2014

El promotor manifestó su descontento con la sanción impuesta por el Ayuntamiento de Badalona, que lo denunció por producir ruidos molestos en su domicilio de madrugada y perturbar el descanso de los vecinos.

El Síndic puso de manifiesto la falta de proporcionalidad de la sanción impuesta, puesto que en el momento de determinar su cuantía no se tuvieron en cuenta los criterios de intencionalidad o reiteración, de naturaleza de los perjuicios ocasionados y de reincidencia en la comisión de la infracción para adecuar la sanción a la gravedad de los hechos.

Igualmente, una vez examinada la normativa invocada por el Ayuntamiento, se puso de manifiesto que algunos preceptos del Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora por comisión de infracciones de carácter leve, competencia del Ayuntamiento de Badalona, no tenían cobertura legal. En concreto, privar de la posibilidad de recurso en vía administrativa cuando se abona la sanción con la bonificación del 50% y el hecho de que si la persona denunciada no formula alegaciones dentro de plazo ni paga con bonificación la denuncia se convierte en sanción ejecutiva.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Badalona que anulase estos preceptos.

A.14. LA OBLIGACIÓN DE TRAMITAR LAS RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Por disposición legal, los particulares tienen derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre y cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos y salvo los casos de fuerza mayor.

Este derecho prescribe al cabo de un año de haberse producido el hecho o el acto que motiva la indemnización reclamada o de haberse manifestado su efecto lesivo. En cualquier caso, el daño alegado debe ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con una persona o grupo de personas.

Teniendo en cuenta este deber que se impone a las administraciones públicas, el Síndic recibe quejas de los particulares tanto por la falta de actuación como por la dilación en la tramitación del procedimiento (que debe impulsarse de oficio) y del desacuerdo con la resolución administrativa de las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

La Administración está obligada a admitir las reclamaciones si éstas especifican el nexo de causalidad entre los daños y el funcionamiento de los servicios públicos

Con frecuencia también recibe quejas por la interpretación que hacen las administraciones de la potestad de admitir a trámite las reclamaciones, que es reglada y obliga a la Administración a tramitarlas, siempre y cuando éstas cumplan la obligación de especificar las lesiones producidas, la presunta relación de causalidad entre éstas y el funcionamiento de los servicios públicos, la evaluación económica de la responsabilidad

patrimonial, si es posible, y el momento en que la lesión se produjo.

El Síndic ha tenido que recordar que, a pesar de que la Administración puede requerir la subsanación de la falta de algún requisito o la aportación de documentos preceptivos, con la advertencia a los interesados de que en caso de no hacerlo se les puede considerar desistidos del derecho a la reclamación, hay que discernir si las cuestiones sobre las cuales se formula el requerimiento son determinantes para poder considerar la admisión a trámite o si, por el contrario, son cuestiones que pueden concretarse una vez se tramite el procedimiento y se llegue a la conclusión de la existencia de responsabilidad de la Administración.

Este año, en ocasión de la tramitación de expedientes en los que se han producido daños personales durante la prestación del servicio público de transporte de viajeros, el Síndic ha manifestado que el régimen de responsabilidad por los daños en estos casos es el régimen de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. Por ello, las empresas públicas prestadoras no pueden resolver las reclamaciones presentadas sin la sujeción a un procedimiento específico (sin la intervención de los reclamantes y sin facilitarles información alguna sobre las acciones llevadas a cabo para comprobar los hechos denunciados) y concluir la inexistencia de responsabilidad por parte de la compañía.

Las reclamaciones deben tramitarse de acuerdo con un procedimiento con todas las garantías establecidas legal y reglamentariamente

En cuanto a esta cuestión, e incluso si se considera que las reclamaciones deben resolverse según las disposiciones de derecho privado, la institución ha manifestado que las entidades prestadoras del servicio público de viajeros deben articular un protocolo de actuación para la tramitación y resolución de estas reclamaciones que les garantice un tratamiento uniforme y que, en caso de

desacuerdo convencional con las compañías aseguradoras, la reclamación debe tramitarse de acuerdo con las garantías establecidas normativamente. Son frecuentes las quejas en que los ciudadanos plantean su disconformidad con las resoluciones dictadas por la Administración local en reclamaciones formuladas por incidencias en la vía pública, como, por ejemplo, las caídas como consecuencia del estado de la acera, de la calzada, e incluso por la caída de los árboles sobre los bienes de los particulares, ya que la Administración suele negar en estos casos la existencia de un nexo de causalidad entre los daños y el funcionamiento de los servicios públicos.

Los particulares deben ser resarcidos por los daños que no tienen el deber jurídico de soportar

El Síndic ha recordado que el sistema de responsabilidad patrimonial legalmente establecido lo es de responsabilidad objetiva, calificada por el resultado y en el que no es necesaria la actuación culposa de la Administración, sino que la lesión hay que resarcirla porque, como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, se ha ocasionado a los particulares un daño que no tienen el deber jurídico de soportar. Hay que tener en cuenta que, si bien por disposición legal se excluye la responsabilidad de la Administración en los supuestos de fuerza mayor, la

jurisprudencia ha examinado con detenimiento los casos en los que las caídas se han producido de forma asintomática, o sin causa aparente, en que no queda excluida la responsabilidad de la Administración local en tanto que titular de la vía y responsable de mantenerla en las condiciones adecuadas de seguridad.

Ante la exigencia tradicional y restrictiva de una intervención inmediata, exclusiva y directa de la Administración en la producción del daño, la doctrina y la jurisprudencia han impuesto soluciones de justicia del caso concreto más basadas en la intuición y la equidad y tendentes a la reparación del daño ocasionado.

El Síndic defiende que en relación con los daños sufridos en la vía pública en la Administración concurren dos títulos de imputación: la condición de titular del dominio público y el deber de conservar y mantener el espacio público en condiciones adecuadas para el tráfico y la deambulación. Estos títulos le obligan a garantizar el mantenimiento de las condiciones de acceso y de tráfico en los espacios públicos, para que actuaciones autorizadas a terceros en este espacio se efectúen sin perjudicar el uso normal de los ciudadanos y en condiciones de seguridad que no comprometan la integridad física de los peatones, y también para restaurar las condiciones de seguridad cuando han sido alteradas. En consecuencia, la omisión de este deber de vigilancia de la Administración puede ser considerado un mal funcionamiento del servicio público y originar responsabilidad por el daño sufrido por el reclamante.

Queja 06532/2014

La madre de una menor presentó una queja contra el Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts porque la tuvo por desistida de una reclamación formulada por los daños físicos y morales que su hija había sufrido como consecuencia de una caída en un parque público.

La interesada reconocía la dificultad que suponía evaluar estos daños teniendo en cuenta, por una parte, que se trata de una menor que no estuvo de baja por incapacidad respecto a una actividad profesional y, por otra parte, que la evolución de la curación de las lesiones era aún impredecible.

Pese a que la interesada realizó una evaluación económica de los daños sin hacer constar el baremo del que se había servido para determinarla, ni justificar la cuantía económica reclamada, el Síndic entiende que no se la puede tener por desistida de la acción, en tanto que el acierto en la determinación de la cuantía económica de los daños no es un requisito de admisión a trámite de la reclamación y puede determinarse posteriormente.

Queja 02041/2014

El promotor de la queja sufrió unos daños en su ordenador personal como consecuencia del cierre de las puertas de un convoy del metro de Barcelona. La empresa prestadora del servicio de transportes (TMB) en un primer momento se limitó a manifestar que el seguro obligatorio de viajeros del que disponía sólo cubría los daños personales y no los materiales que sufriesen los usuarios del metro.

El Síndic, consciente de los cambios introducidos por la antigua Entidad Metropolitana del Transporte para regular la tramitación de las reclamaciones por daños, solicitó a TMB que trasladase a la compañía aseguradora la reclamación del interesado y, en caso de falta de acuerdo convencional, que el Área Metropolitana de Barcelona iniciase el procedimiento oportuno, en tanto que administración pública garante de la prestación de unos servicios públicos de calidad.

Queja 02388/2014

La persona interesada presentó una queja por la desestimación de la reclamación formulada al Ayuntamiento de Barcelona a raíz de la caída de un árbol sobre su vehículo, correctamente estacionado en la vía pública.

El consistorio alegó la inexistencia del nexo causal entre los daños reclamados y el funcionamiento de los servicios públicos y puso el acento en que la Administración había cumplido con el programa de gestión del arbolado viario.

Sin embargo, el sistema de responsabilidad patrimonial legalmente establecido lo es de responsabilidad objetiva, calificada por el resultado, en el que no es necesaria la actuación culpable de la Administración, sino que la lesión es objeto de resarcimiento porque se ha ocasionado al particular un daño antijurídico que no tiene el deber jurídico de soportar. Por lo tanto, pese a que la caída del árbol se produjese sin causa aparente, el Síndic determinó que la obligación debía ser asumida por el consistorio, que tiene atribuidas las competencias en materia de parques y jardines.

Queja 03587/2014

La promotora de la queja y su nieto cayeron en el municipio de Arenys de Munt como consecuencia de unas planchas colocadas en la vía pública donde se estaban llevando a cabo obras en relación con los servicios de gas y de agua.

El Ayuntamiento atribuyó la responsabilidad directa por la caída a la compañía de aguas encargada de las obras. Sin embargo, la aseguradora rechazó la responsabilidad, ya que las últimas actuaciones en la zanja y la colocación de las planchas de hierro para facilitar el paso peatonal se atribuían a la compañía del gas.

El Síndic manifestó que la responsabilidad de la Administración municipal –titular del dominio público viario y responsable verificar que las obras efectuadas por terceros con licencia no impiden un uso seguro de este espacio– no quedaba descartada sólo por el hecho de que la manipulación de la acera fuese realizada por un tercero. Consecuentemente, sugirió al consistorio que evaluase la posible responsabilidad reclamada al Ayuntamiento, sin perjuicio de la que, a su vez, pudiese corresponder a la empresa de aguas o de gas implicadas.

A.15. ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA

La convocatoria de procesos selectivos para acceder a la función pública es a menudo un motivo de queja por parte de los aspirantes que participan en ellos. Las bases de cualquier convocatoria de oferta pública de trabajo constituyen la norma a la que queda sujeto el procedimiento de selección. Las bases vinculan de la misma forma a los participantes, la administración convocante y los tribunales u órganos de selección.

Los problemas que constata el Síndic tienen que ver tanto con la indefinición de alguna de las bases como con la ausencia de concreción en la ley de referencia de algunos requisitos, que no deberían ser discrecionales de cada una de las convocatorias.

Por una parte, las bases deben contener un mínimo de información para que los participantes conozcan cuáles son las reglas del juego, como, por ejemplo, el número y las características de las plazas a cubrir, las condiciones y los requisitos que deben cumplir los aspirantes de acuerdo con las leyes de función pública, las pruebas selectivas que deben realizarse, la relación de méritos que se tendrán en cuenta, la designación del tribunal calificador y el sistema de calificación y puntuación mínima de cada prueba, entre otros.

En el caso de las pruebas, por ejemplo, el Síndic ha expresado que éstas deben elaborarse de forma que tengan una relación directa con los requisitos de mérito y de capacidad, además de la idoneidad de los aspirantes en relación con el contenido de los puestos de trabajo que deban ocupar. El Síndic ha manifestado que las pruebas tipo test se asocian a las pruebas de conocimientos y las pruebas prácticas a la realización de ejercicios que demuestren la posesión de habilidades y de destrezas. Sin embargo, el contenido de la prueba práctica no necesariamente debe centrarse en la realización de una actividad manual. Ahora bien, a la hora de publicar las bases es necesaria una mayor concreción en relación con el contenido de los ejercicios que pueden integrar cada una de las pruebas para evitar inducir a confusión a los aspirantes.

Por ejemplo, las pruebas médicas, de carácter eliminatorio, consisten en un reconocimiento

médico, realizado por médicos o médicas colegiados, para comprobar que no se detecta la existencia de ninguna de las exclusiones médicas establecidas en las bases. En algunos casos, la existencia de tatuajes que sean visibles en el ejercicio de las funciones propias del puesto de trabajo suele ser una causa de exclusión médica en las pruebas de acceso a los cuerpos y las fuerzas de seguridad.

Debe modificarse la legislación de policías locales y Mossos d'Esquadra para determinar por ley la edad máxima de acceso a los cuerpos policiales

Esta causa de exclusión sólo debería producirse si, previamente, y para salvaguardar la seguridad jurídica, no sólo de los ciudadanos sino también de todos los que aspiran a entrar en el cuerpo, la administración convocante ha regulado cuál es el uniforme reglamentario de los agentes, de forma que se evidencien qué partes del cuerpo quedarían visibles en caso de ser tatuadas.

Otra problemática observada hace referencia al límite de edad como requisito de participación en procesos selectivos. La regla general es que no debe existir más límite de edad que el de la jubilación forzosa. Aun así, excepcionalmente, por ley, es posible establecer una edad inferior a la de la jubilación.

El derecho de acceso en condiciones de igualdad a las funciones públicas no prohíbe que el legislador pueda tomar en consideración la edad de los aspirantes atendiendo a las peculiaridades de los puestos concretos a cubrir. Ahora bien, esta determinación debe fijarse por ley y debe justificarse debidamente en base a criterios legítimos, objetivos y proporcionales. Sin embargo, tanto la Ley 16/1991, de 10 de julio, de policías locales, como la Ley 10/1994, de 11 de julio, de los Mossos d'Esquadra, remiten la fijación del requisito de la edad al reglamento del cuerpo o a las bases de la convocatoria.

El Síndic ha detectado que en las convocatorias de los ayuntamientos para acceder a la policía local las bases establecen unas franjas de edad diferentes en función de las convocatorias y que, en la mayoría de los casos, se sitúan muy por debajo de la edad máxima de jubilación, lo que conduce a una situación heterogénea y dispar.

Las bases de la convocatoria deben concretar al máximo el desarrollo y el contenido de las pruebas selectivas

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó el 13 de noviembre 2014 una sentencia con motivo de una decisión prejudicial planteada por el hecho de que en las bases de una convocatoria de policías locales se había fijado la edad máxima de treinta años como requisito de acceso.

La sentencia examina el marco jurídico de la Directiva 200/78/CE, del Consejo, de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y la ocupación, y concluye que ésta se opone a una normativa

nacional que fije en treinta años la edad máxima para acceder a una plaza de agente de la policía local.

El Tribunal manifiesta, por una parte, que no se ha demostrado que las capacidades físicas específicas requeridas para la función de agente de la policía local estén necesariamente vinculadas a un grupo de edad determinado y, por lo tanto, que no puedan concurrir en personas que hayan superado una edad determinada. Por otra parte, señala que no puede considerarse que el límite fijado en la ley sea apropiado y necesario de acuerdo con los objetivos de política social invocados, como, por ejemplo, garantizar la formación de los agentes y garantizar un periodo de actividad razonable con carácter previo a la jubilación.

Por todo ello, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que tramite un anteproyecto de ley que modifique el artículo 29.b) de la Ley 16/1991, de 10 de julio, de policías locales, y el artículo 20.2 de la Ley 10/1994, de 11 de julio, de Mossos d'Esquadra, de forma que se suprima la remisión al reglamento del cuerpo o a las bases de cada convocatoria para determinar el requisito de la edad y para que a su vez se establezca, en su caso, la edad máxima de acceso, que deberá estar justificada si es diferente a la genéricamente establecida para la función pública.

Quejas 07283/2013 y 07284/2013

Dos aspirantes a la convocatoria de plazas de agente de la Guardia Urbana del Ayuntamiento de Barcelona resultaron excluidos porque no superaron la prueba médica por llevar tatuajes en la pierna. A criterio de los interesados, el tatuaje no era visible con el uniforme del cuerpo. Por otra parte, en la última convocatoria de 2011, en la que también habían participado, no resultaron excluidos pese a que tenían los tatuajes. El Ayuntamiento manifestó que la razón por la que el tribunal de selección se apartó del criterio anterior tenía una justificación objetiva y razonable, que era la puesta en funcionamiento del grupo temporal de playas. La Administración se remitió a la página web de la Guardia Urbana, donde aparecen las uniformidades básicas de verano, de invierno y, en función de los servicios, la ciclista y la de playas. En estas dos últimas el pantalón es corto.

La composición de la uniformidad se recoge en la página web del cuerpo, sin que exista ninguna normativa interna municipal que identifique las piezas del vestuario o el equipo que debe utilizarse según las situaciones, las funciones y la climatología. Por ello, el Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Barcelona que apruebe un reglamento interno que contemple la uniformidad reglamentaria.

A.16. LOS PERMISOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

La regulación del régimen de permisos del personal de las Administraciones públicas se fija en los artículos 48 y 49 del EBEP. Por otra parte, la Administración de la Generalitat tiene una regulación propia en la materia, que está determinada por el Decreto Legislativo 1/1997, de 31 de octubre, por el que se aprueba la refundición de la Ley de Función Pública, y, en materia de conciliación, por la Ley 8/2006, de 5 de julio, de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal al servicio de las Administraciones públicas de Cataluña.

La modificación del artículo 48 del EBEP a través del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad, puso fin al carácter supletorio que hasta entonces había tenido el precepto, a falta de legislación autonómica aplicable. A partir de este momento, el precepto estatal se convierte en básico, lo que comporta otorgar un tratamiento uniforme a las regulaciones establecidas en materia de permisos. Sin embargo, a criterio de esta institución, este tratamiento no es sinónimo de competencia exclusiva estatal. Se trata de un núcleo mínimo con el ánimo de crear un código común para todos los empleados públicos que no impide el desarrollo normativo por la comunidad autónoma. En consecuencia, la entrada en vigor del Real Decreto-ley no comporta en ningún caso la derogación o inaplicación de la Ley 8/2006, de 5 de julio.

Por este motivo, es posible continuar aplicando el artículo 22 de esta ley, que de forma expresa regula el permiso de flexibilidad horaria recuperable como permiso de ausencia del puesto de trabajo para visitas o pruebas médicas de ascendientes o descendientes, entre otros. Este permiso se configura como una concreción del permiso para cumplir con un deber relacionado con la conciliación de la vida familiar y laboral del artículo 48 j) del EBEP y, por lo tanto, no vulnera el núcleo mínimo fijado por el legislador estatal.

Sin embargo, el Síndic ha señalado que las causas que motivan las ausencias fruto de un permiso de flexibilidad horaria recuperable no pueden equipararse, automáticamente, con las que motivan las solicitudes de un permiso por cirugía mayor ambulatoria (CMA), debido a procedimientos quirúrgicos terapéuticos o diagnósticos realizados con anestesia general, locoregional o local, con o sin sedación, y que no requieren ingreso hospitalario.

Hay que analizar de forma individualizada si un permiso por CMA debe ampararse en supuestos de flexibilidad horaria recuperable o de enfermedad grave

Estas solicitudes tampoco pueden tratarse como un permiso por hospitalización, ya que en este caso debe haber un ingreso en un centro hospitalario durante un tiempo que comporte, posteriormente, un alta del sujeto causante.

Por ello, el Síndic ha manifestado que las solicitudes de permiso por CMA no deben resolverse de forma automática, reconduciéndolas hacia los permisos de flexibilidad horaria recuperable, sino que cabe estudiar adecuadamente cada situación. Hay que valorar que las intervenciones por CMA pueden obedecer a enfermedades graves y que si se acredita el carácter grave de la enfermedad, mediante la certificación del facultativo, la solicitud de permiso puede quedar cubierta por el permiso por enfermedad grave de un familiar hasta el segundo grado.

La Ley 8/2006 también regula las reducciones de jornada, y establece que son incompatibles con la autorización de compatibilidad, que queda suspendida de oficio hasta la finalización del plazo de la reducción. De esta forma, cuando un empleado público quiera solicitar una

reducción de jornada de su puesto de trabajo y tenga autorizada la compatibilidad para desarrollar sus funciones en un segundo puesto, deberá suspender el ejercicio de esta segunda actividad.

La cuestión que se plantea es si la Administración donde un empleado presta sus servicios puede supeditar el otorgamiento de la reducción de su jornada al cese de las funciones desarrolladas como regidor de un ayuntamiento sin dedicación exclusiva.

La Ley 21/1987, de 26 de noviembre, de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Generalitat, no parece que condicione el ejercicio de cargos electos a la obtención de una autorización de compatibilidad.

El permiso por reducción de jornada de un empleado público y miembro de una corporación local sin dedicación exclusiva no puede condicionarse al cese de sus funciones como concejal

Sin embargo, para clarificar las dudas de interpretación surgidas sobre la necesidad de autorizar o no expresamente la compatibilidad para el ejercicio de estos cargos electos en las corporaciones locales, la Dirección

General de la Función Pública ha enviado una nota informativa a los directores de servicios de todos los departamentos.

En esta nota, se informa que del articulado de la ley de incompatibilidades mencionada se infiere, por el sentido propio de sus palabras y en relación con su contexto, que el ejercicio de un cargo electo es una actividad no sujeta a incompatibilidad. Por lo tanto, no deben emitirse resoluciones de autorización de compatibilidad para el ejercicio de esta actividad.

En cuanto a la percepción de retribuciones, la nota hace constar que el cargo electo puede percibir retribuciones por su dedicación a la corporación local siempre y cuando se cumplan dos condiciones: por una parte, que la actividad se desarrolle fuera de la jornada de trabajo establecida en su centro de trabajo, sin perjuicio de que alguna de estas actividades pueda dar lugar al otorgamiento de un permiso por deberes inexcusables; y, por otra parte, que la retribución no supere en ningún caso los límites que a todos los efectos establece la Ley de Presupuestos Generales del Estado. En cualquier caso, la administración en la que preste servicios el empleado y la corporación local donde ejerce el cargo deberán comunicarse recíprocamente la jornada, las retribuciones y las modificaciones que se produzcan.

A partir de esta nota informativa, el Síndic ha señalado que no parece procedente condicionar la reducción de jornada solicitada por una trabajadora al servicio de la Administración de la Generalitat al cese de sus funciones como concejala sin dedicación parcial ni exclusiva.

Queja 01272/2013 y otras

Una trabajadora del Instituto Catalán de la Salud (ICS) solicitó un permiso por la intervención quirúrgica de su marido que debía llevarse a cabo por CMA. El ICS señaló que el modelo de solicitud utilizado era incorrecto y que la CMA debía tratarse como un permiso de flexibilidad horaria recuperable mientras no se llegase a ningún acuerdo en la Mesa General de Negociación del Empleado Público de la Administración de la Generalitat de Cataluña (MEPAG).

El Síndic manifestó que el permiso de flexibilidad horaria está pensado para las visitas o pruebas médicas de ascendientes o descendientes, mientras que la CMA se aplica a la práctica de procedimientos quirúrgicos sin ingreso, de complejidad media. Por lo tanto, las causas que motivan las ausencias en ambos casos no pueden equipararse de forma automática. Asimismo, señaló que las intervenciones por CMA pueden obedecer a enfermedades graves, que pueden dar lugar al permiso específico que la ley prevé por esta causa.

Por todo eso, el Síndic recomendó al Departamento de Salud que informase de la posibilidad de tratar la CMA como permiso por enfermedad grave siempre y cuando se aporte un certificado del facultativo que manifieste este carácter.

El Departamento aceptó la recomendación e informó que en la sesión de la Mesa Sectorial de Negociación de Salud de 24 de enero 2014 se había acordado otorgar un permiso por CMA para el día de la intervención cuando se tratase de un familiar de primer grado de consanguinidad.

Queja 07009/2014

Una concejala municipal y a la vez profesora al servicio del Departamento de Enseñanza expuso su malestar porque, al solicitar la reducción de jornada por cuidado de un hijo menor de seis años, el Departamento le comunicase que debía tramitar la autorización de compatibilidad de su función docente con su cargo electo porque, de no hacerlo, podría ser objeto de sanción disciplinaria. Además, se la informaba que las reducciones de jornada fijadas en la Ley son incompatibles con la autorización de compatibilidad, que queda suspendida de oficio hasta la finalización del plazo de reducción. Por este motivo se le solicitó que, para gozar de la reducción de jornada, acreditase el cese de sus funciones como concejala.

El Síndic realizó gestiones con la Dirección General de la Función Pública, que le comunicó el contenido de la nota informativa enviada a todos los departamentos en relación con el régimen de incompatibilidades de los cargos electos de las corporaciones locales. En este sentido, se informaba que el ejercicio de un cargo electo sin dedicación exclusiva es una actividad no sujeta a incompatibilidad, por lo que no deben emitirse resoluciones de autorización de compatibilidad.

A partir de aquí, el Síndic ha recomendado al Departamento que resuelva favorablemente la solicitud de reducción de jornada de la persona interesada porque no parece procedente condicionar su otorgamiento al cese de sus funciones como concejala.

A.17. LAS TRABAS AL EJERCICIO DEL DERECHO A VOTO POR CORRESPONDENCIA

El Síndic ha recibido algunas quejas en relación con el ejercicio del derecho a voto por parte de los electores que, por el hecho de encontrarse en el extranjero o bien por la voluntad de ejercer su derecho al sufragio mediante el voto por correspondencia, han visto frustrada su intención de votar, a pesar de haber tramitado la solicitud de voto de acuerdo con los requisitos legales.

De acuerdo con la normativa vigente, los ciudadanos residentes en cualquier localidad del estado pueden ejercer su derecho de sufragio activo presencialmente o mediante el sistema de voto por correspondencia (artículo 72 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General). Estos votantes pueden solicitar, ante las oficinas de Correos, un certificado de inscripción en el censo. La Oficina del Censo Electoral les remitirá la documentación necesaria para votar por correo.

Los ciudadanos que no se encuentran en territorio estatal pueden ejercer su derecho a voto si cumplen con los requisitos establecidos para el llamado sistema de “voto rogado”, en función de la situación en la que se encuentren.

Algunos ciudadanos residentes en el extranjero han visto frustrada su intención de votar, a pesar de haber cumplido con los requisitos legales para votar desde el exterior

Si se trata de ciudadanos que se encuentran temporalmente en otro estado, el Real Decreto 1621/2007, de 7 de diciembre, determina que deben estar inscritos como no residentes en el Registro de Matrícula Consular del país donde estén y pueden solicitar, personalmente a la oficina consular o la

sección consular de embajada, la documentación necesaria para votar desde el extranjero.

En el caso de los nacionales residentes en el exterior, el artículo 75 LOREG (modificado por la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero) establece que para poder votar deben estar inscritos en el Censo Electoral de Residentes Ausentes (CERA) y deben solicitar por escrito que se les envíe la documentación necesaria (hasta el año 2011 esta documentación se enviaba de oficio a todos los inscritos en los registros de votantes desde el exterior).

Los casos conocidos ponen de manifiesto incidencias ocurridas tanto en los servicios de correos (nacional e internacional) como en el trámite de las solicitudes de voto desde el exterior, que resulta excesivamente farragoso. También evidencian que los plazos del calendario electoral fijados por la LOREG son muy ajustados y, por lo tanto, cualquier incidencia puede alterar el buen funcionamiento de los sistemas de voto por correspondencia (tanto desde dentro del Estado como desde el exterior).

Las dificultades para votar desde el exterior pueden vulnerar el derecho al sufragio y afectan a los índices de participación

Sobre el voto “rogado” como único sistema posible para la emisión de los votos desde el exterior, diferentes sectores de la sociedad civil y algunos grupos políticos (estatales y catalanes) han manifestado su preocupación porque consideran que, en la práctica, es un sistema que afecta al derecho de sufragio activo de los ciudadanos que se han desplazado permanente o temporalmente al extranjero. Se señala, además, que el cúmulo de trámites que deben cumplir estos electores, en vez de favorecer su participación en los procesos electorales (artículo 68.5 CE), puede resultar disuasivo.

Esta afirmación se sustenta en las cifras de votantes desde el exterior antes y después de la reforma del artículo 75 LOREG, que impone el sistema de “voto rogado”. A modo de

ejemplo, pueden considerarse las votaciones al Parlamento Europeo del año 2009 y las del año 2014, en las que se produce una caída de más de 10 puntos en la participación desde el exterior (del 14% en las elecciones del 2009 al 1,9% en las de 2014).

Después de estudiar esta situación, el Síndic emitió una resolución (actuación de oficio 08025/2011) en la que pone de manifiesto la necesidad de introducir un sistema de emisión de voto por Internet que permita a cualquier persona emitir su voto por esta vía. Este sistema debería incorporar un paso previo al acto de votar en el que se solicita a la persona interesada acreditar su inscripción en el censo electoral (de residentes en el Estado o en el extranjero, según el caso). También plantea la necesidad de poder tramitar el certificado de inscripción en el censo electoral por vía telemática.

Es preciso regular un sistema de emisión de voto por Internet que permita votar de forma remota, independientemente del lugar de residencia

Asimismo, recomienda que se modifique el artículo 75 LOREG y el Decreto 1621/2007 y, en esta línea, propone que se elimine el requisito de “voto rogado” para los electores desde el extranjero que opten por depositar el voto en urna y se establezcan mecanismos para que los nacionales que se encuentran temporalmente ausentes puedan ejercer su derecho de sufragio activo de forma presencial.

En lo que concierne concretamente a Cataluña, el Síndic recordó que ésta aún no dispone de una ley electoral propia. Por este motivo, recomendó al Parlamento de Cataluña que regulase, en el marco de una ley electoral catalana, mecanismos de votación alternativos a los existentes que permitan ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota de una forma más sencilla para el elector, mediante la implementación de las

nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Sobre el contenido de esta resolución se pronunció el Defensor del Pueblo, que reconoció las disfuncionalidades del sistema de voto por correspondencia desde el extranjero. Señala que, según informa la Junta Electoral Central, dentro del marco de la legislación vigente es posible articular un sistema de solicitud de voto mediante nuevas tecnologías siempre y cuando se garantice la seguridad de la información, y que se espera poner en marcha una propuesta en esta línea a través de un certificado electrónico para las elecciones municipales de 2015.

Hay que regular mecanismos más ágiles y sencillos para obtener la documentación necesaria para votar y para emitir el voto por correspondencia

El Defensor también reconoce la necesidad de modificar los plazos electorales, a fin de minimizar las dificultades derivadas de los tiempos de los envíos por correo, así como la conveniencia de articular sistemas de emisión de voto remoto basados en las nuevas tecnologías como forma de obviar las incidencias descritas. En lo que concierne a la iniciativa legislativa en esta materia, el Defensor fue informado que, dada la centralidad de la LOREG en el sistema democrático, el Gobierno considera que su reforma debe ser fruto de la iniciativa y el consenso de los grupos parlamentarios.

El Defensor también indica que la Junta Electoral Central recuerda que, según el apartado 12 del artículo 75 LOREG, el Gobierno tiene la potestad de regular los criterios y limitar los supuestos de aplicación de este artículo o establecer otros procedimientos allí donde no sea de aplicación lo dispuesto.

Se está a la espera de que el Ministerio del Interior facilite más información sobre esta cuestión.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00195/2014
Finalizada

Incidencia de las nuevas tasas en el acceso de los ciudadanos a determinados servicios y prestaciones

El Proyecto de ley de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público prevé la creación de nuevas tasas que graban la prestación de determinados servicios que, a criterio del Síndic, pueden tener incidencia en el acceso de los ciudadanos a determinadas prestaciones y que pueden no tener en cuenta la capacidad económica de los obligados tributarios. Se introduce también la posibilidad de revocar subvenciones por razones presupuestarias, en contra de las normas generales de régimen jurídico y procedimiento administrativo.

AO 02759/2014
En trámite

Funcionarios interinos afectados por la prolongación de la medida de reducción del 15% de sueldo y jornada

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la recepción de más de setenta quejas de funcionarios interinos que se muestran disconformes con la medida de reducción de sueldo y jornada a los interinos durante el 2014.

AO 05251/2014
En trámite

Fijación del requisito máximo de edad para el acceso a los cuerpos de policía local y al Cuerpo de Mossos d'Esquadra

El Síndic ha recibido varios escritos de ciudadanos que muestran su preocupación porque, por razones de edad, ven limitadas sus posibilidades de participar en las convocatorias para acceder a los cuerpos de la policía local y al Cuerpo de Mossos d'Esquadra. El Síndic ha podido comprobar que estas convocatorias suelen fijar como requisitos de acceso límites de edad muy dispares.

AO 06792/2014
En trámite

El uso de detectores automáticos de paso de semáforo en rojo

En los últimos años, varios municipios catalanes han incorporado, como forma de control de la disciplina viaria, la captación automatizada de una secuencia de imágenes que determinan si el vehículo ha sobrepasado un semáforo en rojo. Desde las asociaciones de automovilistas se ha cuestionado este sistema de captación de infracciones, que plantea dificultades técnicas adicionales en relación con el cinemómetro de control de velocidad, puesto que es un dispositivo que se basa en la captación de imágenes sucesivas y su sincronización con las fases semaforicas.

AO 06975/2014
En trámite

Uso de teléfonos de tarificación especial por parte de las administraciones públicas

El Síndic ha recibido varias quejas relativas al uso de teléfonos de tarificación especial por parte de las administraciones públicas, por lo que ha abierto una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 08175/2014
Finalizada

Presuntas irregularidades en la tramitación de un proceso selectivo de Bomberos del Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de la existencia de reclamaciones formuladas por los participantes en un proceso selectivo de Bomberos del Ayuntamiento de Barcelona, que se han hecho eco de las presuntas irregularidades detectadas en la prueba práctica correspondiente a la especialidad de electricidad. Las irregularidades se centrarían, por una parte, en el hecho de que la prueba no tenía un contenido exclusivamente práctico, ya que también hubo una fase teórica, y por otra parte, en la desigualdad en el tiempo otorgado a los diferentes aspirantes y el desconocimiento de los criterios de evaluación y de puntuación con carácter previo a la ejecución de la prueba.

AO 08389/2014
En trámite

Procedimiento sancionador incoado contra el secretario de la “Colla de Trabucaires” de Cardedeu

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con motivo del procedimiento sancionador incoado por la Subdelegación del Gobierno de Barcelona contra el secretario de la “Colla de Trabucaires” de Cardedeu por el trabucazo que se realizó el 17 de agosto de 2014 ante la casa de un concejal del PP, en el marco de las “despertades” de la Fiesta Mayor del municipio. Hay indicios que apuntan a que la incoación del expediente y la imposición de la sanción se han efectuado prescindiendo del informe elaborado por la Policía Local, en el que se hace constar que no se produjo ningún incumplimiento.

AO 08459/2014
En trámite

Cumplimiento de los derechos de participación durante el 9N

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el objetivo de estudiar y analizar el respeto a las garantías y a los derechos fundamentales y de participación durante la jornada del 9 de noviembre de 2014.

AO 08586/2014
En trámite

Falta de homogeneidad en el requisito de la alzada exigido a los hombres para el acceso a los cuerpos de la policía local

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de recibir varias quejas de personas que exponen que la alzada exigida a los hombres en las diferentes convocatorias de acceso a los cuerpos de la policía local es, en la mayor parte de los municipios de Cataluña, superior a la exigida para otros cuerpos y fuerzas de seguridad.

AO 08627/2014
AO 08656/2014
En trámite

Investigación de fraudes fiscales por parte del Ministerio del Interior

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de haber observado que últimamente los medios de comunicación ponen de manifiesto acusaciones de fraude fiscal o de delitos contra la hacienda pública contra cargos representativos de las administraciones públicas que provienen de presuntas filtraciones a la Unidad de Delincuencia Económica y Fiscal (UDEP) de la Comisaría General de la Policía Judicial.

A.18. PROBLEMÁTICA EN TORNO AL PRINCIPIO DE CAPACIDAD ECONÓMICA EN LA TRIBUTACIÓN LOCAL

Este año han sido numerosas las quejas recibidas en relación con diferentes tributos locales.

Entre los principios constitucionales que ordenan e informan la materia tributaria destaca el principio de capacidad económica (art. 31.1 CE), el cual puede considerarse como el criterio básico y central en el reparto de la carga tributaria, y se configura como el más trascendental, no sólo en el momento de creación de la norma tributaria, sino también en su interpretación.

Un motivo de queja recurrente en el año 2014 ha sido el incremento del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (en lo sucesivo IBI) en los últimos ejercicios fiscales, en un contexto de crisis económica y de reducción del gasto público, de forma que los ciudadanos tampoco han visto revertido el incremento de impuestos en forma de prestación de servicios o realización de obras públicas.

Hay que garantizar que los ciudadanos contribuyen a los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica

Una de las causas de este incremento se deriva de la introducción de varias medidas en el ámbito tributario por leyes estatales aprobadas en el marco de la corrección del déficit y de la consolidación de las finanzas públicas, que posibilitan que los ayuntamientos incrementen su autonomía financiera y obtengan más recursos, y que han sido de observancia obligada por parte de las entidades locales (Real Decreto-ley 20/2011, de 31 de diciembre; Real Decreto-ley 12/2012, de 30 de marzo; Ley 16/2012, de 27 de diciembre, y Ley 16/2013, de 29 de octubre).

Por otra parte, los ayuntamientos determinan el tipo de gravamen aplicable para el cálculo de la cuota tributaria del IBI, decisión discrecional que toman en ejercicio de su capacidad normativa y en base a los principios de autonomía y suficiencia financiera.

A pesar de la adecuación del incremento del IBI a la normativa de aplicación, el Síndic ha querido poner de manifiesto la actual coyuntura económica, con la pérdida notoria de capacidad económica para muchas personas, circunstancias que no pueden ser obviadas por los poderes públicos a la hora de imponer la carga tributaria. Por este motivo, recuerda que las Administraciones públicas deben ejercer la potestad tributaria de acuerdo con los principios constitucionales que informan el sistema tributario y, en todo caso, deben garantizar que la presión fiscal que soportan los ciudadanos se ajusta a los principios de capacidad económica y justicia tributaria.

La aplicación de los coeficientes de actualización de los valores catastrales es una garantía del principio de capacidad económica

También han sido numerosas las quejas presentadas por ciudadanos disconformes ante la situación de pérdida de valor en el mercado de fincas de su propiedad, grabadas por el IBI, sin que la pérdida económica se haya visto reflejada ni en el impuesto ni en la valoración catastral.

La evolución que ha experimentado el mercado inmobiliario ha tenido el correspondiente reflejo en la actividad del legislador. La nueva redacción del artículo 32.2 del Texto refundido del catastro inmobiliario posibilita la actualización de valores catastrales a través de la aplicación de coeficientes establecidos en las leyes de presupuestos del Estado, previa solicitud de los ayuntamientos y si se ponen de manifiesto diferencias sustanciales entre los valores

de mercado y los que sirvieron de base para la determinación de los valores catastrales vigentes.

Para el año 2014, la Ley de Presupuestos del Estado fija coeficientes de actualización de 0,85, 0,80 y 0,73 para ponencias de valores con entrada en vigor en los años 2006, 2007 y 2008, respectivamente.

El valor catastral es el valor determinado por la Administración a efectos fiscales y sobre el cual queda fijada la capacidad económica del sujeto pasivo, proyectada en el valor del bien inmueble. Constituye la base imponible del IBI, de forma que resulta el elemento más esencial del tributo en cuanto al cumplimiento de los principios constitucionales en materia tributaria. El IBI, pues, es un impuesto directo que grava la manifestación directa o inmediata de la capacidad económica.

La transmisión de terrenos no siempre produce un incremento de valor. Es preciso revisar el impuesto para no vulnerar el principio de capacidad económica

La adecuación de la gestión tributaria del IBI al cumplimiento de los principios constitucionales en materia tributaria hace necesaria la actualización de la base imponible (valor catastral) para que se ajuste a la evolución real del mercado inmobiliario en

los municipios donde se han aprobado ponencias de valores generales durante los años de máximo valor inmobiliario.

Otra cuestión puesta de manifiesto en las quejas recibidas ha sido en relación con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (en lo sucesivo IIVTNU) en los supuestos en que el sujeto pasivo no ha obtenido ningún beneficio ni plusvalía en la transmisión de la finca o, contrariamente a un aumento de valor, se ha producido un decremento de valor como consecuencia de la evolución del mercado inmobiliario.

De acuerdo con la definición del impuesto (art. 104.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales —TRLHL), el incremento de valor es el primer elemento del hecho imponible, de forma que su ausencia debería comportar la no sujeción al impuesto por inexistencia del hecho imponible.

Sin embargo, las reglas de determinación de la base imponible del IIVTNU (art. 107 TRLHL) se aplican como una regla de valoración que somete a tributación una plusvalía cuantificada de forma objetiva. Presuponen que en toda transmisión de terreno ha existido un incremento de valor, estableciéndose una ficción jurídica.

El Síndic considera que debe llevarse a cabo una revisión del impuesto y las modificaciones legislativas oportunas para que se adecue a los principios constitucionales, ya que la regulación actual vulnera el principio de capacidad económica.

Queja 01999/2014

Un vecino del municipio de L'Hospitalet de Llobregat considera excesivo el aumento de la cuota tributaria del IBI, que ha sido del 26% entre los ejercicios de 2012 a 2014. A pesar de la legalidad del incremento del tributo, ya que se ajusta a las normas de aplicación, el Síndic recuerda que a la hora de imponer la carga tributaria debe tenerse presente la coyuntura económica, con la consiguiente pérdida de capacidad económica de muchos contribuyentes.

Queja 01988/2014

La queja se presenta porque, a pesar de que la Ley de Presupuestos del Estado establece un coeficiente de actualización del valor catastral de 0,73 y se incluye el municipio de Cunit en la orden ministerial correspondiente, no se aplica este coeficiente a causa de la situación financiera del Ayuntamiento. En este caso, el Síndic sugiere que se adecue el valor catastral a la evolución a la baja del mercado inmobiliario, como garantía del principio de capacidad económica en la aplicación del IBI.

Queja 03997/2014

La persona interesada muestra su disconformidad con la exacción del IIVTNU porque no se ha producido ningún incremento de valor ni beneficio que la justifique. El Síndic considera que es necesaria una revisión de este impuesto, ya que el sistema actual de determinación de la base imponible presupone la existencia de un aumento de valor.

A.19. LA TASA POR EL APROVECHAMIENTO ESPECIAL DEL DOMINIO PÚBLICO QUE TIENE LUGAR POR LA ENTRADA DE VEHÍCULOS A TRAVÉS DE LAS ACERAS

Ciudadanos de diferentes municipios se han dirigido al Síndic de Greuges por el alta en el padrón de la tasa por el aprovechamiento especial del dominio público que tiene lugar por la entrada de vehículos a través de las aceras, concepto por el que no habían tributado hasta entonces, y por la emisión de liquidaciones correspondientes a años anteriores, que consideran improcedentes porque no se ha hecho el uso grabado por la tasa.

De acuerdo con el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en lo sucesivo LGT), es potestad de la Administración llevar a cabo actuaciones de comprobación y verificación de la realización del hecho imponible y, consecuentemente, emitir las liquidaciones tributarias correspondientes, potestad que debe llevarse a cabo con plena observancia del principio de legalidad, de acuerdo con el cual el Síndic ha efectuado diferentes consideraciones en las quejas tramitadas.

El artículo 20.3 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (en lo sucesivo TRLHL), dispone que las entidades locales pueden establecer tasas por cualquier supuesto de utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local y, en particular, por las entradas de vehículos a través de las aceras.

La razón de la tasa reside en el hecho de usar la acera para entrar con un vehículo en el garaje particular

A diferencia de los impuestos, la característica fundamental de las tasas es la contraprestación recibida por el sujeto pasivo. Se definen como prestaciones patrimonia-

les de carácter público, cuyo hecho imponible consiste, en este caso, en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local. Dada su naturaleza jurídica, es un elemento básico de las tasas que se produzca un beneficio singular para el sujeto pasivo, que debe ser real y efectivo, no meramente potencial.

Para que pueda exigirse la tasa por la entrada de vehículos a través de las aceras, debe producirse, de forma efectiva, un uso privativo o especial del dominio público, ya que el beneficio obtenido por el sujeto pasivo se deriva del aprovechamiento especial que obtiene del dominio público.

A tal efecto, la jurisprudencia ha ido delimitando el hecho imponible de la tasa. Ha entendido que la existencia de garaje no presume de forma automática la utilización del dominio público con la entrada del vehículo, ya que el hecho grabado no es la existencia del garaje en sí misma, sino la efectiva utilización del dominio público; ha considerado necesaria la ocupación del dominio público, de forma que cuando no se atraviesa ni se utiliza la acera, no es procedente el cobro de la tasa; ha considerado que si la persona interesada no tiene vehículo y ha dado otro uso al espacio destinado al aparcamiento, es evidente que no se produce el hecho imponible, y ha establecido que la exigibilidad de la tasa no debe depender de que los arcenes estén o no elevados a nivel de la calzada.

En relación con la carga de la prueba, el uso efectivo del dominio público debe ser probado por la Administración en los actos de inspección u otras actuaciones llevadas a cabo a tal efecto (art. 105 LGT).

El uso efectivo del dominio público que justifica la tasa debe ser probado por la Administración

Cuando la Administración se basa en presunciones para determinar la existencia del hecho imponible, cabe recordar que, de acuerdo con el artículo 108.1 LGT, las pre-

sunciones son *iuris tantum* y, en consecuencia, tienen que poder admitir prueba en contrario.

Por este motivo, los interesados deben disponer de mecanismos para acreditar, ante la Administración, que no se produce la entrada y la salida de vehículos grabada por la tasa, y debe ser posible que aporten cualquier prueba admitida en derecho y por cualquiera de las causas válidas que pueden concurrir.

En relación con la posibilidad de que los sujetos pasivos aporten pruebas que acrediten la falta de utilización del dominio público cuando la Administración emite liquidaciones correspondientes a años anteriores no prescritos, cabe destacar la dificultad existente porque se trata de una prueba que pertenece al pasado y de un hecho negativo.

Queja 07645/2013

En relación con el alta en el padrón de la tasa de setenta y siete vecinos, el Ayuntamiento de El Pont de Vilomara i Rocafort acepta la sugerencia del Síndic de admitir cualquier prueba válida en derecho acreditativa de la falta de existencia de un aprovechamiento especial del dominio público, más allá del rebajo de la acera, cuya configuración podría ser un elemento arquitectónico no determinante del nacimiento de la obligación tributaria.

Queja 00954/2014

El Síndic recuerda al Ayuntamiento de El Vendrell que la existencia de garaje no presume de forma automática la utilización del dominio público con la entrada del vehículo, y sugiere que se anulen las liquidaciones en el supuesto de que el consistorio no pueda probar la utilización efectiva del dominio público.

Queja 01295/2014

El Ayuntamiento de Sitges acepta la sugerencia del Síndic y da de baja la liquidación emitida en concepto de tasa de vado ante la falta de aportación de elementos de prueba que acrediten la realización del hecho imponible. El interesado no tiene vehículo, ni carnet de conducir, ni ha solicitado licencia de vado.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00705/2014
Finalizada

El incremento del tipo impositivo del IVA de los servicios funerarios

Se ha abierto una actuación de oficio para estudiar el incremento del tipo impositivo del impuesto sobre el valor añadido (IVA) de los servicios funerarios.

AO 04517/2014
En trámite

Las diferencias entre modelos familiares en la regulación del impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana

A raíz de la tramitación de una queja relacionada con el impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU), se puso de manifiesto que la Ley Reguladora de las Haciendas Locales no tiene en cuenta los diferentes modelos de familia existentes en la actualidad. No ha integrado, por ejemplo, como sujetos familiares a las parejas de hecho. El Síndic, pues, ha abierto una actuación de oficio para examinar las previsiones normativas en favor sólo de los matrimonios en la regulación del IIVTNU del Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, a fin de proponer, en su caso, las modificaciones oportunas para que esta norma tenga en cuenta los diferentes modelos familiares reconocidos actualmente.

AO 05557/2014
En trámite

Protocolo de buenas prácticas administrativas en relación con los datos catastrales

Actuación de oficio abierta a fin de analizar las dificultades específicas que tienen los ciudadanos para detectar y subsanar las discrepancias existentes entre los datos catastrales y la realidad inmobiliaria, y, a tal efecto, formular propuestas de mejora y un protocolo de buenas prácticas administrativas respecto a los actos y procedimientos de información y asistencia que presta la Administración.

AO 06825/2014
En trámite

Aplicación del canon del agua en relación con el consumo de agua efectuado por las comunidades de propietarios

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para analizar la problemática planteada por varias comunidades de propietarios sobre la aplicación del canon del agua desde la entrada en vigor de la Ley 2/2014, de 27 de enero, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público, que introduce una modificación del artículo 16.2 del Decreto Legislativo 3/2003, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la legislación en materia de aguas de Cataluña. La nueva redacción de este artículo incluye dentro del concepto de usos domésticos del agua los usos residenciales comunitarios, lo que ha dado lugar a la queja de comunidades de propietarios que manifiestan que han constatado un incremento del importe que deben satisfacer en concepto de canon del agua totalmente desproporcionado e injustificado.

■ POLÍTICAS TERRITORIALES

A.20. EL DERECHO AL DESCANSO

En el *Informe al Parlamento 2013* ya se dedicó un epígrafe a tratar las molestias por ruidos derivados de los espacios de ocio nocturno. Sin embargo, la problemática de los ruidos como consecuencia del ocio, las fiestas en el espacio público y, en algunos municipios, el turismo es recurrente y no deja de acrecentarse con el paso del tiempo.

El Síndic considera, y así lo pone de manifiesto en sus resoluciones, que el derecho de los vecinos al descanso y a vivir sin ruidos excesivos y molestias intolerables debe ser el eje conductor de las políticas públicas y de las actuaciones de las administraciones en el ámbito del ocio. Por este motivo, las administraciones deben adoptar y hacer que se adopten las medidas necesarias para que los clientes y los locales de ocio nocturno no afecten al descanso de los vecinos.

La legislación ambiental vigente determina que los titulares de las actividades susceptibles de afectar al medio ambiente y a la seguridad y salud de las personas deben ejercerlas de acuerdo con diferentes principios, entre otros, tomar las medidas necesarias para prevenir la insalubridad y para minimizar sus efectos perjudiciales para terceros. Además, la propia legislación señala que las administraciones públicas deben velar por el cumplimiento efectivo de estos principios y deben adoptar las medidas adecuadas para evitar, prevenir y reducir el impacto de las actividades en el medio ambiente y en las personas.

Los ayuntamientos deben hacer cumplir la normativa de protección contra la contaminación acústica

En concreto, la normativa de prevención del ruido (Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica, y el Reglamento que la desarrolla) recoge una serie de determinaciones, como

es el máximo de ruido que puede producirse en el interior de una vivienda en función del uso de la dependencia, ya que los dormitorios son las habitaciones que cuentan con una mayor protección.

Además de la normativa ambiental, la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, también incorpora la obligación por parte de los espectadores, participantes y usuarios de espectáculos públicos y de las actividades recreativas de adoptar una conducta, a la entrada y la salida del establecimiento, que garantice la convivencia de los ciudadanos y no estorbe el descanso de los vecinos. Esta normativa, junto con las ordenanzas municipales de convivencia ciudadana, civismo, uso de espacios públicos y de prevención de la contaminación acústica, conforman el marco legal en el que se hallan los límites a las conductas que pueden afectar al descanso de los vecinos.

La actividad económica derivada del turismo no puede prevalecer por encima del derecho al descanso

La entrada en vigor de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias ante el tabaquismo y reguladora de la venta y el suministro, ha comportado que muchos de los clientes de locales de ocio salgan a fumar a la calle, puesto que todos los espacios cerrados son espacios sin humo.

Este hecho se ha traducido, en la práctica, en un aumento sustancial de las terrazas al aire libre de este tipo de locales durante todo el año, a diferencia de años atrás, en que sólo se solicitaba la autorización para la temporada estival. Hay que tener presente que las terrazas al aire libre están sujetas a la obligación genérica de evitar las molestias y los efectos negativos en el entorno, y los ayuntamientos deben intervenir para garantizarlo.

Los vecinos tienen derecho a vivir sin molestias que superen el umbral tolerable de acuerdo con las normas existentes

Por otra parte, no puede pasarse por alto la crisis en el barrio de la Barceloneta que ha tenido lugar este verano, por los problemas de convivencia existentes entre los vecinos del barrio y los clientes de las viviendas de uso turístico, debido a la falta de civismo de

muchos usuarios de este tipo de establecimientos, que, en muchos casos, no están legalizados. Lo que está claro es que este tipo de problemática se ha ido acrecentando a la vista del auge de las viviendas de uso turístico, que, por sus características, y especialmente por el hecho de estar en fincas con viviendas particulares, generan unos problemas sobre los cuales las Administraciones deben actuar. Es necesario poder compatibilizar la actividad económica que genera el turismo y el derecho al descanso, y esta actividad debe desarrollarse con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de la tolerancia.

Queja 00308/2014

Una vecina de la plaza Almeda Vella de Cornellà expone las molestias que sufre por los actos que la Asociación de Vecinos del Barrio de L'Almeda organiza en esta plaza.

Una vez estudiada la queja, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cornellà que se reduzca el número de actividades extraordinarias que se llevan a cabo en esta plaza y que se trasladen las actividades musicales en horario nocturno a otra ubicación más adecuada que se ajuste a las previsiones y los requisitos que establece el Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas.

El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia del Síndic, por lo que en esta plaza se programan muy pocas actividades a lo largo del año, y las diferentes actividades del barrio se llevan a cabo en diferentes ubicaciones para minimizar las posibles molestias vecinales.

Queja 00699/2013

Una vecina de la calle Rodes de L'Hospitalet de Llobregat denuncia las molestias que le ocasiona la recogida de basura en horario nocturno y la actividad que desarrolla un bar musical.

De acuerdo con el informe de la Administración y la información de la persona interesada, las molestias ocasionadas por la recogida de basura se han resuelto, por lo que el recordatorio que el Síndic ha formulado al Ayuntamiento se centra en las molestias de la actividad. En concreto, le ha recordado la necesidad de que la Policía Local garantice que las conductas de los clientes del establecimiento que salen fuera del local a fumar no alteren la convivencia vecinal. Y, también, que corresponde al titular del local adoptar las medidas necesarias para evitar que sus clientes causen perturbaciones a los vecinos.

La respuesta de la Administración, que expone las actuaciones llevadas a cabo, ha sido positiva y la persona interesada también ha manifestado su satisfacción con la resolución del problema.

A.21. LÍMITES DE LA INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN HÁBITATS PROTEGIDOS

Los parques naturales presentan valores naturales cualificados y su protección debe enmarcarse en el objetivo de conseguir su conservación de una forma compatible con el aprovechamiento ordenado de sus recursos y la actividad de sus habitantes.

El hecho de que estos espacios tengan un régimen de protección superior conlleva que cobre especial importancia la actividad preventiva de la Administración ante cualquier plan, proyecto o infraestructura que afecte a estas zonas para compatibilizar aquéllo que quiere realizarse con la protección del medio natural y paisajístico y evitar repercusiones en el medio natural de difícil o imposible reparación.

En cualquier caso, la Administración debe evaluar con cuidado y rigor las consecuencias que una actuación puede tener sobre los hábitats protegidos, sobre todo si la actuación propuesta (como es mejorar la viabilidad dentro de un parque natural) puede comprometer seriamente la preservación de los valores naturales del mismo.

El Síndic tuvo conocimiento de la inminente ejecución de la fase II del proyecto de arreglo y pavimentación del camino para unir la carretera de Collformic con Sant Marçal y que afectaba a 3.700 metros de camino forestal en pleno parque natural del Montseny.

La Administración debe evaluar con cuidado y rigor las consecuencias que una actuación puede tener sobre los hábitats protegidos

La actuación estaba promovida por el Ayuntamiento del Montseny y, a pesar de que la Diputación de Barcelona como ente gestor del parque informó al Síndic que la actuación se justificaba desde la lógica

municipal como eje vertebrador del municipio y como elemento clave para favorecer las comunicaciones y, por lo tanto, la movilidad vecinal y el desarrollo económico local, el Ayuntamiento justificaba la actuación, principalmente, por la imposibilidad de asumir la conservación del camino por reducciones presupuestarias.

El artículo 136.5 del Plan especial de protección del medio natural y del paisaje del parque del Montseny (en adelante, el Plan especial) permite pavimentar las pistas y los caminos de la red rodada secundaria cuando las condiciones de circulación o la erosión de la calzada así lo aconsejen y, ciertamente, el camino que se quería pavimentar se calificaba como camino de uso público dentro de la red rodada secundaria.

Sin embargo, cabe señalar que el tramo alto del camino transcurre por una zona de reserva natural (ZRN) y el tramo bajo por una zona de alto interés natural, ecológico y paisajístico (ZAINEP). Según el Plan especial, ambas tipologías gozan del máximo grado de protección, ya que su conservación se considera prioritaria.

Los proyectos que puedan afectar de forma apreciable a espacios protegidos de la Red Natura 2000 deben ser objeto de evaluación del impacto ambiental

A pesar de que la actuación promovida por el Ayuntamiento afectaba directamente a un espacio de la Red Natura 2000, y de que las consecuencias de mejorar la viabilidad a través de este camino podían comprometer seriamente la preservación de los valores naturales del parque, el Ayuntamiento y la Diputación no consideraron oportuno someter el proyecto a evaluación de impacto ambiental, ya que el artículo 130.4 del Plan especial exime de este trámite en el caso de los caminos que estén incluidos en instrumentos de ordenación forestal

vigentes y en planes de prevención de incendios forestales.

Sin embargo, el artículo 7 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental, dispone que los proyectos que puedan afectar de forma apreciable, directa o indirectamente, a espacios protegidos de la Red Natura 2000 deben ser objeto de una evaluación del impacto ambiental simplificada y, con la finalidad preventiva, el artículo 16 del Texto refundido de la Ley de evaluación ambiental de proyectos, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, señala que “la persona física o jurídica, pública o privada, que se proponga realizar un proyecto de los comprendidos en el anexo II, o un proyecto no incluido en el anexo I y que pueda afectar directa o indirectamente a los espacios de la Red Natura 2000, debe solicitar del órgano que determine cada

comunidad autónoma que se pronuncie sobre la necesidad o no de que el mencionado proyecto se someta a evaluación de impacto ambiental, de acuerdo con los criterios que establece el anexo III (entre los que está la ubicación de los proyectos: [...] Reservas naturales y parques)”.

Por todo ello, y a la vista de la incidencia ambiental que el proyecto podía suponer, el órgano ambiental debería haber determinado, como mínimo, si el proyecto debía someterse a evaluación del impacto ambiental. Así pues, el Síndic sugirió que se remitiera el proyecto a la Dirección General de Políticas Ambientales para que se pudiese pronunciar sobre la necesidad de someter este proyecto a evaluación de impacto ambiental y, mientras tanto, debía valorarse la suspensión inmediata de la ejecución de este proyecto. La sugerencia fue aceptada.

Queja 04437/2014

La Entidad Coordinadora para la Salvaguardia del Montseny presentó una queja por el desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento del Montseny de pavimentar el camino de conexión de la carretera BV-5301 con la BV-5114, en pleno parque natural del Montseny. Este camino transcurre por zonas que gozan del máximo grado de protección y su conservación se considera prioritaria y, según la entidad mencionada, la actuación no está justificada por intereses generales. A la vista de la incidencia ambiental que el proyecto podía suponer, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que remitiera el proyecto a la Dirección General de Políticas Ambientales para que se pudiese pronunciar sobre la necesidad de someterlo a la evaluación de impacto ambiental y, mientras tanto, que valorase la suspensión inmediata de la ejecución de este proyecto. La sugerencia fue aceptada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00484/2014
En trámite

Criterios técnicos para la modificación del acuerdo para la regulación de la escalada, las vías ferratas y los canales equipados en el parque natural de la montaña de Montserrat, adoptado en fecha 12 de diciembre de 2013

El Síndic ha recibido una queja relativa a las modificaciones en el acuerdo para la regulación de la escalada, las vías ferratas y los canales equipados en el parque natural de la montaña de Montserrat por parte del Patronato de la Montaña de Montserrat. Además de su desacuerdo con estas modificaciones, la promotora de la queja cuestiona la presunta falta de representación en la comisión técnica para la regulación de la escalada, las vías ferratas y los canales equipados en este parque natural de montañeses, escaladores, equipadores de vías, practicantes de espeleología, descenso de barrancos y vías ferratas, modalidades que se practican en este espacio. También cabría la necesidad de analizar la seguridad de los escaladores, y conocer en qué estado se encuentra la montaña y sus vías, y cuáles son las comprobaciones que se efectúan para garantizar la seguridad de los practicantes.

AO 00485/2014
En trámite

Modificaciones en el acuerdo para la regulación de la escalada, las vías ferratas y los canales equipados en el parque natural de la montaña de Montserrat por parte del Patronato de la Montaña de Montserrat

A raíz de la presentación de una queja relativa a las modificaciones en el acuerdo para la regulación de la escalada, las vías ferratas y los canales equipados en el parque natural de la montaña de Montserrat por parte del Patronato de la Montaña de Montserrat, el Síndic ha considerado oportuno efectuar un estudio en todo el territorio catalán en lo que concierne al ejercicio de este tipo de actividades. El objetivo de este estudio es, en primer lugar, conocer el grado de aplicación de la normativa, tanto de ámbito estatal como europeo, reguladora de dicho tipo de actividades; en segundo lugar, analizar qué mantenimiento y comprobaciones lleva a cabo el Cuerpo de Agentes Rurales en las vías susceptibles de escalada o de cualquier otra actividad al aire libre; y, finalmente, conocer el nivel de seguridad de las montañas catalanas en el ejercicio de actividades al aire libre.

AO 03471/2014
En trámite

Afectación de una pista forestal en pleno parque natural del Montseny

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la ejecución de la II fase de arreglo y pavimentación del camino de conexión de las carreteras BV-5301 con la BV-5114 se afectarían 3.700 metros de camino forestal del parque natural del Montseny. Según organizaciones ecologistas, este impacto ambiental no está fundamentado en el interés general y el incremento de la movilidad por este camino forestal afectará gravemente al medio natural de esta zona especialmente protegida.

AO 04678/2014
En trámite

Demandas de las organizaciones ecologistas de cese de las prospecciones petrolíferas actuales y futuras que afectan al Mediterráneo

A raíz de la aprobación de la declaración de impacto ambiental favorable a las prospecciones de Repsol en canarias por parte del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, los medios de comunicación han puesto de manifiesto una demanda social creciente por parte de las organizaciones ecologistas en contra de las prospecciones petrolíferas, que en Cataluña afectan actualmente a Tarragona. Las organizaciones ecologistas alertan del grave riesgo de vertido que suponen este tipo de explotaciones, y lo ejemplifican con los numerosos vertidos de Repsol en Tarragona.

AO 06758/2014
En trámite

Ocio, turismo y convivencia ciudadana

El Síndic recibe muchas quejas relativas a las molestias que ocasionan a los vecinos los locales de ocio nocturno o las actividades que tienen lugar en los espacios públicos, como las fiestas mayores u otras actividades extraordinarias. Por este motivo, ha considerado oportuno abordar esta problemática y se ha dirigido a las administraciones encargadas de regular estas materias para conocer qué actuaciones están llevando a cabo dentro de su ámbito de competencias para erradicar estas actitudes y conductas que afectan a una gran parte de los municipios de Cataluña.

AO 08027/2014
En trámite

Rescisión de la concesión del almacén de gas Castor y pago de una indemnización a la empresa concesionaria

En octubre de 2013, el Síndic inició una actuación de oficio por aclarar las causas de los movimientos sísmicos ocurridos en la zona del delta del Ebro, y las consecuencias y los riesgos de estas actividades tanto para las personas como para el medio ambiente. En el marco de esta actuación, el Síndic trasladó sus consideraciones al Defensor del Pueblo, a la Generalitat de Cataluña y al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana. Con posterioridad, y a raíz de la queja formulada por la Plataforma Ciudadana en Defensa de las Tierras del Sénia, el Síndic solicitó al Ministerio de Industria, Energía y Turismo información respecto de la situación de la plataforma Castor de almacenaje de gas natural, después de la renuncia de la concesión por parte de la entidad Escal UGS, participada por ACS y por la firma CLP.

A.22. EL RETRASO EN REGULARIZAR LAS URBANIZACIONES CON DÉFICITS AFECTA A MILES DE PERSONAS

El problema de las urbanizaciones con déficits continúa sin resolverse. En el año 2013, en el marco de la actuación de oficio 02093/2013, el Síndic recomendó varias actuaciones al Departamento de Territorio y Sostenibilidad para superar los obstáculos que dificultan dotar de servicios urbanísticos y regularizar las urbanizaciones inacabadas. En la resolución del Síndic se fijó un plazo de seis meses para concretar “con la Administración y los actores políticos las medidas que había que adoptar y el programa de aplicación de estas medidas”.

Según la información facilitada por el director general de Ordenación del Territorio y por el secretario de Vivienda, en su comparecencia del día 19 de febrero de 2014 ante la Comisión de Territorio y Sostenibilidad del Parlamento, se está elaborando el inventario con los datos básicos de las urbanizaciones inacabadas y un marco legislativo que tenga en cuenta sus particularidades. A pesar del tiempo transcurrido desde que el Síndic formuló sus recomendaciones, no tiene constancia de que el Departamento haya finalizado alguno de los trabajos mencionados. Por este motivo, el Síndic ha reiterado sus recomendaciones y ha solicitado que se concrete la agenda prevista para su ejecución.

No puede retardarse más la regularización de las urbanizaciones con déficits

La falta de servicios en las urbanizaciones con déficits es una situación que se arrastra desde hace muchos años, por lo que el retraso en tomar las medidas necesarias para solucionarla agrava el problema considerablemente. Este año, el Síndic quiere hacer énfasis en uno de estos perjuicios por la implicación que tiene en el patrimonio de los afectados. Muchas de las personas que construyeron viviendas en terre-

nos sin servicios urbanísticos obtuvieron la licencia a cambio de garantizar el pago de los gastos de urbanización mediante depósitos dinerarios o avales. Pasados los años, llegan al Síndic quejas de personas que reclaman la devolución de las fianzas que prestaron, ante la evidencia de que en un momento de crisis económica como el actual el ayuntamiento no urbanizará.

Ciertamente, desde la Ley del suelo de 1975 no puede construirse en terrenos sin la condición de solar, es decir, sin los servicios urbanísticos básicos. Sin embargo, las sucesivas leyes de urbanismo han permitido salvar este impedimento a condición de garantizar la ejecución simultánea de la urbanización, siempre y cuando se formalizase el compromiso de urbanizar y de no utilizar la edificación. Estos compromisos debían ser inscritos en el Registro de la Propiedad. Las garantías no pueden ser devueltas hasta que se complete la obra urbanizadora de acuerdo con el proyecto correspondiente.

Hay que adaptar la legislación urbanística a las particularidades de las urbanizaciones inacabadas

En la práctica, los ayuntamientos autorizaron la mayor parte de construcciones en urbanizaciones sin servicios porque se prestó esta garantía, sin exigir ningún otro de los requisitos previstos legalmente. Incluso, en algunos casos, una vez edificada la vivienda, han permitido su uso y han otorgado la licencia de primera ocupación. Las fianzas, sin embargo, se devolverán cuando se haya acabado la urbanización. Así pues, los propietarios de estas construcciones tienen una parte importante de su patrimonio comprometido, desde hace décadas, en un proceso urbanizador de duración incierta.

Ciertamente, existe la posibilidad de sustituir la fianza depositada por cualquiera de los sistemas de garantía que prevé el artículo 82 de la Ley General Tributaria: hipoteca, prenda, fianza personal y solidaria o

cualquier otro que se considere suficiente. Sin embargo, cabe señalar que la falta de regularización urbanística de estos terrenos en muchos casos no ha permitido que tengan acceso al Registro de la Propiedad, por lo que, difícilmente, puede formalizarse e inscribirse esta sustitución.

Esta situación y la falta de condiciones de vida dignas para a los que residen en sec-

tores sin los servicios mínimos obligatorios obligan a los poderes públicos a tomar medidas sin más dilación, ya que hay que resolver los obstáculos que pone la legislación vigente a la regularización de las urbanizaciones con déficits urbanísticos graves. Es necesario, pues, que la Generalitat cumpla con las recomendaciones que el Síndic formuló en su actuación de oficio 02093/2013.

Queja 02602/2012

En el año 2005 la persona interesada depositó un cheque de 3.000 euros para garantizar las obras de urbanización de la Unidad de Actuación de Can Segarra de Cabrera de Mar y para obtener la licencia para construir una vivienda. En el año 2006 el Ayuntamiento le concedió la licencia de primera ocupación de la vivienda. Con todo, no se ha llegado a aprobar definitivamente el proyecto de reparcelación, aprobado inicialmente el 11 de julio de 2006 ni se ha tramitado el proyecto de urbanización. El Síndic entiende que el Ayuntamiento otorgó la licencia de primera ocupación porque consideró cumplidas las condiciones de la licencia de obras, entre las que está la ejecución simultánea de las obras de urbanización. En consecuencia, el Ayuntamiento debe devolver la garantía a la persona interesada.

A.23. LA AFECTACIÓN A LA EXPROPIACIÓN POR MINISTERIO DE LEY

Habitualmente, el Síndic recibe quejas de propietarios de terrenos pendientes de expropiación, motivadas por el retraso en ejecutar el planeamiento. Los propietarios de fincas en esta situación disponen de la expropiación por ministerio de ley, una herramienta prevista por la legislación urbanística con el objetivo de superar la inacción de la administración actuante. Mediante la expropiación por ministerio de ley, regulada en el artículo 114 del Decreto Legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Urbanismo, los interesados pueden instar la expropiación ante la Administración y llegar a la determinación del justiprecio por el Jurado de Expropiación de Cataluña, si la Administración no acepta la valoración propuesta. Una vez determinado el justiprecio, la Administración debe pagarlo en el plazo máximo de seis meses.

Ahora bien, en relación con estas expropiaciones, la disposición final tercera de la Ley 3/2012, de 22 de febrero, de modificación del Texto refundido de la Ley de Urbanismo, suspendió, hasta el 31 de diciembre de 2013, el cómputo de los plazos para presentar la hoja de justiprecio y para acudir al Jurado de Expropiación de Cataluña. Posteriormente, la Ley 2/2014, de 27 de enero, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público, prorrogó la moratoria hasta el 31 de diciembre de 2014.

La moratoria de las expropiaciones por ministerio de ley desprotege a los propietarios ante la inacción de la Administración

El motivo de esta moratoria, según señala la exposición de motivos de la Ley 3/2012, es la precaria situación de las finanzas públicas. Sin embargo, también deben valorarse las implicaciones que conlleva

para los derechos patrimoniales de los afectados. Al respecto, no debe olvidarse que mientras no se produce la transmisión de la propiedad a la Administración los titulares tienen la obligación de conservarla en condiciones de seguridad, de salubridad y ornato público, y la Administración puede exigir el cumplimiento del deber de conservación de forma coercitiva. Por otra parte, el régimen urbanístico de fuera de ordenación en el que se sitúan las construcciones en estos terrenos comporta la sujeción al régimen legal estricto de obras y usos que son susceptibles de ser autorizados. La imposibilidad de realizar obras de consolidación y rehabilitación, junto con la incertidumbre del momento en el que se producirá la expropiación o el derribo, provoca que no se realicen obras de mejora y, en consecuencia, eso genera una depreciación de las fincas y una pérdida de las condiciones de habitabilidad de las viviendas.

La Administración debe prever la viabilidad y el calendario de ejecución de los planes urbanísticos

Hay que tener en cuenta que, en muchos casos, las afectaciones ya se previeron hace numerosos años y que el retraso en su ejecución es imputable a las administraciones. Sobre esta cuestión, el Síndic ha recordado a las administraciones que el planeamiento debe contener las previsiones suficientes para garantizar la viabilidad de su ejecución. A tal efecto, y de conformidad con los artículos 58.1.i) y 59.1.e) del Decreto Legislativo 1/2010, de 3 de agosto, que aprueba el Texto refundido de la Ley de Urbanismo de Cataluña (TRLUC), y los artículos 65.1.c), 67.b), 68.2.h), 68.3.g), 68.4.f) del Reglamento que lo desarrolla, el Plan de Ordenación Urbanística Municipal debe contener la agenda con indicación de las previsiones temporales relativas a la ejecución de sus determinaciones. Asimismo, debe especificar los plazos para la formulación y tramitación del planeamiento derivado y la ejecución de los polígonos de actuación. Por otra parte, la agenda debe actualizarse cada seis años, si no existe un programa de actuación específico (art. 59.4 TRLUC).

Queja 01596/2014

La vivienda del promotor de la queja está sujeta a derribo desde la delimitación del POUM de 2006. Hasta el año 2012 no se aprueba definitivamente el Plan de Mejora Urbana (PMU) que debe contener la ordenación detallada del sector. Aun así, el planeamiento no es ejecutivo porque el promotor privado aún no ha depositado el aval para garantizar las obras de urbanización.

El Síndic sugiere que se establezcan las previsiones temporales en las que debería llevarse a cabo la gestión urbanística del PMU y que se determine si existe un incumplimiento por parte de la iniciativa privada que permita acordar la sustitución del sistema de actuación por el de cooperación.

A.24. DIFICULTADES PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA VIVIENDA Y UNAS CONDICIONES DIGNAS DE HABITABILIDAD

Las quejas recibidas en este ámbito continúan poniendo de manifiesto la insuficiencia de los recursos públicos para garantizar el derecho a la vivienda e incluso la habitabilidad de la propia vivienda y de la comunidad que la rodea. La satisfacción de este derecho es muy difícil en el caso de los colectivos de personas vulnerables, que deberían recibir una atención especial por parte de los poderes públicos, según el mandato del Estatuto de Autonomía. Esta insuficiencia de recursos económicos imposibilita que las personas con ingresos escasos puedan acceder a una vivienda o bien puedan conservarla.

En relación con las dificultades para conservar la vivienda habitual se reciben quejas de personas que, por falta de recursos públicos suficientes, no han podido acceder a las ayudas que han solicitado para pagar las rentas del alquiler o la cuota del préstamo hipotecario. Este es el caso de los solicitantes de la prestación económica para el pago del alquiler que, a pesar de haber acreditado que cumplen con los requisitos establecidos en la convocatoria, se les ha desestimado la solicitud porque se ha agotado el presupuesto. Este es el caso también de los adquirentes de viviendas de protección oficial que no han podido renovar la subsidiación del préstamo cualificado porque el Ministerio de Fomento ha suprimido estas ayudas.

Asimismo, se reciben quejas de solicitantes de viviendas sociales que, según lo que manifiestan, están inscritos en el Registro de solicitantes desde hace varios años, pero aún no han podido obtener una vivienda de protección oficial. Las quejas presentadas denotan no sólo que el parque público es insuficiente para atender todas las solicitudes, sino también que hay que mejorar el actual sistema de adjudicación de viviendas de acuerdo con criterios y procedimientos más ágiles. Además, se ha incrementado el número de quejas de personas en situación de urgencia social y

que necesitan una vivienda de forma inmediata.

Las quejas también evidencian la necesidad de mejorar la gestión que se lleva a cabo en la actualidad de los recursos públicos disponibles, sobre todo en lo concerniente a la gestión y adjudicación de las viviendas que integran los parques públicos de las diferentes administraciones. En este sentido, hay personas que manifiestan que tienen constancia de la existencia de viviendas públicas desocupadas. Esta situación es especialmente dramática, ya que el número de viviendas sociales disponibles no es suficiente para atender todas las peticiones que se formalizan. En relación con la ocupación ilegal de viviendas vacías, también se plantean quejas de vecinos por alborotos y conflictos de convivencia.

Hay que destinar más recursos públicos para garantizar el acceso a la vivienda y para evitar la pérdida de la vivienda habitual

Ante la problemática detectada en materia de vivienda, el Síndic considera que sería necesario adoptar las siguientes medidas de forma inmediata:

1. Incrementar el parque público de viviendas, ya sea a través de la promoción de nuevas viviendas de protección oficial, o a través de la movilización para el alquiler social de viviendas actualmente desocupadas.
2. Mejorar la gestión del parque público de viviendas protegidas, a través de un inventario actualizado. En este inventario, debería quedar reflejado el estado de ocupación de las viviendas, de forma que transcurra el mínimo tiempo posible entre el momento en el que la vivienda queda disponible y el momento en el que vuelve a ser adjudicada. Este inventario también podría ser una herramienta útil para dar respuesta a la contradicción existente entre el hecho de que en determinados municipios de Cataluña no exista una oferta suficiente de viviendas de

protección oficial, mientras que en otros municipios no exista suficiente demanda para las viviendas que sí tienen disponibles. Asimismo, la Administración debería valorar la posibilidad de encargar a las entidades sociales la gestión de las viviendas protegidas destinada a los colectivos más vulnerables y así lograr una gestión más ágil del parque público de vivienda social.

Debe mejorarse la gestión de los parques públicos de viviendas

3. Mejorar los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial teniendo en cuenta criterios de celeridad más adecuados a las situaciones de exclusión residencial actuales, aunque sin menoscabar los principios de igualdad y de libre concurrencia.

4. Elaborar protocolos de actuación conjuntos entre los servicios sociales y de vivienda municipales para abordar las situaciones de emergencia social que incluyan un seguimiento social de las personas afectadas.

5. Destinar más recursos económicos para evitar la pérdida de la vivienda habitual, a través del otorgamiento de ayudas económicas suficientes para el pago de las rentas de la vivienda y de las cuotas de amortización de préstamos hipotecarios.

El caso de la Mina evidencia una falta de voluntad política para resolver el problema del realojo

Un caso concreto que pone de manifiesto la falta de recursos destinados a garantizar unas mínimas condiciones de habitabilidad es el del edificio Venus del barrio de la Mina, en Sant Adrià de Besòs.

El Plan de Transformación del Barrio de la Mina articuló una propuesta de intervención integrada y global en la mejora de las condi-

ciones de habitabilidad y de la vida comunitaria, para transformar el barrio de la Mina en los ámbitos social, educativo, cívico, de seguridad, de regeneración urbana y de la lucha contra la exclusión social. En el año 2000 se creó el Consorcio del Barrio de la Mina (integrado por los ayuntamientos de Sant Adrià de Besòs y de Barcelona, la Generalitat y la Diputació) para dirigir, coordinar y ejecutar la aplicación del Plan.

Las actuaciones urbanísticas necesarias para realizar la transformación se recogieron en el Plan Especial de Reordenación y Mejora (PERM). Una de las decisiones urbanísticas adoptadas consistía en derrocar el edificio Venus y realojar a las familias en las nuevas viviendas que se construirían en el barrio. En el año 2009 el Consorcio aprobó inicialmente los proyectos de expropiación por tasación conjunta y, durante este tiempo, mantuvo reuniones con las familias afectadas, en las que constató las dificultades económicas que tenían para acceder a las viviendas de sustitución. Incluso algunos de los vecinos habían expresado su deseo de renunciar al realojamiento y de quedarse en el edificio Venus.

La Asociación de Vecinos y el representante legal de varios vecinos afectados se dirigieron al Síndic para informarle de las condiciones en las que estaban malviviendo en el edificio Venus y exponer, por una parte, la imposibilidad de muchos de ellos de hacerse cargo del coste de la vivienda de sustitución y, por otra parte, las dificultades que tenían para llegar a un acuerdo con el Consorcio para hacer efectivo su derecho al realojamiento en unas viviendas ya construidas.

El 1 de julio de 2014 el Consorcio comunicó que, finalmente, se rehabilitaría el edificio Venus y, así, los vecinos que no podían hacerse cargo del coste de la vivienda de sustitución o que no querían dejar su vivienda podrían quedarse.

En consecuencia, el Síndic:

1. Detecta una falta de voluntad política por parte de las administraciones implicadas para resolver la problemática del realojamiento. Los poderes públicos deben tener presente que en su día se justificó la actuación por motivos de carácter social y de respeto a las personas vulnerables. Por otra

parte, las viviendas de protección oficial construidas en la rambla de la Mina son promociones finalistas, principalmente para realojar a las familias del edificio Venus. Hay que ser consecuente con las decisiones adoptadas y las expectativas generadas en los ciudadanos. Por lo tanto, la resolución de esta problemática depende de la voluntad política de solucionarla, siempre respetando la legalidad vigente.

2. Considera que el edificio Venus debe derribarse como estaba previsto. Si hace doce años estaba claro que este edificio no tenía viabilidad alguna para transformar el barrio, en estos momentos, sin ninguna actuación para adecuar ni dignificar el edificio, no existe alternativa alguna al derribo.

3. No puede considerar que la opción de rehabilitar el edificio Venus sea justa con los vecinos, ya que con esta decisión se menosprecian las ilusiones que habían depositado en un nuevo proyecto de vida y se condena a la marginalidad a las familias que no pueden asumir el precio determinado por el Consorcio.

4. Entiende que no hay que confundir la voluntad de los vecinos de quedarse en la vivienda originaria con la imposibilidad económica de afrontar el coste del realojamiento.

5. Estima que tanto el planeamiento como la ejecución de un proceso urbanístico de esta magnitud deben hacerse sin perder de vista el componente social y teniendo en cuenta a quién afecta.

Por todo ello, y puesto que el Consorcio ha constatado las dificultades de las familias afectadas para acceder a las nuevas viviendas con las condiciones económicas establecidas, el Síndic sugiere:

1. Que, sin más demora, se haga todo lo posible para buscar soluciones y concluir el realojamiento de las familias.

2. Que se valore, caso por caso, si la familia puede hacer frente al importe señalado y, en el supuesto de que no sea así, que se llegue a un acuerdo para realojarla en las condiciones que pueda afrontar a cambio de compromisos sociales.

3. Que se creen instrumentos propios y flexibles para posibilitar el realojamiento que permitan adaptarse a las necesidades concretas de cada familia, como, por ejemplo, el alquiler con opción de compra, la adquisición de la vivienda de forma diferida, el alquiler social, la copropiedad con la Administración u otras formas de acceso a la propiedad de la vivienda de sustitución.

4. Que también se valore, en su caso, la posibilidad de abrir una línea especial de crédito en unas condiciones preferenciales, de realizar un acompañamiento en la negociación con entidades bancarias para conseguir el crédito o de constituir avales para acceder a los préstamos.

5. Que se dé el impulso necesario al procedimiento de expropiación porque, si procede, el Jurado de Expropiación determine el justiprecio de la expropiación.

6. Que se busquen mecanismos para compensar los perjuicios causados a los vecinos por el tiempo en que han tenido que malvivir en sus viviendas, por la falta de mantenimiento del edificio debido a la afectación urbanística del edificio Venus. Asimismo, que se valore la posibilidad de crear mecanismos compensatorios vinculados a la reducción del precio de las viviendas de sustitución.

Queja 07997/2012

A partir de una queja sobre una solicitud de una vivienda social tras un procedimiento de ejecución hipotecaria, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs lo siguiente:

1. La necesidad de que las administraciones públicas titulares de viviendas de protección oficial vacías en el municipio se adjudiquen a la mayor brevedad o se cedan al Ayuntamiento para atender situaciones de emergencia social.
2. La actuación inmediata de los servicios sociales y de vivienda municipales para valorar la situación de urgencia social de la unidad familiar de la persona interesada, y para prever su realojo en una vivienda protegida y realizar su seguimiento.

Gracias a la mediación del Ayuntamiento, la persona interesada acordó con la entidad crediticia continuar residiendo en la vivienda, a título de alquiler social.

Quejas 01481/2014 y 01786/2014

Las quejas se presentan tras la desestimación de la solicitud de prestación económica para el pago del alquiler por haberse agotado el presupuesto. Aunque desde el punto de vista estrictamente jurídico y administrativo la actuación de la Administración no es irregular, el Síndic constata la insuficiencia de recursos para atender todas las ayudas solicitadas para el pago del alquiler.

Queja 05260/2014

La comunidad de propietarios del edificio Venus del barrio de la Mina, a través de su abogado, puso en conocimiento del Síndic la situación que sufrían más de 200 familias. El edificio Venus está afectado desde el año 2002 por el Plan Especial de Reordenación y Mejora del Barrio y su derribo se consideró clave para su regeneración. Los vecinos afectados mostraron su desacuerdo con la indemnización y el precio para acceder al realojamiento en las viviendas de sustitución que señalaba el Consorcio, y la tramitación del procedimiento de ejecución quedó paralizada y los vecinos han tenido que malvivir durante todo este tiempo en condiciones deplorables. El Síndic ha formulado a la Administración las sugerencias que se relatan en este epígrafe.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 03857/2014
En trámite

Suficiencia de los medios de notificación que utiliza la Agencia de la Vivienda de Cataluña en la tramitación y resolución de las solicitudes de prestaciones permanentes para el pago del alquiler

Después de que varias personas hayan expuesto que no han tenido conocimiento de la resolución de su solicitud de prestación permanente para el pago del alquiler o del requerimiento de documentación que la Administración les ha efectuado para poder seguir con la tramitación de su solicitud hasta que se han dirigido a la oficina de vivienda para interesarse sobre el estado de tramitación de su solicitud, el Síndic ha abierto una actuación de oficio con la finalidad de analizar la suficiencia de los medios de notificación y comunicación que utiliza la Agencia de la Vivienda de Cataluña en la tramitación y resolución de las prestaciones permanentes para el pago del alquiler y, en su caso, la posible situación de indefensión en la que se encuentran muchas personas si no se garantiza un conocimiento efectivo del acto administrativo.

AO 03935/2014
En trámite

Expropiaciones de zonas verdes en el ámbito del Plan General Metropolitano

Los Ayuntamientos de Montcada i Reixac, Sant Cugat, Sant Just Desvern y Sant Vicenç dels Horts han expuesto al Síndic que el Plan General Metropolitano trasladó el estándar urbanístico correspondiente a las zonas verdes a determinados municipios, en aquel momento con menos densidad edificadora, mientras que el aprovechamiento urbanístico quedó en los municipios más edificados. En aquel momento la Entidad Municipal Metropolitana de Barcelona tenía competencias en materia de gestión urbanística y ejercía la potestad expropiadora a cargo de la hacienda metropolitana. Una vez disuelta la Entidad, en el año 1987, esta competencia se trasladó a cada uno de los municipios que la integraban. Ahora, sin embargo, propietarios de terrenos afectados de zona verde en suelo urbano, ante la inactividad del municipio, han solicitado la expropiación por ministerio de ley, y las cuantías de las indemnizaciones suponen una parte importante de los presupuestos de los municipios. Los ayuntamientos mencionados consideran que esta situación les supone un agravio comparativo en relación con los municipios que no tienen este gasto.

AO 09045/2014
En trámite

Falta de vivienda social en Badalona y ejecuciones hipotecarias

El Síndic ha abierto una actuación de oficio tras varias quejas que la Asociación de Afectados por la Vivienda de Badalona ha planteado en esta institución en relación con la creación de una mesa de emergencia social en el municipio, con la bolsa de vivienda social de Badalona, con las ayudas municipales para atender los casos de pobreza energética y con el local social de la entidad.

■ CONSUMO

A.25. LOS ARBITRAJES DE CONSUMO

En los últimos tiempos se ha apreciado un notable incremento de tiempo para la resolución de los arbitrajes de consumo. Este retraso, fruto de una falta de recursos humanos y materiales suficientes para hacer frente al incremento de las solicitudes presentadas en la vía arbitral, afecta a todo el sistema arbitral de consumo.

Este es el instrumento que las administraciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de forma eficaz los conflictos y las reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, ya que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones. Éste es un mecanismo que la ley define como extrajudicial, sin formalidades especiales y de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes (empresas y consumidores), siempre y cuando el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios de delito.

La resolución alternativa de litigios exige procedimientos independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos

A través del arbitraje de consumo, las partes voluntariamente encargan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia. La reciente Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, significa un fuerte impulso del sistema arbitral en el ámbito europeo, tanto para los litigios que se produzcan dentro de los estados como en los transfronterizos. Además, esta directiva también comportará la puesta en marcha de una plataforma de

resolución de los conflictos completamente en línea.

Las ventajas objetivas de la vía arbitral respecto de la vía judicial provocaron que muchos litigios sobre las participaciones preferentes se canalizasen a través de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña. Si bien el plazo de seis meses que la normativa señala como máximo para la resolución de un arbitraje no siempre se respetaba, desde finales del año 2012 comenzaron a llegar al Síndic quejas que ponían de manifiesto que se estaba produciendo una demora excesiva por parte de la Junta Arbitral en la tramitación de los procesos arbitrales. Este retraso causaba perjuicios a los ciudadanos afectados, hecho que motivó el inicio de una actuación de oficio del Síndic.

La Agencia Catalana del Consumo informó que los plazos habituales de tramitación de los arbitrajes se habían visto incrementados debido a la tramitación de todos los arbitrajes relativos a las participaciones preferentes de Catalunya Caixa, que superaban los 11.000 laudes dictados entre julio de 2012 y noviembre de 2013. El problema surge cuando este incremento de expedientes pendientes de resolver sobre las participaciones preferentes lleva como consecuencia un perjuicio para otros consumidores que tienen también arbitrajes pendientes por otras materias de consumo, como por ejemplo la inclusión en listas relativas a la solvencia económica. Algunas empresas interpretan que el consumidor ha desistido de reclamar si la Administración no comunica que está pendiente el arbitraje una vez superado el plazo legal de seis meses para resolverlo o lo consideran como silencio administrativo negativo. En otros casos, las demoras excesivas en la tramitación del arbitraje llevan finalmente a algunos consumidores a pagar la cantidad en disputa, ante el requerimiento reiterado e insistente de la empresa (independientemente de que ésta tenga razón o no sobre el fondo del asunto).

Los arbitrajes de consumo deben resolverse en seis meses, sin perjuicio de las prórrogas previstas por la normativa

El Código de Consumo de Cataluña determina que la Generalitat debe fomentar los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos y que los derechos de los consumidores que afecten a colectivos especialmente protegidos gozan de una protección especial y preferente por parte de los poderes públicos.

La Agencia Catalana del Consumo ha informado al Síndic que se está trabajando para resolver esta situación, entre otros, con la simplificación de los procedimientos y el aumento del número de arbitrajes

tramitados por el procedimiento abreviado y del número de árbitros. Por ello, Síndic ha sugerido que las actuaciones iniciadas para reducir los plazos de tramitación de los arbitrajes se mantengan durante el año 2015 y a la vez que se informe a las personas interesadas del estado de tramitación de sus solicitudes de arbitraje y del estado de tramitación de los procedimientos en que son parte, así como de cualquier incidencia que pueda afectarles, para evitar que la falta de información acentúe aún más la sensación de indefensión e impotencia de los consumidores.

Queja 02820/2013

La promotora exponía la disconformidad con la demora en la tramitación de la reclamación de consumo presentada en marzo de 2011 y por el hecho de que en marzo de 2013 había recibido un escrito de la Agencia Catalana del Consumo indicándole que disponía de diez días para confirmar su voluntad de continuar el procedimiento arbitral. La promotora remarcaba la brevedad de este plazo (y el consiguiente archivo de las actuaciones en el supuesto de que no respondiese), en contraste con el plazo de dos años desde que su reclamación fue remitida a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña por la Oficina Comarcal de Información al Consumidor. En noviembre de 2013 se celebró la vista arbitral, que concluyó con la estimación parcial de sus pretensiones y el abono de una indemnización.

Queja 00278/2014

La queja se planteó por la falta de resolución del procedimiento arbitral. La promotora de la queja afirmaba que había recibido una notificación del inicio del procedimiento arbitral de fecha 30 de diciembre de 2011, puesto que la empresa había aceptado el arbitraje. Sin embargo, y a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido ninguna otra información sobre el procedimiento arbitral mencionado. Finalmente, la vista se celebró el 17 de junio de 2014.

A.26. LOS SUMINISTROS BÁSICOS

Las quejas recibidas reflejan el incremento de los problemas que tienen muchas personas para hacer frente al pago de los suministros básicos, a causa, en buena medida, del incremento de precios y la mengua de los ingresos familiares. Por ello, hay que incidir en el reconocimiento del derecho a los suministros básicos a todas las personas que cumplan con los requisitos para ser definidas como consumidoras vulnerables según los parámetros que fije la normativa de cada uno de los servicios.

Además, también es preciso remarcar que todo el mundo debe poder disponer de los suministros básicos a un precio asequible siempre y cuando su consumo esté dentro de unos parámetros de consumo básicos, esenciales o no suntuarios. Por encima de estos límites, los sistemas tarifarios de los suministros básicos deberían fomentar el ahorro y la eficiencia energética, pero también penalizar el despilfarro de recursos escasos y, a su vez, trasladar sobre los consumos excesivos o suntuarios el coste de los suministros básicos de los consumidores vulnerables.

En paralelo, es esencial garantizar los derechos de las personas, tanto si los servicios de interés general son prestados por entidades públicas como si son privadas. Por lo tanto, debe asegurarse la función supervisora del Síndic sobre las empresas privadas que proveen los suministros básicos y, a su vez, dotar al ombudsman de las herramientas necesarias para que actúe como mecanismo independiente de garantía de los derechos y de resolución alternativa de litigios.

Debe garantizarse normativamente el derecho a los suministros básicos, independientemente de que sean prestados por organismos públicos o privados

Desgraciadamente, la desinformación en la contratación, el precio o la facturación del servicio es una constante en las quejas que recibe el Síndic sobre los suministros básicos, por lo que recomienda que las vías de reclamación, los medios de resolución alternativa de conflictos y los ombudsmen existentes sean una información que se destaque en contratos, facturas, páginas web y en los establecimientos o las oficinas de las empresas suministradoras o sus agentes.

En concreto, en relación con la electricidad, el Síndic reclama a las empresas que faciliten una información adecuada a los consumidores sobre el precio que ofrecen, los conceptos que integran la factura y las posibilidades de acogerse a las tarifas sociales. También cabría la necesidad de modificar la normativa para reducir la potencia eléctrica antes de proceder al corte del suministro en el caso de consumidores vulnerables con dificultades de pago de las facturas. Para la electricidad y el gas, sería necesario fijar un IVA reducido para los consumidores vulnerables y, a su vez, evitar la doble imposición que supone pagar también un impuesto especial sobre la electricidad y los hidrocarburos, respectivamente.

El sistema impositivo, las empresas prestadores y los titulares de consumos excesivos deben asumir el coste de los suministros de los consumidores vulnerables

En cuanto al suministro de agua, continúa siendo necesario elaborar un modelo de factura estándar y que las administraciones locales competentes retiren de la factura del agua los conceptos que no están relacionados con el ciclo del agua, como, por ejemplo, las tasas de vado o de recogida de basura.

En relación con la telefonía fija y móvil, muchas quejas reflejan que los consumidores están indefensos y mal atendidos, en ocasiones a causa de un diseño de los servicios de atención al cliente de un marcado carácter estandarizado, sin tener en cuenta las necesidades y las especificidades de las personas y, en especial, de las que integran los colectivos especialmente protegidos por el Código de Consumo de Cataluña.

Las facturas deben indicar los medios de resolución alternativa de conflictos al alcance del consumidor

Todos estos aspectos se abordaron, primeramente, en febrero de 2014, con la

presentación del informe del Síndic *La prestación privada de servicios de interés general y buenas prácticas corporativas*, que planteaba la validez de las herramientas y los instrumentos de control pensados para supervisar a la Administración pública en un escenario en que los servicios de interés general son prestados mayoritariamente por empresas privadas; y, posteriormente, en diciembre de 2014, con la presentación del *Informe sobre el derecho a los suministros básicos (electricidad, agua y gas)*, concretar la reflexión en torno a lo que debería ser un derecho a los suministros básicos de las personas en relación con los servicios esenciales de la electricidad, el agua y el gas, generalmente prestados también por empresas privadas. Asimismo, el Informe quiere estimular el debate entre todos los actores implicados para avanzar en el reconocimiento normativo de este derecho.

Queja 08509/2014

El interesado exponía su disconformidad con la actuación de los agentes comerciales de Gas Natural Fenosa. Según informó, un comercial se presentó en su casa y le ofreció un contrato con más ventajas económicas que su comercializadora. El interesado firmó el contrato, pero el comercial también lo dio de alta en diferentes servicios de mantenimiento, sin su consentimiento. Se daba la circunstancia de que el interesado era una persona de edad avanzada. Gas Natural Fenosa atendió la petición del interesado en el sentido de no dar de alta ni el contrato de suministro de electricidad ni los contratos de mantenimiento asociados al mismo.

Queja 06480/2014

El interesado se quejaba de que la operadora ONO le aplicaba un importe de penalización por el incumplimiento del periodo de permanencia, penalización que no había sido establecida en el contrato firmado. Después de la intervención del Síndic, ONO enmendó la facturación, en el sentido de anular el importe de la penalización por baja anticipada.

A.27. EL TRANSPORTE PÚBLICO COMO SERVICIO BÁSICO

El derecho a la movilidad y la consideración de los transportes como servicio básico de acuerdo con el Código de Consumo de Cataluña son los dos aspectos clave que el Síndic tiene presentes a la hora de atender las quejas que recibe en este ámbito. A su vez, no puede ignorarse que el legislador ha establecido en la Ley 9/2003, de 13 de junio, de Movilidad, que el fomento y la incentivación del transporte público y colectivo es un principio inspirador de las actuaciones de las administraciones públicas.

Por estos motivos, el Síndic presentó en el mes de julio de 2014 el *Informe sobre el precio de los transportes públicos*, que recopilaba las resoluciones más relevantes de los últimos años y recordaba las problemáticas vigentes. Entre éstas, destaca la necesidad de ampliar la ayuda al transporte público (T-trimestre paro) a las personas perceptoras de una prestación contributiva por desempleo que esté por debajo del salario mínimo interprofesional, la homogeneización de las tarifas sociales entre los diferentes operadores del transporte público del sistema integrado metropolitano y la emisión de duplicados de títulos de las tarjetas personalizadas de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) cuando son objeto de pérdida o robo. Éstas y otras problemáticas son fuente de numerosas quejas, como acreditan los informes de años anteriores, y la Administración siempre ha expuesto que quedarán resueltas con la implantación de la T-Movilidad.

Es necesario ampliar la T-trimestre paro a los perceptores de una prestación contributiva por desempleo que esté por debajo del salario mínimo interprofesional

La T-Movilidad, nuevo título de transporte integrado de Cataluña, fue adjudicada por ATM en el mes de octubre de 2014 al grupo privado SOC Mobilitat después de un proceso de diálogo competitivo en el que participaron tres grupos de empresas más. La gestión privada de la implantación del nuevo título de transporte integrado no debe significar una mengua en la garantía de los derechos de los usuarios de transporte, pero para analizarlo adecuadamente el Síndic inició una actuación de oficio. En esta investigación, actualmente en curso, también se pregunta a ATM sobre la definición del nuevo sistema tarifario que comportará la T-Movilidad, la forma y el plazo en que se hará efectiva la homogeneización de los diferentes títulos sociales actualmente existentes y la emisión de duplicados de los títulos personalizados de transporte en casos de pérdida o robo. Los procesos de participación o información ciudadana respecto de la T-Movilidad también son uno de los otros puntos objeto de estudio.

La gestión privada de la T-Movilidad no puede comportar una mengua de los derechos de los usuarios del transporte público

Finalmente, en relación con la información facilitada a los usuarios de los transportes públicos, el Síndic también llevó a cabo una actuación de oficio en la que recordó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, del que depende FGC, que cuando se observen incidencias graves en el desarrollo de una huelga que afecten a la prestación de los servicios mínimos, la empresa que presta el servicio público debe dar toda la información real y precisa para que el usuario pueda hacer uso, en su caso, de un transporte alternativo o tomar las medidas que considere oportunas. El artículo 49 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, Ferroviaria, determina que la información sobre los servicios mínimos acordados debe facilitarse a los usuarios

de forma clara y con suficiente anticipación. Por ello, el Síndic entiende que esta información debe darse los días laborales anteriores a la jornada de huelga y

por diferentes medios para garantizar una amplia difusión de la misma entre los usuarios.

Queja 01367/2014

El promotor de la queja expone la imposibilidad, manifestada por FGC, de emitir una factura de los títulos de transporte por vía telemática y su disconformidad con el hecho de tener que desplazarse a las oficinas en Barcelona para obtener una factura de la adquisición de los títulos de transporte, factura que necesita como autónomo. El Síndic ha recordado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que la Administración pública debe apostar decididamente por implantar la facturación electrónica y por orientar la totalidad de las empresas a utilizarla. Por ello, ha solicitado que FGC permita la emisión de facturas electrónicas en casos como éste.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00643/2014
En trámite

Análisis de las implicaciones para los derechos de las personas del proyecto de recuperación de la llamada “memoria digital” de las personas difuntas

El Síndic ha tenido conocimiento de que algunas empresas prestadoras de servicios funerarios están trabajando en un proyecto de recuperación de la memoria digital, que debe permitir que los familiares o herederos obtengan toda la información que el difunto dejó en Internet en vida. A fin de poder analizar adecuadamente las implicaciones que ello tiene en el ámbito de los derechos de las personas, se ha abierto una actuación de oficio.

AO 00644/2014
En trámite

Información sobre las prestaciones y los precios de los servicios funerarios

El Síndic ha recibido varias quejas que ponen de manifiesto que en ocasiones la publicidad y la información al ciudadano sobre los precios y las prestaciones de los servicios funerarios no es suficientemente completa, hecho que agrava el sufrimiento de las personas en un momento tan delicado como es el de la pérdida de un ser querido.

AO 01212/2014
Finalizada

Los precios de los suministros básicos (electricidad, gas y agua)

En octubre de 2013, el Síndic presentó un informe sobre la pobreza energética, para cuya elaboración se celebraron varias reuniones con administraciones, empresas y entidades sociales y asociaciones de consumidores. Estos debates pusieron de relieve la necesidad de que el Síndic vaya más allá del análisis de la pobreza energética para examinar la actuación de empresas y administraciones en relación con los precios de los suministros básicos, es decir, la electricidad, el gas y el agua.

AO 02307/2014
En trámite

Los precios del transporte público y los colectivos especialmente protegidos

Tras varias quejas de personas que muestran su disconformidad con los precios de los transportes públicos y con los incrementos de que suelen ser objeto año tras año, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio con el fin de reflexionar sobre la actuación de las administraciones públicas con competencias en el ámbito del transporte para garantizar los derechos de las personas especialmente protegidas por la normativa catalana del consumo.

AO 04076/2014
En trámite

Falta de información a los consumidores en relación con el proceso de resintonización de los canales de la TDT

El Síndic ha abierto una actuación de oficio sobre el derecho a la información de los consumidores en relación con el proceso de resintonización de los canales de la TDT motivado por el Plan Marco de Actuaciones para la Liberación del Dividendo Digital, elaborado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. La ciudadanía no dispone de información clara sobre los efectos, la fecha y el alcance de la resintonización ni sobre el posible gasto que comportará esta operación.

AO 04673/2014
Finalizada

Falta de información sobre las posibles alteraciones del servicio que presta Ferrocarriles de la Generalitat a causa de una convocatoria de huelga

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para estudiar la posible falta de información a las personas usuarias de los servicios de Ferrocarriles de la Generalitat durante la convocatoria de huelga del día 16 de junio de 2014 de 12 a 16 horas. Según algunas informaciones, no se informó con antelación sobre la huelga o sobre las posibles afectaciones en el servicio provocadas por los servicios mínimos establecidos por el Departamento de Empresa y Ocupación.

AO 04675/2014
En trámite

Situación de la línea R3 de Cercanías

El Síndic ha recibido varias quejas relativas a la situación de la línea R3 de Cercanías y al problema que supone el hecho de que muchos tramos sean de vía única. Este hecho provoca que, en casos de avería o incidencia en los que la única vía se ve afectada, no exista alternativa de transporte ni posibilidades reales de mantener el servicio ferroviario hasta la resolución final de la incidencia.

AO 05173/2014
En trámite

Incidencia en la línea R1 entre Arenys de Mar y Canet el 23 de junio de 2014

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en relación con la incidencia que se produjo el día 23 de junio de 2014 en el sistema de electrificación de la línea ferroviaria entre las estaciones de Arenys de Mar y Canet, que provocó retrasos de hasta 45 minutos.

AO 05910/2014
Finalizada

Queja del Ayuntamiento de Garriguella contra Movistar por la falta de reparación de la red telefónica

Actuación de oficio abierta a raíz de la queja del Ayuntamiento de Garriguella, que denuncia que durante el mes de julio de 2014 el municipio ha sufrido cuatro robos de hilo de cobre, circunstancia que ha incidido negativamente en las comunicaciones telefónicas de voz y datos, y que ha solicitado a Movistar la reparación, sin demora, de los tramos de cable sustraídos.

AO 07045/2014
Finalizada

Deficiencias en la cobertura 3G en el municipio de Alcanó

En septiembre de 2014, el Síndic recibió un escrito enviado por el Ayuntamiento de Alcanó, informándole que el Pleno municipal había aprobado una moción en relación con la cobertura móvil de Movistar en el municipio. Este escrito iba acompañado de 172 firmas de vecinos de Alcanó que apoyaban la moción aprobada. Según exponía, la cobertura 3G en el municipio no es la adecuada, a pesar de que hay una antena que debería dar cobertura a todo el municipio.

AO 08135/2014
En trámite

Inundaciones en la estación del AVE de Girona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas a raíz de la inundación del túnel del AVE en Girona por las lluvias caídas la noche del 28 al 29 de septiembre de 2014 sobre las comarcas de Girona, que obligaron a suspender el servicio de AVE entre Figueras, Girona y Barcelona.

AO 08218/2014
En trámite

La garantía de los derechos de los usuarios en la implantación de la T-Movilidad

El Síndic ha tenido conocimiento de que el 1 de octubre de 2014 la Autoridad del Transporte Metropolitano adjudicó el contrato para la implantación del nuevo título de transporte integrado de Cataluña, la T-Movilidad, al grupo SOC Mobilitat (integrado por CaixaBank, Fujitsu, Indra y Marfina), después de un proceso de diálogo competitivo en el que han participado tres grupos de empresas más. La gestión privada de la implantación del nuevo título de transporte integrado no debe significar una mengua en la garantía de los derechos de los usuarios del transporte público. A pesar de ello, se plantean dudas sobre el sistema de precios, la zonificación tarifaria, las bonificaciones por recurrencia o la información al alcance de los usuarios sobre el precio del viaje.

AO 08692/2014
En trámite

Análisis de los motivos del incremento del precio del agua para uso doméstico para el 2015 en el área metropolitana de Barcelona

Según noticias publicadas en la prensa, la tarifa para el 2015 del servicio de abastecimiento de agua que presta la sociedad metropolitana Aguas de Barcelona supone un aumento del 2,47% respecto de la del 2014, a pesar de que el aumento del IPC es inferior a esta cifra. En consecuencia, se abre una actuación de oficio para analizar cuáles son los motivos del incremento del precio de este servicio básico y, especialmente, qué medidas se han previsto para atender las necesidades de las personas que integran los colectivos especialmente protegidos (consumidores vulnerables).

AO 09043/2014
En trámite

Aplicación de la normativa europea sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la aplicación de la normativa europea sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, después de que el 18 de junio de 2013 se publicase en el *Diario Oficial de la Unión Europea* la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y el Reglamento (UE) núm. 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

AO 09152/2014
En trámite

Acceso al suministro eléctrico en el barrio de la Font de la Pólvora de Girona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de que el Ayuntamiento de Girona le urgiera a intervenir para encontrar una solución al problema del acceso de los vecinos de la barriada de la Font de la Pólvora al suministro eléctrico. Un buen número de estos vecinos no disponían de contratos ni de contadores de registro de consumo y, por lo tanto, no se les facturaba importe alguno. Cuando Endesa tuvo conocimiento de la situación, inició una serie de actuaciones tendentes a regularizar el acceso de los suministros a la red de distribución eléctrica, mediante la desconexión de la red.

■ SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

A.28. DETENCIONES Y REDUCCIONES POLICIALES EN LA VÍA PÚBLICA

A lo largo del año 2014 el Síndic ha continuado recibiendo quejas relacionadas con la falta de proporcionalidad en el uso de la fuerza fuera de las dependencias policiales y con actuaciones policiales consideradas abusivas.

El estudio de las quejas pone de relieve que la actuación policial supuestamente abusiva que se denuncia tiene lugar en el momento en que los agentes deben reducir a una persona en la calle con posterioridad a la detención. En algunos casos, la denuncia también se concreta en el uso de herramientas y armas policiales, como son el bastón policial y las esposas, y en las lesiones que presenta el denunciante después de quedar en libertad.

En lo que concierne al uso de la fuerza, el legislador señala la dificultad que tiene la policía en este propósito cuando afirma, en el prólogo de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que “los funcionarios de policía materializan el eje de un difícil equilibrio, de pesas y contrapesos, de facultades y obligaciones, ya que tienen que proteger la vida y la integridad de las personas, pero están obligados a usar armas”.

Por lo tanto, si bien la policía debe hacer uso de la fuerza en el ejercicio de sus funciones, este ejercicio debe ir acompañado de unas determinadas condiciones a la hora de aplicarla, dirigidas a proteger en todo momento la vida y la integridad física de las personas.

En el ámbito internacional, las declaraciones que hacen referencia al uso de la fuerza también establecen unas exigencias a la hora de usarla. 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 su uso debe ser excepcional.

El cumplimiento de este principio se entiende exigible con respecto a todas las actuaciones policiales y, en particular, a la intervención policial ante una urgencia

psiquiátrica o de una persona que parece sufrir alguna enfermedad mental. En este sentido, hay que señalar que, impulsado por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en octubre de 2006 se implantó en toda Cataluña el Protocolo de actuación para la atención de las urgencias, los traslados y los ingresos involuntarios urgentes de personas con enfermedad mental.

El uso de la fuerza en las actuaciones policiales debe ser excepcional

Se trata de un acuerdo que se elaboró con la participación de los departamentos de Salud, Interior y Justicia, el Ayuntamiento de Barcelona, la Delegación del Gobierno en Cataluña, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, y la Federación de Municipios de Cataluña.

El punto tercero del protocolo regula el ámbito de intervención de los cuerpos de seguridad, a los que debe recurrirse de forma excepcional en los casos en que, a criterio del personal sanitario, el enfermo presente una agitación grave o resistencia activa a ser atendido o trasladado a un centro penitenciario.

La muerte de un hombre la madrugada del día 6 de octubre de 2013 después de ser detenido por la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra y la muerte de otras dos personas el 2 de abril de 2014 después de ser reducidas y detenidas por los Mossos d'Esquadra (hechos que tuvieron lugar en Barcelona y Salou, respectivamente) parecen marcar un punto de inflexión en el debate sobre la intervención policial y, en concreto, sobre los protocolos de actuación que la policía usa para reducir y detener a personas en la vía pública en supuestos de grave alteración conductual debido a la influencia de sustancias estupefacientes o a su estado mental.

El análisis de los casos también pone de manifiesto que el momento de máxima vulnerabilidad se produce cuando la policía decide intervenir, reduce a la persona detenida y ésta queda en posición boca abajo,

con las esposas puestas e inmovilizada y bajo control.

Por este motivo, tras los acontecimientos sucedidos, el Síndic de Greuges abrió una actuación de oficio para analizar varios aspectos relacionados con la actuación de los agentes en el caso de la muerte del primer ciudadano. Según la información remitida por la Administración, se incoaron expedientes disciplinarios a los ocho agentes de la policía imputados y se acordó para cada uno de ellos la medida cautelar de suspensión provisional. También se señala que después de que se hiciera pública la autopsia del ciudadano muerto se había decidido suspender la medida adoptada y sustituirla por una consistente en un cambio de destino de los agentes. Finalmente, se señala que la resolución definitiva de los expedientes disciplinarios quedaba a la espera de la resolución judicial que se adoptase.

La intervención de los cuerpos de seguridad ante un supuesto de enfermedad mental debe estar dirigida por personal sanitario

Por otra parte, en el marco de esta actuación de oficio, el Síndic también solicitó al Departamento de Interior información, por una parte, sobre el protocolo de actuación que usa la policía para detener y reducir a una persona en la calle y, por otra parte, sobre si existe un protocolo de actuación diferente en función del estado en que se encuentra la persona. En concreto, en supuestos de personas con enfermedades mentales o que pueden presentar un comportamiento alterado o violento.

El Departamento de Interior informa que existe un procedimiento que regula la práctica material de la contención de la

persona detenida en el momento de la detención. También señala que la instrucción operativa de contención de la persona detenida en estado agresivo o violento en la práctica de la detención establece, de forma genérica, las situaciones en que los miembros de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra pueden hacer uso del sistema de contención en el transcurso de una detención.

En lo que concierne a la existencia de un protocolo de actuación diferente en función del estado en que se encuentre la persona, el Departamento señala que el procedimiento que regula la práctica material de la detención ya prevé las detenciones según las circunstancias de las personas detenidas. Así, incluye un punto que hace referencia a las detenciones de personas que sufren enfermedades mentales y las distingue de las actuaciones con personas que presentan un comportamiento alterado o violento, a pesar de que el comportamiento en ambos casos pueda ser el mismo. El procedimiento también distingue entre casos confirmados y no confirmados.

En definitiva, se trata de que casos como los descritos no vuelvan a suceder en un futuro y, por ello, hay que revisar a fondo los procedimientos y protocolos de actuación establecidos en el caso de detenciones y reducciones en la vía pública para conseguir las máximas garantías de seguridad y de salvaguardia de los derechos de las personas y para minimizar sus efectos.

En el mismo sentido, el Síndic considera que, como regla general, la contención de una persona debe ser puntual e indicada para protegerla a ella y a su entorno de acciones que puedan comportar un riesgo. Por otra parte, en los supuestos concretos de enfermedad mental, se considera que la persona debe tratarse como a cualquier otro paciente que presenta una urgencia sanitaria y, por lo tanto, en todo momento, las intervenciones que se tengan que llevar a cabo deben estar dirigidas por personal sanitario.

Queja 05190/2013

El promotor de la queja denuncia la actuación desproporcionada de unos agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra cuando lo detuvieron e inmovilizaron en la calle. También adjuntaba los comunicados facultativos de las asistencias médicas que objetivaban un politraumatismo.

El Departamento de Interior informó que el promotor de la queja fue detenido por resistencia a la autoridad, insultos y agresiones a los agentes; que los agentes, percibiendo un riesgo para su integridad, sacaron sus defensas para mantener la distancia de seguridad; que la inmovilización fue boca abajo y que los agentes actuantes no apreciaron lesión alguna que pudiese motivar la necesidad de que el interesado fuera atendido por un médico, y que la supervisión de la detención había permitido confirmar que se habían observado las pautas operativas sobre el tratamiento de las personas detenidas.

El Síndic trasladó a la Administración varias consideraciones en que concluía que la actuación de los agentes no había sido la más adecuada y ponía énfasis en el hecho de que, sin perjuicio del juicio que había tenido lugar por estos hechos en que se condenaba al interesado, debería haberse investigado el caso a nivel administrativo, teniendo en cuenta la documentación médica y las fotografías aportadas por el interesado de las contusiones que presentaba justo después de la actuación policial.

A.29. LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS EN LAS TIENDAS CIRE

El Síndic de Greuges siempre ha mostrado su preocupación por los elevados precios de los productos que se comercializan en las tiendas de los centros penitenciarios de Cataluña. Para analizar esta situación, el Síndic ha abierto diferentes actuaciones de oficio. La abierta en el año 2009 ya ponía de manifiesto que, tal y como denunciaban los internos, los precios de los productos en las tiendas CIRE eran más elevados que los de los economatos gestionados por la propia Administración penitenciaria.

Las investigaciones realizadas a raíz de las quejas recibidas sobre esta cuestión ponen de relieve que los precios de los productos en las tiendas CIRE son más elevados que en el resto de comercios de la zona donde está ubicado el centro penitenciario, lo que vulnera el espíritu de la legislación penitenciaria. Los escritos también ponen de manifiesto que en los centros penitenciarios donde se mantiene la situación de economatos de autogestión los precios de los productos son más baratos, de forma que entre los internos se da un agravio comparativo dependiendo del centro donde cumplan la pena.

La actuación de oficio abierta en el año 2013 constató que de la lista de más de una treintena de productos que pueden considerarse de consumo generalizado, y en algunos casos de productos básicos por cuestiones de higiene, el precio en las tiendas CIRE era de media un 36% superior y el precio de los productos de higiene femenina era un 40% superior.

El Síndic dio cuenta a la Administración de los resultados del estudio y de su preocupación por ajustar los precios y garantizar el cumplimiento del contenido íntegro del artículo 24 de la Ley Orgánica General Penitenciaria, que establece que “los precios [...] en ningún caso pueden ser superiores a los que rigen en la localidad donde esté ubicado el establecimiento”.

Por este motivo, el Síndic sugiere al Departamento de Justicia que de forma 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 el que tienen de media en tiendas o centros comerciales externos.

Según la información facilitada por el Departamento de Justicia, la directora del CIRE ya manifestó, en su comparecencia parlamentaria de 27 de junio de 2013, que se habían rebajado los precios de los 11 productos más solicitados entre un 5% y un 10% de media. Sin embargo, estas modificaciones no se materializaron hasta octubre de 2013.

El Síndic solicita una mayor rebaja de los precios de los productos en las tiendas CIRE para evitar situaciones de abuso en la oferta comercial monopolística

El Departamento de Justicia también informa que en aquella misma comparecencia la directora del CIRE se comprometió a realizar un estudio más detallado sobre la oferta de productos y precios. De acuerdo con este compromiso, con efectos desde el 1 de enero de 2014 se han dado de baja 98 productos y se ha rebajado el precio a 97 productos más en relación con la primera rebaja materializada en octubre de 2013.

Con todo, la Administración informa que el Observatorio de productos y precios que se creó en este ámbito continúa trabajando en la línea que había sugerido el Síndic y, en este sentido, señala que lo primero que ha previsto el CIRE es encargar a la empresa concesionaria del servicio de tienda que compruebe la comparativa de precios del último informe emitido por esta institución para poder estudiar y valorar los datos que contiene.

En cualquier caso, del análisis de la lista de los productos y precios facilitados por la Administración se ha constatado, en términos generales, que los precios de los productos que han sido objeto de la comparación se han rebajado entre 2 y 16 céntimos.

En otros casos, los precios se han mantenido igual y, en un caso, el precio en la tienda CIRE es un céntimo más caro.

De acuerdo con ello, el Síndic insiste en la necesidad de hacer una rebaja más significativa de los precios del servicio de tienda. Los motivos son los siguientes:

- Los internos no tienen la posibilidad de acceder a tiendas o centros comerciales externos para comprar los mismos productos a un precio más económico.
- La contención del gasto económico también ha afectado a la población reclusa. Por una parte, ha bajado la actividad laboral que los internos desarrollan en los talleres productivos de los centros penitenciarios y, por otra parte, su remuneración.

Puede concluirse, sin margen de error, que el modelo de encargo de gestión es mucho más costoso para todas las partes, tanto para la empresa adjudicataria como para la propia Administración y los internos. Así,

el hecho de que el modelo de tiendas CIRE incorpore a empresas externas que se mueven por afán de lucro explica el encarecimiento final de los productos, hecho que, a criterio del Síndic, es inaceptable.

De acuerdo con la información facilitada por el Departamento de Justicia, el modelo de gestión externa no es el definitivo porque la Administración se ha fijado como objetivo que el CIRE se convierta en una gran central de compras que distribuya los mismos productos a todos los centros penitenciarios.

Sin embargo, hasta la llegada del nuevo modelo, hay que tener presente que el CIRE tiene previsto generalizar el actual modelo en todos los centros penitenciarios de Cataluña que se vayan creando. Urge, pues, en esta etapa transitoria hacia el nuevo modelo, que la Administración garantice sin más demora la adecuación de la oferta de los productos en los centros penitenciarios a precios no abusivos, tal y como prevé la legislación.

A.30. REGISTROS CIVILES Y ADQUISICIÓN DE NACIONALIDAD POR RESIDENCIA

Los registros civiles de Cataluña generan desde hace tiempo una problemática que afecta a un número nada desdeñable de personas y que se concreta en la dificultad de hacer frente diligentemente al incremento de expedientes que deben tramitar diariamente, en particular, los expedientes relacionados con la adquisición de nacionalidad.

Las quejas ponen de relieve las limitaciones materiales y personales del servicio público como razón última del retraso en la tramitación de los expedientes y la obtención de las resoluciones judiciales. El Síndic ha puesto de manifiesto, en los últimos informes al Parlamento, esta problemática.

Es cierto que uno de los factores que ha provocado que muchos de los registros civiles de Cataluña estén en una situación de colapso es el elevado número de solicitudes en materia de nacionalidad registradas estos últimos años.

Esta situación se vio agravada desde el retorno a los registros civiles de miles de expedientes desde la Dirección General de los Registros y del Notariado (DGRN). Primero, fruto del encargo de gestión que el Ministerio de Justicia había realizado a los registradores de la propiedad, en fecha 25 de junio de 2012, y segundo, del encargo posterior al Consejo General del Notariado para la realización de las actas de jura o promesa en estos expedientes, en fecha 2 de abril de 2013.

El elevado flujo de solicitudes en materia de nacionalidad ha colapsado los registros civiles

El estudio de las quejas pone de manifiesto que la aplicación del plan intensivo de tramitación de expedientes de nacionalidad a cargo del Ministerio de Justicia se realizó sin facilitar información alguna al Departamento de Justicia sobre las actuaciones que se estaban llevando a cabo ni los criterios que debían seguirse, a pesar de que

hay constancia de que el Departamento lo había solicitado por escrito en varias ocasiones.

Así, los registros civiles no disponían de instrucciones homogéneas que fijasen pautas para agilizar la tramitación de los expedientes ni criterios sobre el orden de prelación a la hora de tramitarlos, con el consiguiente aumento de solicitudes en materia de nacionalidad que colapsaban otras secciones de los registros civiles, largas colas, excesiva lentitud en los trámites, etc.

El Departamento de Justicia debe continuar impulsando medidas de mejora en la provisión de medios tanto materiales como personales

Ante esta situación de falta de respuesta y de información, se trasladó el caso al Defensor del Pueblo, y se puso énfasis en que cada actuación que había llevado a cabo el Ministerio de Justicia se había realizado sin la necesaria planificación, sin la evaluación de cuál sería su impacto en las oficinas de registro civil y sin haber mantenido ningún tipo de comunicación con las administraciones competentes en materia de justicia. El Defensor del Pueblo informó posteriormente que la DGRN había dictado tres instrucciones relativas a la tramitación de las solicitudes de adquisición española por residencia.

También señaló que la DGRN está trabajando para que la tramitación del expediente de nacionalidad sea electrónica en todas sus fases. Ello supondría que, para presentar la solicitud, no sería necesario solicitar cita previa ante los registros civiles, sino que los interesados podrían presentar la solicitud en el momento que ellos lo considerasen más conveniente.

Mientras tanto, la preocupación compartida por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) y el Departamento de Justicia sobre la situación de los registros civiles se ha concretado en la formulación de un

plan de choque que se ha traducido en mejoras organizativas y en el incremento de las dotaciones de personal en los juzgados encargados del Registro Civil. También se está llevando a cabo un plan de trabajo para reducir a la mitad las inscripciones de nacimiento y de adquisición de nacionalidad en los registros civiles de Cataluña con más sobrecarga de trabajo.

Estas mejoras al menos han permitido paliar en gran medida, aunque no resolver, la gravedad de muchas de las situaciones que se han producido en los últimos años en este servicio público.

El Ministerio de Justicia ha actuado sin la necesaria planificación y sin informar a las administraciones competentes en materia de justicia

Aun así, según la información facilitada por el Departamento de Justicia, la situación de contención de gasto público no permite incre-

mentar las plantillas de los registros civiles. Por el contrario, en opinión del TSJC las limitaciones materiales y personales del servicio público de la justicia en Cataluña son lo que impide a los registros civiles prestar un servicio más rápido y ágil.

Por su parte, el Síndic de Greuges considera que, más allá del plan de actuación que se ha implantado, corresponde al Departamento de Justicia y, en último término, al Consejo General del Poder Judicial continuar adoptando las medidas oportunas para aumentar la productividad judicial y hacer todo lo posible para que los registros civiles de Cataluña dispongan de medios suficientes para hacer frente a la sobrecarga de trabajo actual.

Con respecto al hecho de que se estén concediendo citas para fechas posteriores a la entrada en vigor de la Ley 20/2011, y de las medidas que se prevén adoptar para que la entrada en vigor de la Ley no suponga retrasos adicionales en los expedientes que ya se están retrasando, la DGRN ha informado, a través del Defensor del Pueblo, “que en la norma que apruebe el nuevo procedimiento electrónico se establecerá el régimen transitorio y también la opción de renunciar al expediente iniciado antes de la entrada en vigor y de iniciar un expediente conforme al nuevo procedimiento”.

Queja 03711/2014

La persona interesada se quejaba porque el Registro Civil de Sabadell la había citado para el día 4 de abril para realizar el juramento de la nacionalidad, aunque ese día no se pudo materializar porque aún se estaban jurando resoluciones pendientes del año 2013.

El Síndic trasladó la queja al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que acordó archivar el caso, puesto que la tramitación del expediente de referencia había sido adecuada de acuerdo con los medios de que disponía la oficina del Registro Civil.

Según el informe emitido por la secretaria judicial, el Registro Civil había llevado a cabo 1.049 inscripciones de nacionalidad durante el año 2013 y 1.513 más durante los seis primeros meses de 2014. Se informaba que no era posible llevar a cabo la gestión de todos los expedientes al ritmo en que se acordaban las concesiones, pero que el Ministerio de Justicia permitía a los promotores consultar a través de la web el estado de la resolución.

El Síndic tuvo conocimiento de que el día en que la secretaria judicial emitió el informe la persona interesada ya tenía finalizado su expediente y los certificados correspondientes.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00010/2014
Finalizada

Actuación de oficio por la muerte de un interno en el CIE Zona Franca

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de un nuevo incidente ocurrido en el CIE de la Zona Franca. Según la información facilitada por los medios, un grupo aproximado de unos cincuenta internos del CIE ha iniciado una huelga de hambre, y se han desplazado furgonetas de la Unidad de Intervención Policial para controlar la situación. El Síndic ha trasladado la información al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, al fiscal delegado en materia de extranjería y al Defensor del Pueblo. También ha solicitado al Defensor del Pueblo la posibilidad de entrar en el centro.

AO 00552/2014
Finalizada

Actuación de oficio relativa al estado de salud de un interno del CIE de la Zona Franca después de treinta y dos días en huelga de hambre

El Síndic ha tenido conocimiento de que un interno del CIE de la Zona Franca, en huelga de hambre desde hace treinta y dos días, ha tenido que ser atendido por personal médico, primero en el CAP Manso y, posteriormente, en el Hospital Clínic. Un equipo de la institución se ha desplazado a ambos centros para obtener información sobre el estado de salud de esta persona, contrastar con los profesionales que le habían atendido el seguimiento que debía hacerse en este caso y conocer con más detalle las consecuencias que la huelga de hambre puede tener en su salud.

AO 02432/2014
Finalizada

Presunta agresión por parte de la policía española a un joven durante el partido de la Copa del Rey en Valencia

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para solicitar al Defensor del Pueblo que investigue la agresión por parte de la policía española que un joven de Cadaqués denunció a los Mossos d'Esquadra y tenía previsto denunciar a los juzgados de Valencia.

AO 04069/2014
En trámite

Identificación masiva de personas a raíz de los incidentes de Can Vies

El Síndic ha tenido conocimiento de unos hechos que tuvieron lugar la noche del 31 de enero de 2014, en que agentes de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra identificaron a un grupo de 225 personas en la calle, la mayoría de las cuales, al parecer, habían participado en la manifestación con motivo del desalojo de Can Vies. La actuación policial podría comportar una afectación de los derechos de estas personas, como, por ejemplo, el derecho a la intimidad y a la propia imagen. Por este motivo, se ha iniciado una actuación de oficio para valorar esta posible afectación y el amparo legal que tiene este tipo de actuaciones.

AO 04347/2014
En trámite

Actuación de un agente antidisturbio de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra que disparó contra unos vecinos que filmaban una intervención policial

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de que las redes sociales se hayan hecho eco de un vídeo que recoge el momento en que un grupo de vecinos de la calle Tenor Massini de Sants son testigos de como un agente antidisturbio de los Mossos d'Esquadra dispara hacia ellos. De acuerdo con las imágenes parece ser que la actuación del agente implicado es desproporcionada y no se ajusta a los protocolos que están establecidos para este tipo de operaciones.

AO 06727/2014
Finalizada

Actuación de oficio relativa al funcionamiento del Servicio de Orientación Jurídica de Barcelona

Como consecuencia de varias quejas recibidas en relación con las dificultades para acceder al Servicio de Orientación Jurídica, el Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de constatar si las personas discapacitadas, las ancianos o aquellas que tienen dificultades especiales, principalmente por motivos de movilidad, tienen garantizada la accesibilidad a la Administración de justicia.

AO 07852/2014
Finalizada

Detención de un joven en Zaragoza por exhibir una estelada en un partido de baloncesto

El Síndic ha tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de la detención de un joven en Zaragoza por exhibir una bandera estelada durante un partido de baloncesto. Dada la similitud entre estos hechos y los que tuvieron lugar en el estadio Mestalla de Valencia, se ha abierto una actuación de oficio para trasladar esta información al Defensor del Pueblo a fin de que investigue este caso.

AO 09319/2014
En trámite

Denuncia por actuación abusiva en el Centro Penitenciario Lledoners

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de estudiar una denuncia por abuso de autoridad y por trato inadecuado del jurista del módulo residencial 4 del Centro Penitenciario Lledoners hacia los internos.

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

Comisarías de los Mossos d'Esquadra

AO 01248/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tàrrrega
AO 01249/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Borges Blanques
AO 01250/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Cervera
AO 01829/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Berga
AO 01830/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Lleida
AO 01831/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Solsona
AO 03634/2014	Visita al Área Básica Policial de Horta-Guinardó
AO 05493/2014	Visita al Área Básica Policial Selva Litoral
AO 05494/2014	Visita al Área Básica Policial de la Garrotxa
AO 05495/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Girona
AO 05496/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sta. Coloma de Farners
AO 05497/2014	Visita al Área Básica Policial Gironès - Pla de l'Estany y a la comisaría de distrito de Salt
AO 05499/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de la Bisbal d'Empordà
AO 05501/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tarragona
AO 05503/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Balaguer
AO 05504/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Mollerussa
AO 05505/2014	Visita al Área Básica Policial del Ripollès
AO 05506/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Pineda de Mar
AO 09401/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de S. Feliu de Guíxols
AO 09402/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Santa Perpètua de Mogoda
AO 09403/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Viladecans
AO 09415/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Castelldefels
AO 09416/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Montblanc
AO 09417/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Valls
AO 09418/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Caldes de Montbui
AO 09419/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Barberà del Vallès
AO 09420/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Vielha
AO 09426/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra del Pont de Suert
AO 09433/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Ponts
AO 09435/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Igualada
AO 09443/2014	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra en plaza Espanya

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visitan estas comisarías para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

Comisarías de policía local

AO 01245/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Gervera
AO 01246/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Tàrrega
AO 01247/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de les Borges Blanques
AO 01833/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Berga
AO 03598/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Parets del Vallès
AO 03600/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de la Roca del Vallès
AO 03601/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Palau-solità i Plegamans
AO 03636/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Montmeló
AO 05500/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Palafolls
AO 05502/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Ripoll
AO 05507/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Salt
AO 05508/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Sant Joan de les Abadesses
AO 05509/2014	Visita a la comisaría de la Policia Municipal de Girona
AO 05510/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Blanes
AO 05511/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de la Bisbal d'Empordà
AO 05512/2014	Visita a la comisaría de la Guàrdia Urbana de Tarragona
AO 05513/2014	Visita a la comisaría de la Guàrdia Urbana de Lleida
AO 05514/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Balaguer
AO 05515/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Mollerussa
AO 09404/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Badia del Vallès
AO 09406/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Caldes de Montbui
AO 09407/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro
AO 09408/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Castelldefels
AO 09414/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Montblanc
AO 09425/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local d'Igualada
AO 09438/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Valls
AO 09439/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Cerdanyola del Vallès
AO 09441/2014	Visita a la comisaría de la Policia Local de Barberà del Vallès
AO 09442/2014	Visita a la Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visitan estas comisarías para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

Centros penitenciarios

AO 01252/2014	Visita al Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona
AO 01826/2014	Visita al Centro Penitenciario Lledoners
AO 01827/2014	Visita al Centro Penitenciario Brians 1
AO 09423/2014	Visita al Centro Penitenciario Ponent

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visitan estas comisarías para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

Otras unidades

AO 03635/2014

Visita a la Sede de Unidades Centralizadas de Soporte Administrativo (USCO)

Se visita esta unidad en el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura.

■ CULTURA Y LENGUA

A.31. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

El Síndic ha querido subrayar el valor de la excelente situación de convivencia lingüística que existe en Cataluña después de una etapa de autogobierno y de políticas dirigidas a garantizarla, que han contado con el apoyo mayoritario de las fuerzas democráticas del arco parlamentario. Igualmente, considera, y así lo expresado, que independientemente del resultado del proceso soberanista y por encima de las legítimas diferencias partidarias, debe mantenerse y profundizarse el modelo lingüístico actual.

A pesar de esta buena convivencia lingüística, se constata una falta constante de estas políticas en el tratamiento de la pluralidad lingüística del Estado español por parte de los poderes estatales. La Constitución de 1978 establece unos mandatos muy claros (como, por ejemplo, los de los artículos 3.3, 20 o 149.2) para que los poderes públicos desarrollen políticas de promoción, diálogo y entendimiento entre todas las lenguas y culturas de la realidad plural del Estado.

Lo cierto es que aún hoy estas políticas están prácticamente por implementar e incluso se han implantado otras en sentido opuesto, como, por ejemplo, la que se evidencia en el texto de la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa, que pone en cuestión la capacidad de la Generalitat para determinar y organizar la lengua vehicular en la enseñanza.

Es preciso subrayar el valor que representa la actual situación de convivencia lingüística

No obstante, resultados obtenidos en Cataluña en estos últimos treinta años con la política de inmersión y de conjunción lingüística en las escuelas –que no separa a nadie y facilita el conocimiento igualitario de las dos lenguas– son una muestra de la función del régimen lingüístico como instrumento de cohesión social.

En diferentes estudios se ha puesto de manifiesto que en Cataluña la población escolar logra un nivel de conocimiento del castellano no inferior al de comunidades autónomas monolingües. Y la política de conjunción lingüística se ha mostrado como un instrumento que contribuye a la igualdad de oportunidades culturales, sociales, laborales, y de movilidad y ascenso social, ya que facilita el conocimiento de ambas lenguas.

Así, el *Informe sobre los derechos lingüísticos*, que se presentó el pasado mes de septiembre al Parlamento, plantea la necesidad de que las instancias de gobierno estatales desarrollen firmemente los mandatos constitucionales y que den cumplimiento a las recomendaciones internacionales, puesto que en los informes publicados por el Comité de Expertos del Consejo de Europa sobre la aplicación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias en España de los años 2008 y 2011 se afirma que debe asegurarse la presencia de todas las lenguas regionales en los servicios públicos estatales y se pone de manifiesto que el uso de las lenguas cooficiales en los servicios públicos estatales está en retroceso.

Además, el Informe contiene un análisis de la situación lingüística en Cataluña siguiendo el mandato que el Estatuto encarga a la institución, con la voluntad de compilar las cuestiones más relevantes publicadas sobre los derechos lingüísticos y la defensa que han hecho de los mismos el Síndic y otras instituciones.

En el futuro, independientemente de las diferencias de modelo político, debe mantenerse y profundizarse el modelo lingüístico actual

Algunas de las consideraciones de este informe fueron motivo de presentación, debate y reflexión el pasado mes de marzo de 2014 en el marco del Simposio sobre

Derechos Lingüísticos impulsado por esta institución, que reunió en Barcelona a diferentes ombudsmen, comisarios lingüísticos y otros expertos nacionales e internacionales en política y derechos lingüísticos.

El Simposio se clausuró con la asamblea constituyente de la Asociación Internacional de Comisarios de Lengua (IALC), una organización pionera que tiene como objetivo la defensa de los derechos lingüísticos en el mundo entero

y en que están representadas las instituciones que la integran, del Canadá, Irlanda, Bélgica, Kosovo, Finlandia, Sudáfrica, Sri Lanka, Gales y Cataluña.

En el transcurso de este acontecimiento, el Síndic puso de manifiesto que el sistema lingüístico en Cataluña es un tesoro que hay que preservar y fomentar, consideración que comparten los organismos y observadores internacionales que sitúan a Cataluña como modelo de convivencia lingüística.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 03965/2014
Finalizada

Seguimiento de la respuesta del Departamento de Enseñanza al requerimiento judicial para hacer efectivo el auto de impartir en castellano un 25% del horario lectivo

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las últimas informaciones difundidas en relación con la ejecución de las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que en enero de 2014 acordaron, en relación con cinco centros educativos, que se fijase la presencia mínima del castellano como lengua vehicular en el curso y la clase en la que los hijos de los recurrentes seguían los estudios.

■ DISCRIMINACIÓN

A.32. EL SÍNDIC DE GREUGES COMO DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI

El 2 de octubre de 2014 el Parlamento de Cataluña aprobó la Ley 11/2014, de 20 de octubre, para garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

La Ley supone un gran paso adelante hacia la igualdad efectiva y real de los derechos de las personas del colectivo LGTBI y significa la culminación de una gran lucha conjunta promovida por asociaciones, entidades, partidos y otros organismos. Así, tiene como principal objetivo garantizar los derechos de las personas del colectivo LGTBI, además de erradicar las situaciones de discriminación y violencia y de facilitarles la participación y la representación en todos los ámbitos de la vida social.

La Ley otorga al Síndic de Greuges funciones específicas relativas a la defensa de derechos y libertades en materia de no discriminación de las personas LGBTI que puedan haber sido vulnerados por la actuación de la Administración. Por una parte, el artículo 5 de la Ley contiene una cláusula general antidiscriminatoria que establece que el derecho a la no discriminación constituye un principio informador del ordenamiento jurídico catalán y vincula tanto a los poderes públicos como a los particulares, y prevé que las administraciones públicas y el Síndic de Greuges garanticen este derecho. Por otra parte, la disposición adicional primera de la Ley también hace una referencia expresa a estas funciones.

En el ámbito de la colaboración y coordinación entre instituciones, la disposición adicional primera dispone que el Gobierno debe proponer un convenio de colaboración a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal y al Síndic de Greuges en el plazo de seis meses a contar desde la creación del órgano coordinador de las políticas LGTBI a que hace referencia la Ley. También se prevé que se establezca (art. 8.4) la colaboración y la coordinación

oportunas entre el órgano coordinador y el Síndic de Greuges, la Fiscalía y otros organismos que incidan en el ámbito de la no discriminación.

En este ámbito, el Síndic de Greuges ha iniciado un diálogo con los representantes de las administraciones públicas, los responsables de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra y los diferentes representantes de todas las entidades e instituciones que trabajan en la prevención, la defensa y la lucha contra la discriminación.

En el ordenamiento jurídico cabe destacar el Servicio de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía Provincial de Barcelona, que surge en el año 2009 para proporcionar una respuesta especializada en la comisión de delitos que vulneren el principio de igualdad y que atiende todos los delitos originados por discriminación o prejuicios. Además, el Servicio puede recibir denuncias directamente del ciudadano o iniciar procedimientos de oficio si es requerido. Por otra parte, el Servicio también lleva a cabo una labor de interacción constante con instituciones públicas y otras organizaciones, en el ámbito nacional e internacional. Asimismo, la voluntad del Síndic también es reunirse con el actual fiscal coordinador del Servicio.

La Ley designa al Síndic como supervisor de la Administración en cuanto a las garantías de los derechos de las personas LGTBI

Otro mecanismo de tutela para garantizar el derecho a la igualdad y la no discriminación de las personas LGTBI previsto en la Ley (art. 30) es el relativo a la inversión de la carga de la prueba, que implica que corresponde a la Administración la carga de probar que su actuación está amparada en causas reales y objetivas, ajenas a toda discriminación, una vez la persona interesada alegue discriminación y aporte indicios fundamentados de haber sufrido un acto lesivo.

Cabe señalar que el apartado de la Ley que regula esta cuestión ha sido uno de los mejor recibidos por las entidades, y que esta técnica probatoria tiene amparo en la jurisprudencia constitucional, que la ha admitido como mecanismo de tutela ante la dificultad probatoria de los motivos a no ser discriminado.

Asimismo, ha sido valorado positivamente el apartado relativo al régimen de infracciones y sanciones, ámbito en el que el artículo 38.1 establece que el Síndic de Greuges puede instar al órgano competente para imponer sanciones a incoar los expedientes por incumplimiento de la Ley por causa de acción u omisión de las administraciones públicas.

En cuanto a las quejas presentadas en 2014 a raíz de la aprobación de la Ley, en estos momentos no representan un volumen significativo. Las quejas en cuestión hacen referencia a ámbitos muy diversos como, por ejemplo, el orden público, la privación de libertad, las familias LGTBI (en concreto, la adopción) o la libertad de conciencia, algunas de las cuales están en fase de estudio y de análisis.

Los concejales que manifiesten objeción para officiar matrimonios del mismo sexo deberían renunciar a esta función en todos los supuestos

Una de las quejas que más polémica ha generado es la surgida a raíz de la publicación en los medios de comunicación que un concejal del Ayuntamiento de Barcelona había alegado objeción de conciencia para no celebrar la boda solicitada por una pareja del mismo sexo. El estudio del caso ha per-

mitido constatar que la fecha prevista para la ceremonia no se había visto alterada ni en el día ni en la hora, pero la polémica generada en torno al reconocimiento de este supuesto de objeción en el ámbito de la celebración de matrimonios no se ha podido evitar. En este sentido, el Síndic ya alertó que el debate público generado podía afectar al derecho a la intimidad de las contrayentes.

Así, el Síndic ha concluido que, si bien los concejales tienen derecho por razón de conciencia a rechazar la celebración de las uniones homosexuales que se soliciten, ante la colisión de derechos se trata de hacer un juego de ponderación y, por lo tanto, de valorar la incidencia que el ejercicio de este derecho puede tener sobre otros titulares de derechos y bienes constitucionalmente protegidos.

En coherencia con ello, ha considerado que no es suficiente la posibilidad prevista de delegar la celebración de la unión homosexual a otro concejal. Al contrario, el Síndic es de la opinión que en los casos que en que los concejales manifiesten públicamente que tienen alguna reserva personal para realizar ceremonias entre personas del mismo sexo dejen de prestar de forma ordinaria esta actividad en todos los supuestos.

En este sentido, el Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Barcelona que se estipule formalmente que los concejales que tengan alguna reserva personal para officiar estas ceremonias lo comuniquen al inicio del mandato.

Con todo, cabe señalar que el Síndic ya había actuado en un caso similar en el año 2011 ante la negativa de un concejal del distrito de Ciutat Vella a officiar la boda de una pareja del mismo sexo.

Queja 04377/2014

El promotor de la queja, preso en un centro penitenciario, se dirige al Síndic de Greuges porque quiere recibir tratamiento hormonal para cambiar de sexo.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios informa que se ha concertado una visita para que el interesado sea atendido por el equipo del hospital Clínic especializado en el tratamiento de cambio de género. También señala que el interno actualmente no recibe ningún tratamiento hormonal porque los servicios sanitarios penitenciarios están a la expectativa de la valoración y de las indicaciones oportunas que emitan los especialistas del Clínic en la visita que tiene programada.

Por otra parte, la Dirección General informa que la dirección del centro se ha interesado personalmente por la situación y las condiciones de vida de este interno, en función de su identificación de género. En este sentido, es objeto de un seguimiento específico, tanto por el centro penitenciario como por esta institución.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 08220/2014
En trámite

Actuación de oficio sobre el regidor del Partido Popular en Barcelona que se niega a oficiar matrimonios civiles del mismo sexo

El Síndic ha tenido conocimiento de que un regidor del Partido Popular en el Ayuntamiento de Barcelona ha alegado objeción de conciencia para no oficiar una boda solicitada por una pareja del mismo sexo.

■ ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO

INTRODUCCIÓN

El capítulo IV está dedicado íntegramente a rendir cuentas del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Síndic y aceptadas por las administraciones, empresas y organismos supervisados, así como de las recomendaciones del Síndic no aceptadas por parte de las instituciones objeto de investigación.

En la figura 13 (página 23) y en la tabla 15 (página 25) del capítulo II se presentan las magnitudes de estos casos con 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 97%, y el cumplimiento de dichas aceptaciones también presenta proporciones muy similares.

Los casos de cumplimiento recogidos en este apartado se presentan a partir de una pequeña muestra de las resoluciones cumplidas durante 2014. La información y el resumen de todos los casos se pueden encontrar en el espacio web de las actuaciones de 2014 (www.sindic.cat/resoluciones).

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se han reproducido en su totalidad. En cada caso se presenta una ficha que incluye un resumen del problema que originó la queja, las recomendaciones formuladas en su día por el Síndic de Greuges y finalmente las motivaciones de la no aceptación alegadas por la Administración, organismo o empresa supervisados.

Por mandato de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, se incluye un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como las define el artículo 61 de la mencionada ley.

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Políticas sociales

1. Educación e investigación

Q 02039/2010

Denegación por parte del Departamento de Enseñanza de un auxiliar de educación especial para una alumna de una escuela de Montcada i Reixac con una grave discapacidad

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que se revise si el actual apoyo educativo del que dispone la alumna -dos tardes a la semana, de las cinco tardes que asiste al centro- cubre sus necesidades, desde la perspectiva del derecho a su máximo desarrollo, las recomendacio-

nes de los profesionales que la tratan y los profesores que le atienden.

El Departamento de Enseñanza ha asignado una cuidadora de apoyo a la menor en el aula.

AO 04924/2010

Actuación de oficio para el seguimiento de las sugerencias formuladas en el Informe extraordinario sobre el acceso y la provisión de los servicios de transporte y comedor escolares en Cataluña, presentado al Parlamento de Cataluña en 2010

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que mejore la dotación de las ayudas de comedor escolar y la adecue a las necesidades existentes para garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los niños socialmente menos favorecidos. Por otra parte, en lo referente a la elaboración de nuevos decretos de transporte y comedor escolar, sugiere que el Departamento de Enseñanza reanude esta tarea y que precise la previsión temporal con la que trabaja.

El Departamento de Enseñanza ha incrementado la dotación de las ayudas de comedor escolar y también ha mejorado los criterios que ordenan su concesión, con el fin de que la renta sea más determinante a la hora de decidir qué alumnos reciben la ayuda.

AO 06163/2011

Actuación de oficio para supervisar el desarrollo del último proceso de admisión de alumnado en Sabadell

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que intensifique el uso de los instrumentos de los que dispone para promover una escolarización más equilibrada de alumnado en el municipio de Sabadell, con el fin de conseguir equilibrar la composición social de los diferentes centros de una misma zona; que le informe sobre el uso de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas y la gestión de la matrícula viva, y que adapte la zonificación escolar del municipio a lo que prevé la Ley de Educación de Cataluña, en el sentido de que centros públicos y concertados tengan la misma zonificación escolar.

El Síndic constata que durante el mes de diciembre de 2013 se produjo una modificación del modelo de zonificación escolar que garantiza que centros públicos y concertados tengan las mismas áreas de proximidad.

Q 00761/2012**Disconformidad con el incremento de la cuota de la Escuela Municipal de Música de Riudoms, a medio curso, a los alumnos no empadronados en el municipio**

Ayuntamiento de Riudoms

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Riudoms, en primer lugar, que esté atento a las dificultades de acceso que puedan tener algunas familias por razones económicas, y que garantice los medios para que ningún alumno quede excluido de esta actividad por dicho motivo; en segundo lugar, que estudie la posibilidad de establecer sistemas de ayudas de tarificación social o de otro tipo para garantizar el acceso de cualquier niño en igualdad de oportunidades a la Escuela Municipal de Música; en tercer y último lugar, que se igualen los precios públicos correspondientes a la cuota que sufragan las familias para acceder a la escuela de música entre los niños residentes y no residentes en Riudoms, aunque ello suponga incrementar la cuota de los niños residentes en el municipio.

El Ayuntamiento de Riudoms expone que la Junta de Gobierno Local, en sesión de 18 de noviembre de 2013, ha acordado la modificación del redactado de las tarifas del precio público para la prestación del servicio de enseñanzas musicales, de forma que en el caso de que un niño no residente en Riudoms no pueda cursar los estudios de enseñanza musical impartidos en la Escuela Municipal de Música por dificultades económicas familiares, se le aplicará el mismo precio que a los usuarios residentes en Riudoms, previo informe de los servicios sociales que acredite dicha situación.

Q 00824/2012**Disconformidad con la falta de atención escolar especializada a un alumno que sufre parálisis cerebral**

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que revise la dotación de profesionales en el Centro de Recursos Educativos para Deficientes Auditivos (CREDA) correspondiente para ajustar esta dotación a las necesidades existentes y que revise los procedimientos de asignación de horas de logopedia con el fin de garantizar que las necesidades de este apoyo educativo sean el criterio fundamental a la hora de decidir sobre las asignaciones de horas a cada alumno; que valore las necesidades de horas de logopedia del hijo de la promotora, para determinar si el número actual de horas de atención por parte del centro de recursos educativos para deficien-

tes auditivos y la sustitución por parte del maestro de educación especial dan respuesta óptima a sus necesidades; y que, en el supuesto de que sea más óptima la intervención del centro de recursos educativos para deficientes auditivos, proporcione a este alumno las horas de atención que requiera.

El alumno afectado vuelve a tener atención del CREDA durante una hora semanal.

Q 02958/2012**Disconformidad con el trato dispensado a un alumno por parte de la dirección de una escuela de Llagostera**

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que revise el procedimiento seguido en este caso y que le informe del resultado de las actuaciones llevadas a cabo con la escuela.

El Departamento de Enseñanza ha informado que el centro ha introducido modificaciones en sus normas de organización y funcionamiento específicamente dirigidas a mejorar el procedimiento disciplinario, la promoción de la convivencia y la comunicación con las familias.

Q 04629/2012**Disconformidad con las actuaciones llevadas a cabo en una escuela como protesta por las medidas adoptadas por el Departamento de Enseñanza**

Consortio de Educación de Barcelona

El Síndic sugiere al Consortio de Educación de Barcelona que, si no lo ha hecho aún, dé instrucciones al centro para que en el futuro cumpla las normas que dicte el Consortio y evite la participación en actuaciones que, si bien pueden resultar legítimas en un contexto de ejercicio de derechos de ciudadanía, en el contexto de la escuela pueden entrar en contradicción con los principios de pluralismo, respeto y no

adoctrinamiento que deben regir el funcionamiento de la escuela que cuenta con un alumnado diverso.

El Consortio de Educación de Barcelona informa que se dieron instrucciones al centro en el sentido que sugería el Síndic.

Q 04872/2012**Disconformidad con el Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires por la falta de aportación económica a la Escuela Vinyes Verdes**

Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires que agilice en la medida de lo posible los pagos pendientes.

El Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires ha iniciado los pagos que tenía pendientes correspondientes al mantenimiento del centro escolar.

Q 07625/2012**Queja relativa a unas solicitudes de becas para la adquisición de libros y material didáctico y buen rendimiento escolar**

Departamento de Enseñanza

El Síndic considera que deberían realizarse los esfuerzos necesarios para que los pagos de estas becas puedan hacerse efectivos lo antes posible.

El Departamento de Enseñanza informa que el pago de la beca de buen rendimiento se hizo efectivo el 28 de febrero de 2014.

Q 00194/2013**Disconformidad por la no inclusión de las familias monoparentales en los supuestos de bonificación de la tasa de acceso a la guardería municipal de Les Planes d'Hostoles**

Ayuntamiento de Les Planes d'Hostoles

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Les Planes d'Hostoles que modifique los supuestos de concesión de bonificaciones o ayudas a la tasa de guardería municipal de forma que se tenga en consideración también la situación específica de las familias monoparentales.

El Ayuntamiento de Les Planes d'Hostoles ha efectuado la bonificación correspondiente a la persona interesada y ha comunicado que se modificará la Ordenanza fiscal reguladora de la guardería para evitar confusiones.

Q 01863/2013
Q 01916/2013

Disconformidad con la falta de información y atención por parte de la Universidad Rovira i Virgili en relación con unos estudios de máster cursados por medio de la Cátedra UNESCO de esta universidad

Universidad Rovira i Virgili (URV)

El Síndic sugiere a la Universidad Rovira i Virgili que arbitre un sistema de información y asesoramiento en relación con la gestión de las ayudas disponibles y la autorización de estancia por estudios o residencia en caso de estudiantes extranjeros que no se articule a través del profesorado que coordina los estudios sino de las oficinas de atención al estudiante, cuyo personal debe disponer de la formación necesaria para prestar este servicio de información y asesoramiento de forma rigurosa, clara y comprensible, incluyendo la capacidad de transmitir la información en otros idiomas, en especial en inglés, para aquellos estudiantes que lo requieran. Por otra parte, en lo que concierne al itinerario de este máster en concreto, que incluye estancias en otras universidades y países, la información con respecto a los plazos de solicitud de cambios y opciones disponibles debe ser clara y formalizarse por medio de la página web y otros recursos a los que tengan acceso los estudiantes y, en todo caso, puede ser ampliada o clarificada por parte del coordinador del máster o los estudios correspondientes. Asimismo, el Síndic sugiere que se investiguen los hechos expuestos y la documentación aportada por la persona interesada con relación a la ayuda que se le concedió el mes de octu-

bre de 2011 y que aún no se ha hecho efectiva. Finalmente, y dada la situación de la persona interesada, se sugiere que se contacte con ella rápidamente y se le informe de forma clara y por escrito, si procede, de las alternativas de que, a juicio de la Universidad y dada la normativa de extranjería vigente, dispone para proseguir sus estudios y poder regularizar su situación, así como que se le proporcione asesoramiento si lo precisa.

La Universidad Rovira i Virgili informa que se han arbitrado mecanismos para mejorar el asesoramiento y la información tanto a los alumnos que están en Cataluña como a los que participan en un programa de desplazamiento internacional por razón de estudios en el que esté implicada esta Universidad.

Q 03998/2013

Disconformidad con la escuela asignada a una menor en acogida

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que, con el fin de cumplir el artículo 51 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, se lleve a cabo una nueva valoración de la solicitud de admisión de la hija de la persona interesada y se tenga en cuenta la posibilidad de asignarle plaza en una escuela más próxima, y que se adopten las medidas oportunas para asegurar la escolarización de la alumna en el plazo más breve posible. Asimismo, el Síndic reitera la sugerencia formulada en el marco de la actuación de oficio 03631/2011 de adoptar las medidas oportunas para hacer efectiva la aplicación del artículo 51 de la Ley 14/2010 a todos los efectos, y que se incluya

dentro del Proyecto de decreto de modificación del Decreto 75/2007, de 27 de marzo, que regula el procedimiento de admisión a los centros docentes en las enseñanzas sostenidas con fondos públicos.

El Departamento de Enseñanza señala que el 5 de septiembre se reunió la Comisión de Garantías de Admisión de Primaria de la demarcación y, puesto que se habían producido nuevas vacantes, se asignó plaza a la menor en la escuela solicitada por la familia.

Q 05489/2013

Disconformidad con la actuación de una escuela de Tarragona

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que, de acuerdo con el derecho a la educación en igualdad de oportunidades y el principio de gratuidad de la educación que rige en Cataluña, según la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, la Inspección interceda ante una escuela de Tarragona para que no condicione la entrega de los certificados de escolaridad y de notas del alumnado al hecho de estar al corriente de pago de los recibos emitidos por el centro.

El Departamento manifiesta que el centro dispone de un protocolo de actuación por impagos y deudas que no prevé, en ningún caso, la imposibilidad de obtener las notas de los hijos. Por consiguiente, la Inspección educativa, de acuerdo con la solicitud del Síndic de Greuges, instó la dirección del centro a entregar las calificaciones a la madre de los alumnos.

Q 07380/2013

Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Tarragona excluya de las bonificaciones de las cuotas de las guarderías públicas a las familias deudoras de tasas, multas o impuestos municipales

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Tarragona que no condicione el acceso a las bonificaciones del precio público de las guarderías públicas al cumplimiento por parte de los progenitores de las obligaciones tributarias y que aplique medidas para impedir que ningún niño socialmente desfavorecido quede fuera del acceso a las bonificaciones por este incumplimiento.

El Ayuntamiento de Tarragona modifica la Ordenanza municipal en este sentido, dejando de condicionar el acceso a las bonificaciones del precio público de las guarderías al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Q 07751/2013**Queja relativa a una situación de acoso escolar hacia un alumno de una escuela de Barcelona**

Departamento de Enseñanza

A la vista de la situación planteada, el Síndic formula una serie de consideraciones al Departamento de Enseñanza. Sugiere que se revise la actuación llevada a cabo en este caso, valorando la gestión de los hechos por parte de la dirección de la escuela y la respuesta del centro a la agresión sufrida por el menor, habida cuenta del tiempo transcurrido entre el suceso y la reunión de los progenitores con el tutor, que no conocía con detalle lo sucedido. Asimismo sugiere que se den instrucciones a la dirección de la escuela para que garantice que las familias y los alumnos conocen el plan de convivencia. Por otra parte recomienda que se hagan sesiones de seguimiento de la mediación efectuada con los alumnos implicados, con el fin de seguir trabajando con ellos la gestión de conflictos y como instrumento para controlar y valorar la evolución de la relación entre estos alumnos, con el objetivo de evitar que se repitan comportamientos como los que han tenido lugar en este caso, así como que se tomen medidas para trabajar la tolerancia cero de la escuela ante cualquier agresión, insulto y/o comportamiento contrario a la convivencia entre iguales. Finalmente, el Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que inste a la escuela a mantener un contacto permanente durante este curso escolar con las familias de los alumnos implicados para intercambiar información con respecto al seguimiento de la situación.

El informe de respuesta recibido indica que la agresión sufrida por el hijo de los promotores tuvo una respuesta educativa, ya que se trabajó la gestión de los conflictos con los alumnos implicados en la pelea y se aplicaron medidas educativas y sancionadoras a los agresores. En cuanto a las sesiones de mediación, se indica que han sido continuadas hasta que los propios alumnos decidieron acabarlas, porque consideraron que ya no había enfrentamiento. Por otro lado, el informe indica que el tutor y, de forma especial, la jefa de estudios están llevando a cabo el seguimiento del comportamiento de estos alumnos, y se han ido comunicando con los padres del alumnado implicado. La escuela ha declarado que a la hora de tutoría se trabaja la tolerancia cero ante las agresiones, los insultos y los comportamientos contrarios a la convivencia entre iguales. Se concluye que se ha instado a la escuela para que continúe haciendo un seguimiento cercano y exhaustivo de la convivencia en el centro.

Q 01136/2014**Disconformidad con la denegación de una ayuda de comedor correspondiente al curso 2013-2014**

Consorcio de Educación de Barcelona

El Síndic solicita al Consorcio de Educación de Barcelona que modifique los criterios previstos en la convocatoria de las ayudas de comedor escolar del curso 2014-2015 para que incluyan las causas sobrevenidas, convenientemente acreditadas, en el otorgamiento de las ayudas, con el fin de garantizar efectivamente la igualdad de oportunidades de acceso al servicio de las familias cuyas condiciones sociales y económicas hayan empeorado. Además, le solicita que, como Administración responsable de garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades, vele por garantizar el apoyo económico a la familia afectada -apoyo que puede derivar tanto del Consorcio como del Ayuntamiento de Barcelona- mediante el correspondiente seguimiento.

A la vista de estas consideraciones, el Síndic también solicita al Ayuntamiento de Barcelona que prolongue hasta final de curso el apoyo económico otorgado a la familia afectada, en el supuesto de que su situación económica no haya mejorado y que el Consorcio de Educación de Barcelona no haya previsto ninguna ayuda específica para estos casos de precariedad económica sobrevenida.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha otorgado la ayuda de comedor escolar a la alumna afectada hasta que finalice el curso 2013-2014.

2. Infancia y adolescencia

Q 03530/2008

Disconformidad con la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia por un procedimiento de tutela de dos menores

Departamento de Bienestar Social y Familia

Puesto que se valora que no son convenientes en interés de los menores las visitas al centro penitenciario y a la vista de lo que establece la resolución de suspensión provisional de las visitas de los niños con el padre, teniendo en cuenta que en un futuro inmediato el padre podría quedar en libertad y que los niños viven con la familia extensa de su tía, el Síndic sugiere que se inicien las actuaciones necesarias que proporcionen una respuesta integrada a todas las partes, y que se estudie la evolución de los menores a los efectos

de dar una respuesta que se adecue a sus derechos y a sus intereses actuales y futuros.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha tomado medidas para que desde el centro se escuche a los niños y se tenga en cuenta su opinión para trabajar la forma de vehicular sus manifestaciones adecuadamente y de forma individual.

Q 04602/2009

Denegación de la participación de un menor discapacitado en el Club de Fútbol Bigues i Riells, cuando hasta ahora su discapacidad no era un problema

Ayuntamiento de Bigues i Riells

El Síndic considera que el menor no debe sufrir las consecuencias de la desavenencia entre sus padres y el club de fútbol, por lo que sugiere al Ayuntamiento de Bigues i Riells que tenga en cuenta la posibilidad de reiniciar un proceso mediador con el objetivo de que el niño no se vea privado de participar en las actividades de dicho club.

El Ayuntamiento informa que el asunto planteado quedó resuelto con un cambio de actividad deportiva que satisfacía a ambas partes.

Q 02978/2010**Disconformidad con el precio, la oferta y la adjudicación de plazas de los campos de trabajo que gestiona el Departamento de Bienestar Social y Familia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia información sobre diversas cuestiones; Información relativa a si la subvención a los campos de trabajo en Cataluña para jóvenes residentes en esta comunidad autónoma es inferior a la subvención a los campos de trabajo fuera de Cataluña; además, no se observa que la diferencia de coste para el participante de un campo de trabajo en Cataluña respecto del participante en un campo de trabajo fuera de Cataluña se rija por el principio de solidaridad con el fin de que el coste para el joven, independientemente de su residencia y del lugar donde tenga lugar el campo de trabajo, sea el mismo. En este sentido se solicita información sobre cómo se repercute este coste supuestamente más elevado por desplazamiento a los campos de fuera de Cataluña. También se afirma que los campos de trabajo en Cataluña para jóvenes catalanes ofrecen un 50% de las plazas, y la explicación es que el resto son para jóvenes del territorio o entidad para potenciar el asociacionismo juvenil en Cataluña, sin especificarse qué se entiende por *territorio* y por

entidad; así, en campos de 25 plazas, si la Dirección de Juventud ofrece el 50% de éstas (12,5) cómo debe entenderse que se soluciona la cuestión de las medias plazas restantes y cómo se garantiza que en la adjudicación de plazas se alcance la presencia equilibrada de chicos y chicas con el sistema de inscripción empleado. Finalmente, se solicita información sobre el motivo que provocó que a las 9.00 horas del día fijado para la inscripción no hubiese ninguna plaza vacante en el campo de trabajo de Banyoles.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha hecho un replanteamiento global del Programa de campos de trabajo y ha introducido cambios importantes. Así, entre otros, ahora es la Dirección General de Juventud quien propone una oferta cerrada de campos de trabajo.

Q 05072/2010**Queja relativa a la desaparición de una menor senegalesa después de un viaje a su país de origen con un familiar**

Departamento de Bienestar Social y Familia

A la vista de la información enviada por el Departamento de Bienestar Social y Familia sobre las actuaciones que se han llevado a cabo en el caso de esta menor, el Síndic finaliza el seguimiento de este asunto.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que la menor ha sido localizada, el tutor legal ha renunciado a sus deberes y se ha encargado al Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción la valoración de la familia acogedora que había ejercido su guarda y la constitución del acogimiento simple en familia ajena.

**Q 02224/2011
y otras****Demora en el cobro de la prestación económica de carácter universal por hijo a cargo**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise los expedientes de renovación del título de familia numerosa, en el sentido de volver a incluir en ellos a los hijos de las personas interesadas.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha abonado los importes pendientes correspondientes a la prestación económica por hijo a cargo.

Q 00789/2012

Impago de la prestación económica por cuidador no profesional

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic recuerda al Departamento de Bienestar Social y Familia la obligación de la Administración de ser diligente en la concesión de las prestaciones y ayudas sociales, y de abonarlas en el menor tiempo posible. Asimismo le sugiere que se abonen las mensualidades atrasadas lo antes posible.

La Administración comunica que ha procedido a hacer pagos parciales en concepto de aplazamientos periodificados.

AO 07063/2012

Actuación de oficio para estudiar el estado de tramitación de veintisiete procesos de adopción de familias catalanas tras la decisión de Marruecos de anular la vía de las adopciones internacionales

Departamento de Bienestar Social y Familia

Tanto el Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción (ICAA) como la Embajada española están llevando a cabo gestiones para que el Gobierno de Marruecos autorice la constitución de las *kafalas* que están pendientes en los juzgados de las diferentes ciudades de Marruecos y permita que los niños, una vez acogidos, puedan viajar con las familias a sus lugares de residencia.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha remitido al Síndic un informe del ICAA que indica que se ha comenzado a desbloquear la situación de los expedientes y se han constituido las primeras *kafalas* a favor de familias catalanas que han podido finalizar los trámites legales y regresar a su domicilio con los niños.

Q 00975/2013

Disconformidad con la actuación del Departamento de Bienestar Social y Familia en relación con la renovación de un carnet de familia numerosa

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise el expediente de renovación del título de familia numerosa, en el sentido de volver a incluir a la hija de la persona interesada.

La Administración indica que se ha incluido a la hija de la persona interesada como persona beneficiaria del título de familia numerosa.

Q 06023/2013**Falta de respuesta a una solicitud de plaza residencial presentada al Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que realice las gestiones necesarias y urgentes para ofrecer al solicitante un recurso hospitalario no agudo, dadas las indicaciones médicas y la situación de riesgo para su integridad y la de terceros, y que se siga coordinando con el Departamento de Salud para resolver este asunto.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que el niño ha sido ingresado en una residencia.

Q 07210/2013**Disconformidad con el hecho de que no se haya hecho efectiva una propuesta de medida de acogida en un centro residencial de acción educativa (CRAE)**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que, en el caso de que la propuesta de medida protectora vigente para la persona interesada sea el acogimiento en CRAE, esta medida se aplique con la máxima celeridad en un centro adecuado a sus necesidades. De lo contrario, sugiere que se valore la petición de esta persona de volver a vivir con su madre, y que se le facilite la respuesta que corresponda.

El Departamento informa que la persona interesada inició un plan de trabajo con el seguimiento del EAIA vinculado a una medida de compromiso socio-educativo, que su evolución es favorable y que por este motivo se ha solicitado una prórroga de los compromisos del plan de trabajo un año más, con el objetivo de garantizar esta buena evolución.

Q 07559/2013**Disconformidad con el impago de una prestación económica por cuidados en el entorno familiar y apoyo al cuidador no profesional**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de la prestación aprobada en el marco de la Ley de la Dependencia al hijo de la promotora, además de los atrasos que pueda haber pendientes.

Según el informe del Departamento de Bienestar Social y Familia, se han llevado a cabo las gestiones correspondientes para valorar de urgencia la situación de especial vulnerabilidad económica de la familia. Se ha realizado el primer pago de la mensualidad y, en cuanto a los atrasos correspondientes a las mensualidades de 31 de mayo a 14 de julio de 2012, se efectuó el pago en la nómina del mes de marzo de 2014.

3. Salud

Q 00297/2011

Queja relativa a una solicitud de alta como persona asegurada en el Servicio Catalán de la Salud

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que verifique la entrega efectiva de la tarjeta sanitaria y, si procede, se envíe de nuevo el documento a la dirección indicada y que se comunique expresamente al centro hospitalario la condición del interesado de persona asegurada en el CatSalut y la cobertura por parte de este organismo de los gastos que se le reclaman. Finalmente, se sugiere que se asegure que en estos procedimientos se cumplan las formalidades establecidas por la normati-

va de procedimiento administrativo común en cuanto a la práctica de las notificaciones administrativas.

El Departamento de Salud ha informado que se ha enviado a la persona interesada la tarjeta sanitaria individual a la dirección que indicó, sin que se haya producido ningún incidente ni reclamación posterior.

Q 02934/2011

Disconformidad con la atención prestada por el Hospital de Figueres a un paciente el mes anterior a su defunción

Departamento de Salud

El Síndic recuerda al Departamento de Salud que la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud incluye, dentro de la prestación de hospitalización en régimen de internamiento, la administración de medicación y el tratamiento de las posibles complicaciones que puedan producirse durante el proceso asistencial. Por lo tanto, la medicación del antirretroviral y la pomada deberían haber sido suministrados con puntualidad por el centro hospitalario y no debería haberse solicitado al promotor que los llevase de casa. Por otra parte, el Síndic recuerda al Departamento de Salud la necesidad de que el Servicio Catalán de la Salud, como responsable de la prestación de los servicios sanitarios a los ciudadanos, lleve a cabo las actividades de control y supervisión de las entidades

proveedoras del servicio de transporte sanitario, de forma que se realice un control riguroso y continuo de la eficacia y la calidad del servicio y del cumplimiento de los estándares de calidad previamente fijados.

El Departamento comunica que se trató de una situación puntual y que no se ha registrado ninguna otra reclamación. En cuanto a las acciones correctoras emprendidas, indica que se ha insistido a los profesionales que deben seguir estrictamente las indicaciones sobre las condiciones de traslado que constan en la hoja de petición del médico.

Q 07738/2012

Disconformidad con la retirada de la asignación de médico de cabecera y de equipo de atención primaria (EAP)

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que dicte las órdenes oportunas para que desde el Servicio Catalán de la Salud se inicie una investigación para averiguar los motivos por los que se produce la retirada de asignación de médico y EAP, tanto si se produce automáticamente como si es fruto de la intervención de algún profesional, se introduzcan las medidas correctoras oportunas para garantizar a la persona interesada y a todos

los usuarios que se encuentren en la misma situación que no se producirá una nueva retirada de asignación de este tipo.

El Departamento informa que la persona interesada ha sido asignada actualmente a un EAP y que se han hecho las gestiones oportunas para que el hecho objeto de queja no se repita.

Q 08321/2012**Disconformidad con el retraso del centro de atención primaria de Gabarra de Cornellà de Llobregat a tramitar la tarjeta sanitaria individual de un recién nacido**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que dicte las órdenes oportunas para que se informe a las personas que trabajan en el CAP Gabarra, de Cornellà de Llobregat, del procedimiento que pueden iniciar para tramitar la obtención de una tarjeta sanitaria individual cuando sea necesario acelerar los trámites.

El Departamento de Salud informa que lleva a cabo con regularidad sesiones formativas/informativas, mediante las cuales se ha reforzado el procedimiento de tramitación de la tarjeta sanitaria individual.

Q 01071/2013**Disconformidad con el pago de una copia de prueba radiodiagnóstica en formato CD en el CAP Sant Andreu del Instituto Catalán de la Salud**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que adopte las medidas oportunas para que se devuelva a la persona interesada el importe que abonó lo antes posible.

El Departamento informa que ha dado las instrucciones oportunas al Instituto Catalán de la Salud para que se abstenga, de forma inmediata, de solicitar la contraprestación objeto de queja y para que inicie el procedimiento de devolución, a las personas que lo soliciten, de los importes indebidamente percibidos.

Q 00337/2014**Disconformidad con la lista de espera para una intervención quirúrgica de cataratas**

Departamento de Salud

El Síndic recuerda al Departamento de Salud 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, en general, con relación a lo establecido en el Decreto 354/2002, por el que se establecen los plazos máximos de acceso a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Catalán de la Salud y le sugiere que adopte las medidas organizativas oportunas para que se respeten dichos plazos. En cuanto a este caso concreto, el

Síndic sugiere al Departamento que dicte las órdenes oportunas para que el promotor de la queja sea intervenido lo antes posible.

La Administración informa que la intervención se llevó a cabo tres semanas después de haber recibido la sugerencia del Síndic.

4. Servicios sociales

Q 03674/2010

Disconformidad con la diferencia de trato que se da a una entidad respecto de los centros especiales de trabajo en cuanto a las medidas de financiación o apoyo económico a que pueden acceder

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas oportunas para abrir líneas de subvención dirigidas a las entidades que desarrollan proyectos de empleo con apoyo para la inserción de personas con discapacidad en el mercado ordinario, y para estudiar e impulsar ante la Administración estatal las modificaciones normativas que se consideren convenientes en la regulación del empleo con apoyo, con el fin de potenciar e intensificar esta modalidad de inserción laboral

como herramienta fundamental para la plena integración de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo ordinario.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha informado que está desarrollando acciones dirigidas a fomentar la incorporación de las personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

Q 04216/2010

Disconformidad con el Ayuntamiento de Barcelona por el desalojo de un colectivo de familias galaicoportuguesas que viven en el distrito de Sant Martí

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere al Consistorio que adopte medidas para resolver la situación irregular de este colectivo, que asegure de forma inmediata que se dan las garantías suficientes de dignidad y salubridad de los espacios donde viven estas familias, que impliquen acceso a agua, luz y alcantarillado y acceso a los solares, sin perjuicio de un objetivo a largo plazo de integración de este colectivo a la sociedad y consecución de una vivienda, con el calendario y la planificación que se determine, y, finalmente, que continúe con la tarea llevada a cabo con estas familias galaicoportuguesas y que haga seguimiento especial de

la situación de los menores con el fin de que sus necesidades básicas de educación y salud queden adecuadamente cubiertas.

El Ayuntamiento de Barcelona, a través de la Oficina del Plan de Asentamientos Irregulares, ha tomado una serie de medidas para paliar las carencias de este colectivo.

Q 02877/2011
y otras**Disconformidad con la resolución del Departamento de Empresa y Ocupación mediante la cual se determina la suspensión de la prestación económica de la Renta Mínima de Inserción (RMI)**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere a la Administración que si el motivo de la suspensión de la RMI es el incumplimiento del convenio de inserción y no el hecho de no localizar a la persona interesada, anule la resolución de suspensión de la RMI emitida y la adecue al motivo real.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha emitido una resolución por la que deja sin efecto la suspensión de la prestación económica de la RMI.

Q 05974/2011**Disconformidad con un proceso de tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise nuevamente el procedimiento de la persona interesada, anule las resoluciones emitidas y reconozca la efectividad del programa individual de atención emitido a favor de esta persona de acuerdo con su grado II nivel 2 de dependencia con efectos desde el día 23 de noviembre de 2007 o, subsidiariamente, desde el momento en el que la Administración dispuso de la información necesaria para proseguir con la

tramitación del procedimiento sin que la persona interesada hubiese desistido, el día 23 de febrero de 2010.

El Departamento de Bienestar Social y Familia revoca la resolución y dicta una nueva, de acuerdo con la sugerencia del Síndic.

Q 06689/2011**Disconformidad con el funcionamiento de un centro colaborador para personas mayores en La Selva del Camp**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que se inicien actuaciones con el fin de aclarar la cuestión objeto de queja y, si procede, que se incoe un expediente sancionador contra la residencia y centro de día por los incumplimientos detectados en la visita de inspección efectuada el 12 de diciembre de 2011 y, en concreto, por la posible vulneración de los derechos del familiar de la persona interesada, puesto que no se realizó el ingreso en el centro de acuerdo con la normativa vigente ni se comunicaron debidamente los hechos ocurridos al juez o al Ministerio Fiscal.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha realizado varias visitas de inspección al centro y comunica que se han solucionado las carencias detectadas y que el Servicio de Inspección y Registro hará un seguimiento de ello.

Q 06809/2011 y otras**Disconformidad con la cuantía ingresada en concepto de prestación de Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que reanude con celeridad el pago de la prestación concedida al promotor; que resuelva el recurso de alzada interpuesto por éste contra la resolución de suspensión; que dé respuesta a la reclamación presentada contra la resolución por la que se reducía el importe de la prestación, evalúe sus alegaciones y, si procede, modifique el importe en el sentido que solicitaba, y finalmente, que compruebe los pagos efectuados en cuan-

to al complemento por hijo menor de edad y los regularice abonando al promotor las mensualidades pendientes.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha regularizado los pagos pendientes y ha resuelto el recurso de alzada presentado por la persona interesada.

Q 06996/2011
y otras

Disconformidad con la demora en la reactivación de una prestación de Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte las medidas oportunas para que, a todos los efectos, la reanudación de la prestación económica sea más ágil, de forma que, una vez finalizada la causa de la suspensión, la reactivación sea rápida y se eviten situaciones como la que se ha producido en este caso. Asimismo, sugiere que se realicen las actuaciones oportunas para comprobar la situación actual del promotor y, en el caso de que cumpla los requisitos que determinan el derecho a la prestación, se reactive el pago de forma urgente; y, finalmente, que se le reconozca

al promotor el derecho a la prestación desde el momento en el que finalizó el contrato laboral, como mínimo, hasta el momento en que obtuvo otros ingresos.

El Departamento de Empresa y Ocupación comunica el reconocimiento de la prestación por el periodo reclamado.

Q 07630/2011

Actuación de oficio para estudiar las condiciones de funcionamiento del Centro de Disminuidos Físicos del Bages

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que fije criterios objetivos para decidir sobre la priorización en la asignación del servicio de centro residencial para personas con discapacidad psíquica y que se establezca un protocolo de actuación que permita garantizar que la información sobre el usuario que llega a los centros en el momento del ingreso está lo suficiente actualizada y se corresponde con su estado.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que se han iniciado una serie de trabajos orientados a actualizar los datos de las personas que constaban en lista de espera en el Centro de Disminuidos Físicos del Bages y se ha elaborado un protocolo de actuación para este centro.

Q 00324/2012

Falta de asistencia de los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Barcelona que le informe de las actuaciones realizadas con relación a la persona interesada, el plan de intervención elaborado y las alternativas planteadas en cuanto a posibilidad de acceso a prestaciones disponibles por medio de otros organismos.

El Ayuntamiento de Barcelona ha informado que se ha consensuado con la persona interesada un plan de mejora de su situación que ha dado resultados, como el cobro de una prestación periódica y la mejora de las condiciones de su entorno y de su estado de salud.

Q 00722/2012

Disconformidad con la atención recibida en el Hospital del Mar

Departamento de Bienestar Social y Familia y Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud y al Departamento de Bienestar Social y Familia que lleven a cabo actuaciones de coordinación suficientes para garantizar la continuidad asistencial y el acceso al recurso que corresponda en el momento oportuno, y para cerciorarse de que se dispone de la misma información, sea cual sea el dispositivo desde el que se ofrece. Por otra parte, recuerda a ambos departamentos el deber legal recogido en la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, de información veraz y de calidad, sea cual sea el soporte en que se preste. Aparte de este reconocimiento normativo es preciso remitirse, también, a las buenas prácticas administrativas que deben regir la actuación de las administraciones públicas; en este sentido, el Síndic aprobó el Código de buenas prácticas administrativas en septiembre de 2009, según el cual la Administración debe informar de forma clara a las personas

de los derechos que pueden ejercer en sus relaciones con la Administración y también de los requisitos previstos por la legislación para la tramitación de sus solicitudes.

La Administración informa que el Gobierno aprobó el Plan Interdepartamental de Atención Social y Sanitaria (PIASS), que establece la coordinación entre el Departamento de Salud y el Departamento de Bienestar Social y Familia para garantizar la continuidad asistencial de las personas con necesidades sanitarias y sociales y la máxima eficiencia en el uso de los recursos. También aprobó el Programa Interdepartamental de Atención Social y Sanitaria, que permite desarrollar las medidas del Plan.

Q 05460/2012
y otras**Disconformidad con la denegación de una solicitud de ayudas del Programa para la adaptación o la accesibilidad de viviendas para personas con discapacidad**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic recuerda al Departamento de Bienestar Social y Familia, en primer lugar, que debe resolver expresamente dentro del plazo establecido en las respectivas convocatorias las solicitudes presentadas y, en su caso, exponer el motivo por el que se han denegado; en segundo lugar, que en los casos en los que las solicitudes no puedan ser atendidas en una determinada convocatoria por falta de disponibilidad presupuestaria, se debe dictar una resolución de las solicitudes dentro del plazo legal vigente; y en tercer lugar, que las solicitudes presentadas deben estudiarse dentro del plazo establecido en las convocatorias correspondientes y, en el supuesto de que sea necesario, debe solicitarse a las personas interesadas que presenten la documentación complementaria correspondiente dentro de un plazo razonable a partir de la fecha de presentación de la solicitud. De cara a próximas convocatorias de este tipo de ayudas, el Síndic sugiere al Departamento que estudie la posibilidad de mejorar la dotación presupuestaria para las ayudas PUA, que establezca criterios tasados y objetivos de priorización para la concesión de las ayudas que se adecuen a la finalidad de estos programas, en el supuesto de que la dotación presupuestaria de la convocatoria correspondiente resulte insuficiente, y que garantice en el caso de las ayudas PUA la continuidad entre convocatorias.

El Departamento informa que en la Orden de convocatoria del año 2014 se prevé la existencia de una comisión de valoración que estudie y valore todos los casos que se puedan presentar en relación con la aplicación de las bases de la convocatoria y que valore los casos de excepcionalidad. Las funciones que la norma atribuye a esta comisión permitirán resolver circunstancias de agravio comparativo por razón de la fecha, como las que originaron algunas de las quejas que motivaron estas actuaciones. En cuanto a los criterios de priorización, en el momento de resolver las solicitudes se constata que en la convocatoria del año 2014 se establecen criterios de valoración para la concesión de la ayuda. Se entiende que con la inclusión de esta cláusula se acepta la sugerencia en el sentido de fijar criterios objetivos que permitan priorizar unos casos por delante otros en el momento de otorgar la ayuda, en los supuestos en que la falta de disponibilidad presupuestaria no permita atender todos los casos en los que las solicitudes cumplan los requisitos objetivos para recibirla.

Q 05507/2012**Disconformidad con una resolución del Ayuntamiento de Vila-seca que deniega la concesión de una reserva de plaza de estacionamiento para el uso exclusivo y personalizado de personas con movilidad reducida**

Ayuntamiento de Vila-seca

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Vila-seca que tenga presentes las consideraciones realizadas a la hora de evaluar y resolver las solicitudes de licencias de reserva de estacionamiento de uso individual presentadas por ciudadanos que tengan reconocida la condición de personas con movilidad reducida y que, consecuentemente, revise la solicitud formulada por el promotor y le conceda una plaza de aparcamiento personalizada reservada para personas con discapacidad cerca de su domicilio, puesto que cumple los requisitos exigidos por la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Vila-seca ha procedido a modificar la Ordenanza de circulación de vehículos y peatones según las sugerencias del Síndic. Asimismo, ha revisado la resolución denegatoria y ha concedido una reserva de plaza de estacionamiento para uso exclusivo y personalizado al promotor de la queja.

Q 06298/2012**Falta de resolución del Ayuntamiento de Barcelona de una solicitud de ayuda para alimentos**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Barcelona que le informe del seguimiento que está realizando sobre este caso y que lo trate desde una perspectiva unitaria y de forma coordinada desde los diferentes servicios implicados en la intervención.

El Ayuntamiento ha informado que la persona interesada está recibiendo una serie de ayudas en función de sus necesidades y que los servicios sociales realizan un seguimiento periódico de su situación.

Q 07761/2012**Disconformidad con la suspensión del servicio de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Vilassar de Mar**

Ayuntamiento de Vilassar de Mar

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Vilassar de Mar que tome las medidas oportunas para que los servicios sociales se pongan en contacto con la promotora, realicen una evaluación de su situación y sus necesidades actuales y valoren la posibilidad de restablecer el servicio de atención domiciliaria.

El Ayuntamiento de Vilassar de Mar ha revisado el caso y ha otorgado una ayuda económica a la interesada.

Q 00282/2013**Disconformidad con las tareas de seguimiento, protección y atención de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en materia de violencia de género**

Departamento de Interior

A pesar de que el Síndic entiende que la operación policial en estos casos se ajusta a los protocolos de actuación establecidos, considera que hay ámbitos susceptibles de mejora. Una de las primeras propuestas es que el centro de control pueda llamar directamente a la unidad policial responsable de las tareas de seguimiento. En la misma línea, también se considera adecuado que las actuaciones que se lleven a cabo las presten en todo momento los agentes especializados en materia de violencia de género, por lo que debería asegurarse que la información relevante está disponible en las salas operativas de comunicación para que se pueda informar a la patrulla que se desplaza al lugar de los hechos. Asimismo, el Síndic recuerda la importancia de incidir en la formación correspondiente

en violencia de género para asegurar que la respuesta policial, independientemente de la unidad de procedencia del agente que atienda a la víctima, sea homogénea. Finalmente, insiste en la necesidad de adoptar las medidas oportunas para asegurar que se mantiene a la víctima informada en todo momento y que se una patrulla a su domicilio o al lugar en el que se encuentre con la máxima celeridad.

El Departamento de Interior confirma el cumplimiento de las medidas propuestas por el Síndic.

Q 01048/2013**Falta de respuesta a una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas derivada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones derivadas**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic solicita al Departamento de Bienestar Social y Familia que dicte las instrucciones pertinentes para que, si aún no se ha hecho, se dé respuesta expresa a la petición presentada por la persona interesada el 19 de julio de 2012.

El Departamento informa que se dictó la resolución de reconocimiento de las prestaciones devengadas y no percibidas de los derechohabientes y se envió la correspondiente notificación.

Q 01566/2013 y otros**Disconformidad con la demora en la modificación del importe de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que modifique el importe de la prestación de la que es titular la persona interesada, de acuerdo con la situación existente en agosto de 2012, con el fin de que reciba la cuantía que le corresponde.

El Departamento de Empresa y Ocupación dicta la resolución mediante la cual se incrementa el importe de la prestación y ha procedido a abonar el nuevo importe a la persona interesada.

Q 02284/2013**Falta de respuesta a una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas presentada en el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic insta al Departamento de Bienestar Social y Familia a establecer mecanismos dirigidos a minimizar los efectos negativos de la situación de incertidumbre y agravio comparativo que se ha generado en relación con los beneficiarios de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar y le solicita que dé las instrucciones pertinentes para que, si aún no se ha hecho, se dé

respuesta expresa a la petición presentada por la persona interesada en fecha 2 de noviembre de 2012.

El Departamento dicta la resolución de reconocimiento de las prestaciones devengadas y no percibidas de los derechohabientes de la persona afectada.

**Q 02577/2013
y otros****Falta de resolución de una solicitud de Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte las medidas oportunas para que las solicitudes de Renta Mínima de Inserción se resuelvan dentro del plazo establecido legalmente; y, con relación a este caso concreto, le insta a resolver la solicitud formulada por el promotor sin más dilación y, si procede, a hacer el pago cuanto antes.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa que se ha dictado la resolución por la que se concedía la prestación y que se ha iniciado el pago.

Q 02927/2013**Disconformidad con el retraso en emitir la resolución de una prestación del Programa Individual de Atención (PIA)**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise el expediente de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y a las prestaciones vinculadas de la promotora de la queja, además del contenido de la resolución por caducidad del PIA de fecha 25 de abril de 2013. También le solicita que notifique a la promotora la resolución del PIA de 25 de abril de 2013 y que adopte las medidas oportunas para informar a la persona interesada sobre los motivos que justifi-

can la decisión de los profesionales de los servicios sociales de detener la tramitación de su expediente.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que se ha emitido una resolución del PIA mediante la cual se reconoce a la persona interesada el servicio de ayuda a domicilio.

Administración pública y tributos

1. Administración pública

Q 01874/2010

Disconformidad con la imposición de una sanción a un menor por infracción de la Ordenanza municipal de convivencia ciudadana de Santpedor

Ayuntamiento de Santpedor

Por una parte, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Santpedor que para este caso en concreto anule la multa impuesta y proponga su sustitución por alguna medida alternativa más adecuada desde la perspectiva sancionadora educativa y de acuerdo con la normativa reguladora de la responsabilidad penal del menor, como pueden ser amonestaciones, trabajos en beneficio de la comunidad o la realización de actividades de tipo educativo. Por otra parte, en cuanto a la redacción de la nueva Ordenanza municipal de convivencia ciudadana de Santpedor, el Síndic recomienda al Ayuntamiento que anule el artículo que dispone la responsabilidad subsidiaria de los padres, tutores, acogedores o guardadores en caso de impago de la persona infractora de la sanción pecuniaria impuesta; determine la cantidad de la sanción con una cuantía fija en función de la gravedad de la infracción cometida o establezca unos criterios claros de graduación de la pena basados en el principio de proporcionalidad; anule la posibili-

dad de imposición de la sanción pecuniaria en caso de menores por su nula finalidad reeducativa, y prevea la posibilidad de ampliar las medidas alternativas establecidas en el artículo 61 para los casos de menores a todo tipo de sanciones y no sólo a las sanciones por infracciones leves.

El Ayuntamiento aprueba la propuesta de medida alternativa a favor de la persona interesada consistente a realizar trabajos en beneficio de la comunidad, actividad que se prevé que tenga una duración de 25 horas y que estará supervisada. Además, se aprueba una nueva Ordenanza de convivencia ciudadana que incorpora las recomendaciones del Síndic.

Q 02230/2010

Falta de información y de acceso a la documentación de Televisió de Catalunya, S.A. sobre la contratación de los servicios de doblaje

Corporación Catalana de Medios Audiovisuales

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere a la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales que adopte las medidas oportunas para facilitar al promotor de la queja la información que solicitó con relación a la adjudicación del contrato de los servicios de doblaje y, en concreto, sobre la resolución que motiva la adjudicación, los motivos del rechazo de su proposición y las características de la proposición del adjudicatario que fueron determinantes en la adjudicación a su favor. En respuesta a las sugerencias del Síndic, la Corporación indica que ya ha informado a la persona interesada en varias ocasiones que su empresa no fue adjudicataria del servicio de do-

blaje porque su propuesta técnica era muy inferior a la del resto de licitadores adjudicados. También informa que próximamente se pondrá en contacto con el representante de esta empresa para convocarle personalmente, con el objetivo de darle las explicaciones necesarias y responder a todas las preguntas que considere oportunas.

La Corporación Catalana de Medios Audiovisuales ha permitido a la persona promotora de la queja el acceso a la información solicitada.

Q 05698/2010**Desacuerdo con un expediente sancionador incoado por circular y estacionar con una autocaravana o vehículo acondicionado como vivienda móvil en el término municipal de Cadaqués**

Ayuntamiento de Cadaqués

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cadaqués que anule la sanción impuesta a la persona interesada, ya que el hecho de que no se haya aportado informe de ratificación del agente denunciante durante la tramitación del expediente sancionador ni tampoco otras pruebas que verifiquen el contenido de la denuncia formulada le ha causado indefensión. El Síndic ha recomendado también que se modifique el artículo 45.5 de la Ordenanza municipal de circulación del Ayuntamiento de Cadaqués, publicada en el BOP de Girona de 14 de julio de 2010, en el sentido de diferenciar claramente la prohibición de pernoctar y estacionar de forma prolongada con vehículos caravana o autocaravana en el término municipal excepto en los lugares expresamente

autorizados para hacerlo; la prohibición de comportamientos como los descritos en el artículo 45.5 por parte de cualquier persona y vehículo en todo el término municipal, excepto en las zonas autorizadas para ello sin circunscribirlos a los titulares o conductores de determinados tipos de vehículos, y el estacionamiento y la circulación de vehículos con los mismos límites y prohibiciones establecidos para otros vehículos de dimensiones y peso equivalente.

El Ayuntamiento ha aprobado la modificación de la Ordenanza municipal de circulación en el sentido indicado por el Síndic y, en concreto, del artículo 45.5.

Q 01098/2012**Queja relativa a las condiciones de uso y los criterios de gestión de contenidos del espacio oficial del Ayuntamiento de Martorell en la red social Facebook**

Ayuntamiento de Martorell

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Martorell que, en el plazo máximo de tres meses, le informe sobre el resultado del trabajo realizado por el Departamento de Comunicaciones municipal a fin de regular las condiciones de uso y los criterios de gestión de contenidos de la página de Facebook del Ayuntamiento y sobre la publicidad que se dé a esta regulación en los espacios del Ayuntamiento en Internet.

El Ayuntamiento ha redactado una Guía de buenas prácticas aplicable a los medios de comunicación de titularidad municipal, y la ha publicado en el apartado "actualidad" de la página web oficial del Ayuntamiento de Martorell.

Q 01670/2012
Q 01699/2012

Disconformidad con la señalización de un radar fijo en la C-25

Departamento de Interior

El Síndic sugiere al Departamento de Interior, en primer lugar, que se establezcan, con el procedimiento que se considere oportuno y para todas las vías bajo la responsabilidad del Departamento, unos criterios claros que garanticen: a) que cualquier radar se encuentre a una distancia suficiente de la señal de limitación de velocidad establecida para que el conductor del vehículo pueda adecuar, si procede, la velocidad antes de llegar a la zona de detección del radar sin necesidad de hacer reducciones drásticas; b) que, en el caso de que la existencia del radar esté señalizada, esta señalización sea bien visible para los conductores, y que se indique también el límite de velocidad autorizado en el tramo de incidencia del radar. Ambas señales (anuncio del radar y limitación de velocidad) deberían encontrarse a una distancia suficiente del radar para permitir al conductor adecuar, si es necesario, la velocidad del vehículo de forma gradual. En segundo lugar, que se obtenga y se mantenga en el expediente que corresponda toda la información sobre las actuaciones concretas de las empresas

adjudicatarias, con el objetivo de que el Servicio Catalán de Tráfico disponga en cualquier momento de toda la información relevante que afecte cualquier punto de la red viaria catalana. En tercer y último lugar, que la Administración responsable de sancionar el incumplimiento de las señales pueda verificar, si procede, si las limitaciones están señalizadas correctamente, puesto que la señalización correcta es un requisito para que se pueda sancionar y, consecuentemente, para que haya infracción.

El Departamento informa que se ha propuesto el establecimiento de un protocolo de actuación en materia de señalización en las carreteras en los casos de cambios temporales de límite de velocidad motivados por obras que afectan el área de influencia de los puntos de control fijo de velocidad, que complementa el que actualmente se está aplicando.

Q 02238/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tortosa a una solicitud de acceso a las actas de unas reuniones de las juntas vecinales

Ayuntamiento de Tortosa

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Tortosa que dé respuesta al escrito del promotor, sin perjuicio de trasladar la petición a la entidad que dispone de la información solicitada, la Entidad Municipal Descentralizada de Bitem, para que sea ésta la que dé respuesta expresa y motivada a la petición de acceso.

Desde el 3 de junio de 2014 la EMD de Bitem ya tiene correctamente desarrollada la web municipal y, por lo tanto, todas las personas que lo deseen pueden consultar, descargar e imprimir las actas aprobadas de las juntas vecinales desde el año 2011 hasta la actualidad.

Q 04526/2012

Disconformidad con una percepción mínima impuesta en la línea de Cercanías R-4 por viajar con el título sin validar

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que se incorpore el texto informativo relativo al pago de la percepción mínima en los billetes que expide Renfe.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informa del acuerdo de Renfe de incluir la modificación en el texto de los boletines de percepción mínima, junto con otros cambios. El nuevo texto informativo se está implementando progresivamente.

Q 04729/2012**Disconformidad con el hecho de que el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Masquefa no publique las actas de los plenos ni de las juntas de gobierno en la página web municipal**

Ayuntamiento de Masquefa

El Síndic recuerda al Ayuntamiento de Masquefa la necesidad de cumplir con el deber de publicar las actas de los plenos municipales en la página web oficial del Ayuntamiento y el deber de las administraciones de difundir, por medios electrónicos, la información relativa a los acuerdos a que llegan las entidades del sector público. Además, le sugiere que estudie la posibilidad de publicar las actas de los plenos y de las juntas de gobierno en la página web después de adoptar las medidas de disociación de datos personales que considere pertinentes para cumplir con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y para evitar la indexación de los datos sensibles que puedan contener mediante buscadores de Internet.

El Ayuntamiento de Masquefa ha publicado en su página web las actas del Pleno reclamadas y los acuerdos de la Junta de Gobierno Local, después de adoptar las medidas de disociación de datos personales. En cuanto a la regulación de la divulgación y el acceso a la información municipal, se informa que está en trámite de aprobación el Reglamento Orgánico Municipal, que incluye un apartado específico sobre este tema.

Q 05303/2012**Disconformidad con una sanción por infracción de la Ordenanza del medio ambiente de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Barcelona que retrotraiga las actuaciones al trámite de notificación de la denuncia con el fin de que la persona interesada pueda presentar alegaciones y/o hacer el pago de la sanción con reducción.

El Ayuntamiento informa que notificará la resolución administrativa y la trasladará al Instituto Municipal de Hacienda para que se efectúe la devolución de ingresos indebidos.

Q 06283/2012**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esparreguera a una instancia presentada por un concejal**

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Esparreguera que, si no lo ha hecho aún, dé respuesta a todas las peticiones que ha presentado el promotor de la queja lo antes posible.

El Ayuntamiento informa que la práctica totalidad de las peticiones presentadas por el concejal y que motivaron la presentación de la queja han sido contestadas y las respuestas, notificadas.

Q 06986/2012**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Figueres a un recurso de reposición relativo a un procedimiento de responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Figueres

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Figueres que dicte las órdenes oportunas para que, de conformidad con el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se revoque de oficio la resolución dictada sin haber dado cumplimiento a los trámites reglamentariamente establecidos. En consecuencia, debe retrotraerse el procedimiento al trámite procedimental en el que se debería haber dado respuesta expresa a la solicitud de la persona interesada, para que pueda llevar a cabo la práctica de la prueba testifical y para que a continuación de la estimación de la práctica si

se declara pertinente y de la emisión de todos los informes que se estimen pertinentes para resolver, incluidos los de la aseguradora y el del aparejador municipal, se envíe el expediente a la persona interesada antes de dictar la propuesta de resolución oportuna.

El Ayuntamiento acuerda dejar sin efecto la resolución adoptada y retrotraer el expediente al momento procedimental consistente en la práctica de la prueba testifical.

Q 07498/2012**Disconformidad con la resolución de un expediente disciplinario incoado por el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic sugiere a la Administración que, de acuerdo con el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se revise la actuación administrativa en relación con la sanción impuesta a la persona interesada.

El Departamento ha dictado resolución, atendiendo a las recomendaciones formuladas por el Síndic en relación con la tipificación de la conducta, la recalificación de la falta y la graduación de la sanción finalmente impuesta.

Q 07652/2012**Falta de respuesta a un escrito relativo a la adjudicación de una sustitución de Educación Primaria en una escuela de Torre-serona**

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que responda al escrito de la persona interesada con la información que ha facilitado a esta institución, y que se rectifique así el contenido de los correos electrónicos que parecían atribuir los hechos expuestos a la forma en que la persona interesada tenía inscritos los datos en la bolsa de trabajo

La Administración informa que se ha dado respuesta a la instancia de la persona interesada.

Q 08271/2012**Disconformidad con la no publicación de las actas de las sesiones del Pleno del Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca en el sitio web oficial del Ayuntamiento, y con la falta de respuesta del Ayuntamiento a varias instancias**

Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca que adopte las medidas oportunas para garantizar la publicidad de todos los actos del Pleno municipal de esta legislatura en el sitio web oficial del Ayuntamiento en un plazo no superior a tres meses. También le solicita que adopte las medidas necesarias para garantizar que, en lo sucesivo, las actas de las sesiones plenarias se publicarán en el sitio web oficial del

Ayuntamiento tan pronto como sean aprobadas por el Pleno. Por otra parte, el Síndic insta al Ayuntamiento a dar respuesta, sin más demora, a las instancias que ha presentado la persona interesada.

El Ayuntamiento ha publicado las actas de los plenos en el sitio web municipal.

Q 02533/2013**Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por parte del Ayuntamiento de Lliçà de Vall**

Ayuntamiento de Lliçà de Vall

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Lliçà de Vall que se anule la resolución adoptada en el expediente de referencia y se practiquen las actuaciones oportunas de acuerdo con la normativa vigente en materia de responsabilidad patrimonial para determinar si la reclamación de la persona interesada puede ser imputable al Ayuntamiento, como titular del deber de mantener la vía pú-

blica en condiciones óptimas para el tráfico y la deambulacion y del deber de verificar que las obras efectuadas por terceros con licencia no impiden un uso seguro de este espacio.

La Administración responde que ha procedido al resarcimiento íntegro de los daños reclamados.

Q 03121/2013**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a varias solicitudes de acceso a documentación de un expediente de licencia**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic considera que no es necesario el consentimiento del solicitante de la licencia para que el promotor pueda obtener copia de los documentos contenidos en el expediente, ni deben excluirse del acceso o copia los datos personales que figuren en aquellos documentos, sin perjuicio de la afectación eventual a otros derechos, que es preciso ponderar si procede.

El Ayuntamiento informa que se ha aceptado el criterio del Síndic en cuanto al acceso a este tipo de información y se ha ordenado que se expida la documentación solicitada.

Q 04002/2013**Disconformidad con la falta de notificación de la resolución de un procedimiento sancionador de tráfico**

Departamento de Interior

El Síndic sugiere al Departamento de Interior que retrotraiga las actuaciones efectuadas en el marco de este expediente sancionador al trámite de notificación de la resolución sancionadora, sin perjuicio de la posible prescripción de la infracción.

El Servicio Catalán de Tráfico ha estimado el recurso de reposición contra la providencia de apremio y ha anulado el acto impugnado, ya que se constató que la sanción no había sido notificada correctamente.

Q 05973/2013**Disconformidad con el Ayuntamiento de Berga por el hecho de que no se haya llevado a cabo la provisión del puesto de trabajo relativa a la convocatoria de la oferta pública de empleo del ejercicio 2010**

Ayuntamiento de Berga

El Síndic recuerda al Ayuntamiento de Berga, en primer lugar, que las bases de la convocatoria son la ley del proceso y vinculan a los aspirantes, los órganos de selección y la Administración convocante; en segundo lugar, que el Pleno tiene la obligación de aprobar una relación de puestos de trabajo o un instrumento organizativo parecido a partir del cual se pueda proceder a la adjudicación de los puestos de trabajo de acuerdo con las bases de la convocatoria; y finalmente, que debe velar

por el derecho a la carrera administrativa de la promotora de la queja, por lo que habrá que dictar la resolución del reconocimiento de la consolidación del grado.

El Ayuntamiento de Berga comunica la resolución dictada por decreto de alcaldía que estima el recurso formulado y adscribe de forma definitiva a la persona afectada a su puesto de trabajo.

Q 06065/2013**Disconformidad con la falta de pago de tres facturas por servicios prestados al Departamento de Territorio y Sostenibilidad**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic solicita al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que le informe sobre la previsión de pago en el momento en el que se pueda concretar.

La persona interesada confirma que se le ha hecho efectivo el pago de las facturas pendientes y que ha reclamado el pago de los intereses de demora generados, que se está gestionando.

Q 06874/2013**Disconformidad con la diligencia de embargo correspondiente al impago de las sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Calonge como consecuencia de la comisión de varias infracciones de tráfico**

Consejo Comarcal del Baix Empordà

El Síndic solicita al Consejo Comarcal del Baix Empordà que revise las actuaciones administrativas realizadas con relación a la denuncia impuesta a la promotora de la queja, y que revoque la resolución sancionadora y las actuaciones que derivaron de ella.

La Administración informa que, de conformidad con los argumentos del Síndic, se ha decidido archivar el expediente objeto de queja, lo cual se ha comunicado a la persona interesada.

Q 06941/2013

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Pineda de Mar a un escrito de alegaciones y a un recurso de reposición formulados contra la denuncia de estacionamiento y la retirada de un vehículo debido a la celebración de una carrera popular

Ayuntamiento de Pineda de Mar

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Pineda de Mar que revise la multa impuesta al promotor.

El Ayuntamiento ha informado que ha revisado la sanción impuesta, ha estimado las alegaciones presentadas por el promotor y ha anulado el expediente.

Q 07921/2013

Disconformidad con diferentes aspectos de un procedimiento administrativo de constreñimiento tramitado por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona

Ayuntamiento de Sant Just Desvern y Diputación de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que, de acuerdo con sus competencias y en cuanto a los ingresos de derecho público pendientes de cobro por razón de la ejecución subsidiaria, revise la actuación administrativa y retrotraiga el procedimiento al momento en el que quedó en suspenso, y que, si no opera la institución de la prescripción, se realice -en coordinación con el Departamento de Agricultura- el cálculo oportuno de los gastos que realmente correspondería abonar a la persona interesada si se hubiese dictado la resolución dentro del plazo reglamenta-

riamente establecido, para evitar un enriquecimiento administrativo injusto.

El Ayuntamiento ha dictado la resolución que deja sin efecto la primera liquidación definitiva y ha aprobado una nueva en concepto de gastos ocasionados por el comiso de animales, de acuerdo con la sugerencia formulada por el Síndic.

Q 08294/2013

Disconformidad con la desestimación del Instituto Catalán de la Salud de varias solicitudes para obtener el permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer o enfermedad grave, previsto por el artículo 49 e) del Estatuto Básico del Empleado Público

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que dicte una nueva resolución de conformidad con las necesidades actuales que acredite la promotora de la queja.

La promotora de la queja comunica que se ha dictado una nueva resolución por la que se le autoriza una reducción del 50% de la jornada por cuidado de un hijo afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

Q 00120/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Tàrrega ante la queja por el mal estado en el que se encuentran los bancos del patio del Ateneu

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Tàrrega que dicte las instrucciones oportunas para que se revise el estado de los bancos del patio del Ateneu y que, si procede, los arregle.

El Ayuntamiento informa que en los meses de junio y julio de 2014 se ha realizado el mantenimiento de los bancos, se han sustituido las maderas viejas y se ha hecho un repaso general.

Q 00591/2014**Disconformidad con varias sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona por pegar carteles en la vía pública**

Ayuntamiento de Barcelona

Tras la intervención del Síndic, el Ayuntamiento y el promotor de la queja han llegado a un acuerdo, de manera que el Ayuntamiento ha paralizado los procedimientos abiertos en el caso.

El Ayuntamiento de Barcelona ha fraccionado el pago de una parte del importe con el fin de que el interesado pueda asumir la deuda. La otra parte será cancelada cuando se cumplan las medidas en beneficio de la comunidad que se han acordado.

Q 00662/2014**Disconformidad con la desestimación de una moción presentada por un grupo municipal del Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles**

Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles que le informe de las medidas que ha adoptado o prevé adoptar en cuanto a la supresión de los símbolos franquistas en el municipio.

El Ayuntamiento informa que el Pleno adoptó el acuerdo de requerir a la comunidad de propietarios del edificio donde figuran símbolos franquistas que los retire o autorice al Ayuntamiento a hacerlo. Este requerimiento ya se ha hecho efectivo.

Q 01062/2014**Denegación del acceso a la información económica del proceso de creación de una empresa para gestionar con participación privada aparcamientos municipales que actualmente gestiona B:SM**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere que se valore nuevamente la solicitud de acceso de los representantes de los trabajadores de B:SM y que se les dé una respuesta motivada.

La Administración informa que se ha acordado facilitar a los representantes de los trabajadores el acceso a la información que solicitan.

2. Tributos**Q 07999/2011****Disconformidad con el Ayuntamiento de Linyola por el establecimiento de un precio público para las fiestas tradicionales**

Ayuntamiento de Linyola

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Linyola que deje sin efecto la actual ordenanza municipal que regula los precios públicos para fiestas tradicionales.

El Ayuntamiento de Linyola ha aprobado provisionalmente la modificación de la Ordenanza del precio público de celebración de ferias y fiestas tradicionales del municipio.

Q 04603/2012

Disconformidad con el cambio de criterio del Ayuntamiento de Almacelles en relación con la aplicación de la tarifa reducida por el uso de la piscina municipal

Ayuntamiento de Almacelles

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que complete el redactado de la Ordenanza fiscal número 26, reguladora de la tasa por la prestación de los servicios de casas de baños, duchas, piscinas e instalaciones análogas, de forma que se concrete el grado de discapacidad a partir del cual se puede aplicar la tarifa bonificada para personas con discapacidad. Sugiere también que, en el supuesto de que no lo haya hecho ya, dé respuesta expresa al escrito presentado por el promotor de

la queja, teniendo en cuenta el trámite de enmienda de solicitudes establecido en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

El Ayuntamiento informa que el Pleno de fecha 30 de mayo de 2013 modificó la redacción de la Ordenanza y fijó en el 65% la minusvalía que se computará para hacer uso de la tarifa bonificada.

Q 04660/2012

Disconformidad con el Ayuntamiento de Sils por la denegación del abono familiar por la utilización de la piscina municipal por el hecho de que algunos de los miembros de la familia no están empadronados en el municipio

Ayuntamiento de Sils

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Sils que modifique la Ordenanza fiscal nº 22.01, reguladora de la tasa por la prestación de servicios mediante la utilización de instalaciones municipales, con el fin de eliminar el empadronamiento como criterio de cuantificación del tributo y el requisito de empadronamiento de todos los miembros de la familia en el mismo domicilio para poder disponer del abono familiar.

El Ayuntamiento ha modificado la Ordenanza fiscal nº 22.01, reguladora de la tasa por la prestación de servicios mediante la utilización de instalaciones municipales, de conformidad con las consideraciones del Síndic.

Q 00647/2013

Disconformidad con el hecho de tener que pagar el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) de un piso que fue embargado judicialmente

Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat que adopte medidas para que las personas que se han encontrado en una situación parecida en un momento anterior al 1 de junio de 2013 y han perdido su vivienda habitual no vean agravada su situación por el hecho de tener que asumir el pago del IIVTNU. Asimismo, en cuanto a este caso concreto, el Síndic sugiere al Ayuntamiento que, de no haberlo hecho ya, dé respuesta al escrito presentado por la persona interesada en fecha 8 de enero de 2013.

El Ayuntamiento informa que se ha valorado la situación de la persona interesada y se le ha propuesto prolongar el fraccionamiento de la cantidad de la deuda a 48 mensualidades para que la cuota del impuesto sea asumible por razón de su capacidad económica.

Q 05640/2013**Falta de respuesta a una solicitud de devolución de ingresos indebidos**

Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès que resuelva de forma expresa la solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por las personas interesadas y que se les notifique.

Se ha resuelto la solicitud de devolución de ingresos indebidos objeto de la queja.

Q 06004/2013**Queja relativa a la liquidación de la tasa de basura de una vivienda en Granollers**

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Granollers que realice las actuaciones oportunas para anular la liquidación de la tasa de basura del ejercicio de 2013 practicada a nombre de la promotora de la queja correspondiente a su vivienda de Granollers; que se practique de nuevo, si procede, la liquidación a nombre de quien tuviese la condición de propietario del inmueble en el momento del devengo de la tasa; y que se modifique el artículo 8.2 de la Ordenanza fiscal 2.7 que regula la tasa por la recogida, el tratamiento y la eliminación de basura domiciliaria y otros residuos municipales, con el 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. Finalmente, y en el

supuesto de que no se acepte la primera sugerencia, el Síndic sugiere que se anule la liquidación de la tasa de basura del ejercicio de 2013 practicada a nombre de la persona interesada y se prorratee la cuota por el tiempo en el que tuvo condición de sujeto pasivo de la tasa.

El Ayuntamiento de Granollers ha resuelto revocar las resoluciones y anular la liquidación de la tasa.

**Q 00690/2014
y otros****Disconformidad con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs por la falta de aplicación de la bonificación del 50% de la cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) en la adquisición de unas viviendas de protección oficial**

Consorcio del Barrio de la Mina

El Síndic da por cerradas sus actuaciones en este asunto, en la confianza de que el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs haya efectuado todas las respectivas notificaciones a las personas interesadas y haya cumplido de esta forma el deber legal establecido en el artículo 103 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, por el cual la Administración tributaria está obligada a resolver todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos y a notificar la resolución expresa. Por otra parte, en la reunión mantenida con las administraciones afectadas, se sugirió al Consorcio del Barrio de la Mina que incorporase en su protocolo de actuación la necesidad de proporcionar a los adquirentes de viviendas de protección ofi-

cial la información relativa al tratamiento fiscal del IBI, propuesta que fue aceptada por el Consorcio.

El Consorcio informa del proceso de transmisión y de las medidas adoptadas para compensar la falta de aplicación de la bonificación en la cuota del IBI del ejercicio de 2013, que se solicitó de forma extemporánea, y manifiesta que se ha comprometido a incorporar en el protocolo de actuación de la entidad la información relativa al tratamiento fiscal del IBI.

Q 01060/2014

Disconformidad con el Ayuntamiento de Tarragona por la falta de devolución de una fianza

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Tarragona que resuelva de forma expresa la solicitud de retorno de fianza de la persona interesada con el fin de que pueda ejercer las acciones de impugnación que considere convenientes en defensa de sus derechos e intereses.

La Administración ha informado que se ha resuelto mediante decreto la devolución de la fianza depositada como garantía para el uso correcto de la terraza de bar.

Q 06636/2011

Q 05802/2012

Disconformidad con el procedimiento ejecutivo de constreñimiento seguido a nombre de una alumna de la Escuela de Música de Santa Coloma de Farners para el cobro de recibos correspondientes a los meses de enero a abril

Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners que anule los recibos de la Escuela de Música correspondientes a los meses de enero a abril o que proceda a su devolución si ya han sido satisfechos. También ha solicitado que complete la redacción de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de la Escuela de Música en cuanto a los aspectos de gestión de la tasa -entre los cuales deben constar los requisitos formales para cursar la baja- con el fin de garantizar la se-

guridad jurídica en cuanto al cumplimiento de las obligaciones formales y materiales del tributo por parte de los sujetos pasivos.

El Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners ha modificado las ordenanzas fiscales en el sentido de garantizar la seguridad jurídica en cuanto al cumplimiento de las obligaciones materiales y formales del tributo por parte de los sujetos pasivos.

Políticas territoriales**1. Medio ambiente**

Q 00875/2011

Falta de respuesta y de actuación suficiente del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat ante varias reclamaciones presentadas al Consistorio

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

El Síndic recomienda al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que tome medidas para objetivar la intensidad de la molestia provocada por el sistema de limpieza con agua a presión y que adopte las medidas correctoras correspondientes, que estudie la posibilidad de modificar el horario de inicio de los trabajos y que incluya, si aún no lo ha hecho, los requerimientos de calidad acústica comentados en los

pliegos de condiciones para la concesión de los trabajos de limpieza de la vía pública.

El Ayuntamiento ha introducido cambios en la prestación del servicio de limpieza respecto de los horarios de limpieza con equipo de agua a presión en la plaza Española.

Q 05307/2011**Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante las molestias que ocasiona la actividad de una panadería**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Barcelona que adopte las medidas oportunas para que se emita tan pronto como sea posible la orden de cese de la actividad hasta que se corrijan las deficiencias constatadas por los servicios municipales, tanto de molestias por ruidos como de otro tipo.

El Ayuntamiento ha instado a la propiedad de la panadería para que adopte medidas para minimizar las molestias denunciadas.

Q 05932/2011**Falta de respuesta del Ayuntamiento de La Pobla de Montornès a un escrito relativo a la limpieza de la vegetación de unas parcelas de una urbanización del municipio**

Ayuntamiento de La Pobla de Montornès

El Síndic recuerda que el Ayuntamiento debe hacer los requerimientos pertinentes a los propietarios de las parcelas para que éstos lleven a cabo las tareas de limpieza y desbroce necesarias para mantenerlas en un buen estado de conservación, seguridad y salubridad pública.

El Ayuntamiento de la Pobla de Montornès ha limpiado el solar de propiedad municipal adyacente a la finca del promotor de la queja.

Q 03030/2012**Falta de actuación del Ayuntamiento de Calafell ante el abandono de la piscina de un edificio**

Ayuntamiento de Calafell

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que requiera de nuevo al propietario de la piscina que la limpie y que realice las tareas de mantenimiento necesarias para evitar que su estado repercuta negativamente en los vecinos.

El Ayuntamiento de Calafell ha requerido al propietario de la piscina para que cumpla sus obligaciones de mantener el inmueble en las condiciones de seguridad y salubridad públicas que determina la normativa vigente.

Q 07733/2012
Q 07734/2012**Falta de respuesta del Departamento de Territorio y Sostenibilidad a un recurso de reposición**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que valore la conveniencia de aprobar y hacer públicos unos criterios o unas pautas para la publicación en el DOGC o en otros diarios o boletines oficiales de los anuncios de información pública que realicen los órganos del Departamento relativos a las autorizaciones ambientales y, especialmente, en lo que concierne a la inclusión en el título del anuncio del diario o boletín oficial de la mención "modificación sustancial" cuando se trate de un trámite de esta relevancia. Igualmente, el título del anuncio debe-

ría recoger la mención "evaluación de impacto ambiental" cuando sea necesario realizar una nueva evaluación.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado que ha elaborado un documento con los criterios que deben regir los anuncios de información pública de las autorizaciones ambientales.

Q 00314/2013**Molestias debidas a la suciedad acumulada en un inmueble de una calle de Torrelles de Foix**

Ayuntamiento de Torrelles de Foix

El Síndic solicita a la Administración que valore la imposición de multas coercitivas o la posibilidad de llevar a cabo la correspondiente ejecución subsidiaria, sin perjuicio de que posteriormente exija al propietario de la vivienda el reintegro de los gastos.

El Ayuntamiento ha realizado una inspección de la parcela denunciada y ha requerido a la propietaria para que legalice los animales según la normativa vigente.

Q 01746/2013**Disconformidad con las molestias por ruidos que sufren los vecinos de una comunidad de propietarios de Canet de Mar como consecuencia de la actividad de un restaurante**

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Canet de Mar que -en la medida en que sea posible coordinarlo con la Diputación de Barcelona- en la próxima actividad que se autorice en el patio interior del restaurante se realice la medición acústica correspondiente para comprobar la incidencia de aquélla en los vecinos afectados. El Síndic también sugiere que tan pronto como sea

posible se compruebe de nuevo el ruido que generan los aparatos de aire acondicionado y las neveras del local.

El Ayuntamiento ha informado que el restaurante ha cesado en su actividad.

Q 02609/2013**Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega en relación con la ubicación de la terraza de un establecimiento de bar**

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Tàrrega que valore la posibilidad de revocar o no prorrogar para la siguiente temporada de verano la terraza del bar que se encuentra delante del local de planta baja propiedad de la promotora de la queja o que valore la posibilidad de restringir al máximo la terraza en el sentido de establecer una distancia mínima superior al mínimo de

1,25 metros que establece la Ordenanza entre las mesas y la fachada de la vivienda.

El Ayuntamiento de Tàrrega ha revisado y ha modificado la licencia de la terraza en el sentido sugerido.

Q 02818/2013**Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Ulldecona a modificar la ubicación actual de unos contenedores de basura que generan molestias por malos olores**

Ayuntamiento de Ulldecona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que proceda a cambiar cuanto antes la ubicación de los contenedores ubicados delante del domicilio del promotor de la queja, puesto que las molestias son continuas y afectan la calidad de vida de los vecinos. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que llevará a cabo las gestiones necesarias para solucionar el problema con el asesoramiento previo del Consorcio de Servicios Agroambien-

tales de las comarcas del Baix Ebre y Montsià, en el sentido de estudiar la posibilidad de efectuar un cambio de ubicación de los contenedores u otras medidas para resolver la situación.

El Ayuntamiento ha realizado las obras necesarias para suprimir uno de los contenedores.

Q 03106/2013**Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat ante las quejas por el estado de un patio del municipio**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat que, si transcurrido el plazo otorgado al propietario de la finca para efectuar la limpieza del patio ésta no se ha llevado a cabo, además de la correspondiente imposición de multas coercitivas, valore la posibilidad de efectuar la ejecución subsidiaria de la limpieza del patio para evitar las molestias que sufre la persona interesada.

El Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat ha llevado a cabo las actuaciones necesarias ante los propietarios de la finca y se ha limpiado el espacio.

Q 05462/2013**Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bigues i Riells a una instancia relativa a las molestias que provocan los autobuses que se detienen en una parada de la población**

Ayuntamiento de Bigues i Riells

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que se ponga en contacto de nuevo con la empresa de autobuses y le haga adoptar las medidas necesarias para que los conductores detengan los motores de los autocares cuando se encuentren en la parada de final de trayecto ubicada ante el domicilio del promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha colocado una señal de prohibición de estacionar vehículos con los motores en marcha.

Q 08229/2013**Queja por las molestias por ruidos que ocasiona la parada de trenes en la estación de Calella**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic sugiere al Departamento que, si aún no lo ha hecho, solicite a Renfe que lleve a cabo un estudio sonométrico para valorar las molestias que sufre la persona interesada y así determinar si es necesario adoptar medidas para que disminuyan.

La Administración se ha puesto en contacto con la persona interesada para hacer un estudio sonométrico.

Q 01754/2014**Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante las molestias que provoca la suciedad de un solar en el centro de la ciudad**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere al Consistorio que, además de la limpieza del solar, valore la posibilidad de adoptar otras medidas preventivas -como reforzar el cierre del mismo- para evitar que se vuelva a producir la acumulación de suciedad y las consiguientes molestias que motivaron esta queja.

El Ayuntamiento ha informado que ha fijado los trabajos de limpieza para una fecha concreta y que estos trabajos incluyen un nuevo cierre del solar una vez finalizada la limpieza.

2. Urbanismo y vivienda

Q 06134/2010

Disconformidad con el Ayuntamiento de Prats de Lluçanès por la ejecución de unas obras de urbanización correspondientes a un Plan parcial de ordenación del municipio

Ayuntamiento de Prats de Lluçanès

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que ponga fin sin más dilación a la irregularidad de las viviendas objeto de queja mediante un acuerdo con los propietarios que no les suponga asumir la responsabilidad que corresponde al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo la ejecución de la urbanización correspondiente al plan parcial afectado y ha aprobado definitivamente el proyecto de obras de urbanización del polígono.

Q 05871/2011

Disconformidad con la falta de respuesta y de actuación del Ayuntamiento de Vidreres ante el mal estado de una calle de una urbanización de este municipio

Ayuntamiento de Vidreres

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Vidreres que adopte las medidas oportunas para reparar la calle y evitar así futuros incidentes como el que denunciaba la persona interesada.

El Ayuntamiento ha indemnizado a la persona interesada por los daños en su vehículo y ha llevado a cabo obras de reparación de la calle.

Q 00024/2012
Q 00137/2012**Queja relativa a la peligrosidad de la carretera BV-2041 en un tramo que transcurre por el interior del núcleo urbano de Begues**

Diputación de Barcelona

El Síndic sugiere a la Diputación de Barcelona que incorpore elementos reductores de velocidad en el tramo que transcurre por el interior del núcleo urbano de Begues.

La Diputación de Barcelona ha constatado la necesidad de colocar elementos reductores de velocidad en el inicio del tramo analizado.

Q 02889/2012

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs a una queja relativa a las molestias que provocan los vehículos que aparcan en la acera en una calle del municipio

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic recuerda que el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece el deber de las Administraciones públicas de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla independientemente de su forma de iniciación, y sugiere al Ayuntamiento que dé respuesta expresa al escrito presentado por el promotor de la queja.

El Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs ha llevado a cabo uno reordenamiento de la zona afectada para dar una nueva configuración a las calles, hacerlas más accesibles y recuperar los arcenes para la ciudadanía.

Q 05067/2012**Disconformidad con el Ayuntamiento de Vilassar de Dalt por el retraso en la ejecución de las resoluciones judiciales por las que se ordena la reposición de la legalidad urbanística de una finca del municipio**

Ayuntamiento de Vilassar de Dalt

El Síndic observa que en este asunto la actuación del Ayuntamiento no se ha ajustado a lo que se podría considerar una buena práctica administrativa, ya que está retrasando de forma injustificada el cumplimiento de las resoluciones judiciales. En este sentido, el Síndic recuerda al Ayuntamiento que, según el artículo 103.2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, las partes están obligadas a cumplir las sentencias en la forma y los términos que se consignent.

El Ayuntamiento de Vilassar de Dalt informa que se han ejecutado las resoluciones judiciales por las que se ordenaba la reposición de la legalidad urbanística de las obras realizadas en la finca objeto de queja.

Q 05799/2012**Falta de actuación de los servicios del distrito de Sarrià-Sant Gervasi ante las denuncias de los vecinos por el estado de abandono y peligro de una obra abandonada en la calle Mare de Déu del Carmel**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Barcelona que aplique cautelarmente las medidas oportunas para eliminar las barreras que dificultan el paso por la acera y para impedir el acceso de personas al interior de la obra.

El Ayuntamiento informa que se han finalizado las obras de reparación de la acera.

Q 08398/2012**Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante la queja por la construcción de un porche en un domicilio**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Tarragona que lleve a cabo diversas actuaciones para proteger la legalidad urbanística infringida con la construcción del porche y para sancionar la infracción urbanística cometida.

El Ayuntamiento de Tarragona ha ordenado el derribo de la estructura.

Q 04228/2013**Disconformidad con el proceso de remodelación del barrio de Arraona, en Sabadell**

Ayuntamiento de Sabadell y Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que lleve a cabo las actuaciones siguientes: una visita de inspección al grupo de viviendas Arraona-Merinals de Sabadell, de acuerdo con el resultado de la cual se adopten, si procede, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ocupantes, las actuaciones de limpieza necesarias y las actuaciones físicas y legales necesarias en relación con la posible ocupación ilegal de las viviendas; derribar, sin más demora, los bloques de viviendas vacíos cuyos ocupantes hayan sido realojados; determinar un calendario claro y real de sustitución de las viviendas; valorar la puesta en funcionamiento de un plan alternativo de realojamiento para que de forma transitoria - y si procede definitiva- los ocupantes de las viviendas puedan ser realojados

sin más demora en otras viviendas disponibles, para lo que el Síndic considera oportuno y necesario un trabajo conjunto de la Agencia de la Vivienda de Cataluña y el Ayuntamiento de Sabadell. Finalmente el Síndic sugiere que se mantengan informadas en todo momento las personas afectadas de los plazos actualmente previstos en relación con el proceso de remodelación del barrio, el estado técnico de sus viviendas y las actuaciones que se acuerden en relación con los problemas de insalubridad y conflictividad social en el barrio derivados del retraso en el proceso de remodelación.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo el derribo de las viviendas vacías y ha limpiado el solar.

Q 04797/2013**Disconformidad con la renuncia anticipada de un contrato de alquiler firmado con la mediación de la Oficina de la Vivienda del Consejo Comarcal del Maresme**

Consejo Comarcal del Maresme

El Síndic recuerda al Consejo Comarcal del Maresme que el ciudadano tiene derecho a unos servicios públicos de calidad y a obtener una información veraz (arts. 23 y 28 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña), por lo que deben tomarse las medidas oportunas para que la intervención de la Administración en la gestión de los contratos de alquiler

sea precisa, y velar especialmente para que las actuaciones en las que participe la Administración se ajusten a derecho.

El Consejo Comarcal informa que la fianza del contrato de alquiler ha sido devuelta a los propietarios de la vivienda.

Q 06025/2013 y otros**Disconformidad con el impago de la ayuda de la Renta Básica de Emancipación**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informa que la Agencia de la Vivienda de Cataluña tramitará al Ministerio de Fomento la justificación del pago de las rentas del alquiler pendientes de justificar con el fin de reiniciar los pagos pendientes.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informa que se han hecho efectivos los pagos pendientes de la Renta Básica de Emancipación.

Q 06250/2013**Disconformidad con el aparcamiento ilegal de vehículos en la plaza Iberia, en Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Barcelona que la Guardia Urbana haga un seguimiento del estacionamiento en la plaza Iberia, en diferentes franjas horarias y días de la semana, para comprobar las denuncias efectuadas; que se sancione a los infractores y, si procede, se retiren los vehículos, y que se estudien posibles medidas para evitar el estacionamiento en este espacio.

Se han colocado unos pilones metálicos en la plaza que solucionan el problema del aparcamiento.

Q 00416/2014**Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Igualada en relación con un problema de filtraciones y humedades en un edificio**

Ayuntamiento de Igualada

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Igualada que realice una visita de inspección para comprobar si la comunidad de propietarios ha llevado a cabo las obras que ordenó y si éstas han permitido garantizar la impermeabilización absoluta de la terraza comunitaria. En caso de confirmarse la falta de ejecución de las obras ordenadas por el Ayuntamiento o la insuficiencia de las que se han llevado a cabo, el Ayuntamiento debería concretar cuáles son las obras necesarias para solucionar la problemática de filtraciones de la azotea y requerir a la comunidad de propietarios que ejecute dichas obras de forma inmediata y sin más dilaciones. Finalmente, en el supuesto de que la comunidad de propietarios no llevase a

cabo las obras ordenadas por el Ayuntamiento en el plazo requerido, el Consistorio debería ordenar la ejecución forzosa de la resolución y adoptar multas coercitivas, sin perjuicio de valorar la conveniencia de acordar la ejecución subsidiaria de las obras por parte del Ayuntamiento a cargo de la comunidad de propietarios.

El Ayuntamiento ha comprobado que la comunidad de propietarios ha llevado a cabo las obras de impermeabilización.

Consumo**Q 01716/2009****Irregularidades en la facturación del servicio de suministro de agua en Calella**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que inicie los trabajos necesarios para modificar la estructura tarifaria del servicio de suministro de agua hacia un sistema de tarifa fija, separada del consumo, que repercuta los costes fijos o estructurales del servicio.

El Ayuntamiento informa que para el cálculo de las tarifas se ha sustituido el "mínimo de consumo" por la "cuota fija de servicio".

Q 03200/2012

Disconformidad con la actuación de una empresa de telefonía

Telefónica España, SAU

El Síndic recuerda a Telefónica que antes de recorrer a la suspensión temporal o a la interrupción del servicio por retraso o falta de pago, debe efectuarse el correspondiente aviso al abonado

para que pueda llevar a cabo el pago o las medidas que considere oportunas.

■ Telefónica ha restablecido la línea a la persona interesada.

Q 06807/2012

Disconformidad con la falta de respuesta de la Agencia Catalana del Consumo a una reclamación contra una empresa suministradora de agua

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic solicita al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte las medidas oportunas para agilizar la tramitación de este procedimiento y resolver la solicitud presentada por la persona interesada.

■ La Agencia Catalana del Consumo ha informado que realizará la vista arbitral.

Q 04825/2013

Disconformidad con el hecho de tener que pagar 5 euros por la expedición de un duplicado del carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas oportunas para que desde FGC se informe adecuadamente a los usuarios por todos los medios -incluida la página web- del importe que deben abonar en los casos de obtención o renovación del carnet de pensionista, y que se valore la posibilidad de eximir a los usuarios del pago de los gastos de renovación del carnet de pensionista en caso de robo o, alternativamente, que se reduzca la contrapres-

tación que debe abonarse en este caso respecto de lo que se establece para la obtención por primera vez del mismo carnet.

■ La Administración indica que la información sobre el coste de gestión para la obtención del carnet de pensionista ya figura en la web de FGC.

Q 05795/2013**Disconformidad con la imposibilidad de darse de baja del suministro de gas natural**

Gas Natural Fenosa

El Síndic ha sugerido a Gas Natural Fenosa que se detenga de forma inmediata cualquier procedimiento de reclamación al promotor de la queja de cualquier cantidad o concepto pendiente de pago por el suministro de gas de su vivienda, devengado después del 1 de julio de 2013; que se adopten las medidas oportunas para acceder a la vivienda en cuestión y hacer efectivo el cese del suministro de gas; que se entreguen por escrito las explicaciones oportunas al interesado sobre las incorrecciones en el servicio y la forma en que se le compensará por los gastos y las molestias ocasionadas; que se le resarza por todos los perjuicios y gastos que esta situación le haya

podido causar y se le devuelvan las cantidades cobradas por cualquier concepto relativo al suministro de gas de su vivienda desde el 1 de julio del 2013.

La empresa distribuidora Gas Natural Cataluña SDG, S.A. ha confirmado que procederá al cese del suministro de gas con la consiguiente retirada de contador y el precinto de la instalación, y que se han rectificado las facturas emitidas con posterioridad a la solicitud de baja de fecha 1 de julio de 2013.

Q 00192/2014**Disconformidad con la respuesta de Movistar con relación a una solicitud de traslado de línea telefónica por cambio de domicilio**

Telefónica España, SAU

El Síndic sugiere a Telefónica España, SAU, que anule la facturación emitida los meses de diciembre de 2013 y enero y febrero de 2014 o, en el supuesto de que la persona interesada haya satisfecho los importes correspondientes, que se los devuelva, puesto que ha quedado acreditado objetiva y suficientemente que había solicitado el traslado de compañía y que no ha habido con-

sumo en el servicio de telefonía fija durante este periodo de tiempo.

La persona interesada ha comunicado que Telefónica España, SAU, le ha devuelto los importes cobrados indebidamente.

Q 00350/2014**Disconformidad con una factura emitida por ONO**

ONO

El Síndic sugiere a ONO que recupere la deuda que reclama a la persona interesada y que ha sido vendida a una empresa de cobro de deudas, y que la anule, ya que en el momento en el que se reclamó esta deuda ya había prescrito.

La compañía ha anulado el importe que reclamaba a la persona interesada.

Q 00798/2014**Disconformidad con la facturación de Orange por una portabilidad desde otra operadora y la adquisición de un terminal**

Orange

El Síndic sugiere a Orange que devuelva en la próxima factura los importes cobrados a la persona interesada de forma indebida, ya que ha acreditado los acuerdos a los que llegó con la operadora Orange para proceder a la portabilidad de su servicio.

Orange ha devuelto el importe correspondiente a la diferencia entre la cuota inicial del dispositivo móvil que se indicó a la persona interesada y la que tuvo que pagar.

Seguridad ciudadana y justicia**AO 01321/2012
AO 02859/2012****Actuación de oficio para estudiar la atención sanitaria que actualmente se dispensa en el Centro Penitenciario Brians 2**

Departamento de Justicia

El Síndic sugiere al Departamento de Justicia que intente buscar soluciones para financiar las gafas y las prótesis dentales de los internos en los casos más extremos; que procure, en la medida de lo posible, hacer frente a los problemas de personal que presentan los centros (debería firmarse un acuerdo con el Departamento de Salud y culminar el traspaso de personal que aún no se ha llevado definitivamente a cabo); que intente llegar a un acuerdo con el Departamento de Salud hasta que no se haga efectivo el traspaso del personal al Instituto Catalán de la Salud para que se garantice la conexión informática entre las enfermerías de los centros penitenciarios y sus hospitales de referencia; que, en el caso de la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica Penitenciaria (UHPP), se estudie la viabilidad de establecer una enfermería psiquiátrica para los internos que presentan trastornos límite de personalidad o trastornos de tipo antisocial para que tengan su propio espacio de contención y tratamiento individualizado y no distorsionen la vida de los

módulos; que se acelere, en la medida de lo posible, la apertura del Centro Penitenciario de Puig de les Basses, con el consiguiente traslado de las enfermerías de los centros penitenciarios de Girona y Figueres; que, en el supuesto de que por motivos presupuestarios esta apertura no llegue a producirse, se valore la adecuación de las enfermerías de los centros penitenciarios de Girona y Figueres; que procure dotar el Centro Penitenciario de Mujeres de una monitora de deportes, y que procure dotar la enfermería del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona de un administrativo, dado el gran volumen de trabajo burocrático que existe en el centro.

El Departamento de Justicia ha puesto en marcha una serie de medidas para atender las sugerencias formuladas por el Síndic.

Q 04576/2012**Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Montcada i Reixac a una solicitud de modificación del protocolo de actuación que se utiliza en el proceso de custodia de detenidos**

Ayuntamiento de Montcada i Reixac

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para que se elaboren los protocolos de actuación que se consideren necesarios para el ejercicio de las funciones policiales.

El Ayuntamiento informa que ha llevado a cabo las obras de remodelación y adaptación del espacio destinado a la custodia de detenidos y envía al Síndic el procedimiento normalizado de trabajo provisional, sobre protocolo de actuación con personas detenidas.

Q 00271/2013**Queja por presuntos maltratos a una interna del Centro Penitenciario Brians 1**

Departamento de Justicia

El Síndic sugiere a la Dirección General de Servicios Penitenciarios que, siempre y cuando no haya problema de falta de plazas disponibles, plantee un plan de trabajo con la interna, comenzando por un traslado al Centro Penitenciario Ponent.

El Departamento de Justicia informa que la persona interesada ha sido trasladada al Centro Penitenciario Ponent.

Q 07343/2013**Disconformidad con la tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia**

Departamento de Justicia, Colegio de Notarios de Cataluña, Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, Colegio de Registradores

El Síndic recuerda que corresponde al Departamento de Justicia, y en último caso al Consejo General del Poder Judicial, seguir adoptando todas las medidas oportunas para aumentar la productividad judicial y hacer todo lo posible para que los registros civiles de Cataluña dispongan de los medios suficientes para hacer frente a la sobrecarga de trabajo que actualmente sufren en materia de concesión de nacionalidades. Por ello, en el ámbito de sus competencias, el De-

partamento de Justicia debe seguir impulsando medidas de mejora, tanto en la provisión de medios personales como materiales.

El Departamento de Justicia envía un nuevo informe mediante el cual actualiza los datos de la situación y del estado del plan de actuación desarrollado y los resultados obtenidos hasta ahora.

Q 07463/2013
y otros

Actuación de oficio relativa a los precios de los productos comercializados en las tiendas CIRE de los centros penitenciarios

Departamento de Justicia

El Síndic sugiere que la Administración garantice el derecho de los internos a disponer de unos productos a unos precios inferiores a los actuales y haga una revisión a la baja de los precios con el fin de cumplir lo que dispone la norma.

El Departamento de Justicia informa que se han rebajado los precios de los productos que se comercializan en las tiendas CIRE.

Q 09027/2013

Disconformidad con el trato recibido por parte de los agentes de los Mossos d'Esquadra de la comisaría de Mataró

Departamento de Interior

El Síndic sugiere al Departamento de Interior que dé respuesta a la solicitud de la promotora de la queja y que se la atienda personalmente.

La persona interesada ha sido recibida en visita presencial por un mediador del Departamento.

Q 09195/2013

Disconformidad con la demora del Colegio de Médicos de Barcelona en la tramitación de una reclamación

Colegio de Médicos de Barcelona

El Síndic sugiere al Colegio de Médicos de Barcelona que tome las medidas oportunas para que la Junta de Gobierno resuelva el expediente de referencia lo antes posible y notifique su resolución debidamente al promotor de la queja.

El Colegio Oficial de Médicos de Barcelona aporta copia de la resolución del expediente.

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Políticas sociales (29)

1. Educación e investigación (3)

Q 01084/2012

Disconformidad con la situación de la Sección de Instituto de Badalona

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la situación de la Sección de Instituto de Badalona. Exponía que se trata de un centro con dificultades de escolarización y lamentaba que no ofrezca enseñanzas postobligatorias que contribuyan a revalorizarlo, atraer alumnado con más expectativas educativas y dar una mejor respuesta a las necesidades educativas del alumnado que actualmente cursa allí estudios. También añadía que el centro tiene unas instalaciones transitorias con deficiencias notables y con importantes necesidades de mantenimiento. A la vez, lamentaba que las medidas de austeridad aplicadas por el Departamento de Enseñanza hayan supuesto la reducción de media dotación de profesorado y del 23,4% del presupuesto del centro y mostraba preocupación por la continuidad de las cuarenta horas de cuidador de que actualmente se dispone. Finalmente, lamentaba el hecho de que no se cubriese una dotación de técnico en integración social que ayudase a atender al alumnado con necesidades educativas específicas y precaria situación socioeconómica.

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que: estudiase medidas para revalorizar la Sección de Instituto de Badalona a fin de consolidar su oferta educativa y de hacerla atractiva para el alumnado y las familias del entorno; precisase si está planificada la construcción de un nuevo equipamiento para el centro, y con qué previsión trabaja; supervisara de manera más específica qué efectos han tenido las medidas de austeridad aplicadas durante los años 2011 y 2012 en la acción educativa dirigida al alumnado; especificase si ha garantizado en este centro -que cuenta con una elevada concentración de alumnado con necesidades edu-

cativas específicas- una mayor protección y preservación de sus condiciones de provisión educativa; y, finalmente, le informase sobre si la figura del técnico en integración social existe en otros centros educativos, en qué casos y en qué condiciones.

El Departamento de Enseñanza ha expuesto, en síntesis, que el centro dispone de elementos que contribuyen a revalorizar su oferta, como el proyecto de impulso a la lectura, un plan educativo de entorno, el Plan catalán del deporte en la escuela, un asesor LIC, etc.; la lucha contra la segregación escolar en la zona se ha llevado a cabo con los instrumentos legales disponibles; el centro mantiene la oferta de dos líneas pese al descenso demográfico en la zona; la dotación de auxiliares de educación especial es correcta y se ajusta a los criterios establecidos; las actuaciones de mantenimiento del centro se han realizado en colaboración con el Ayuntamiento siempre que ha sido posible, puesto que se trata de un edificio de titularidad municipal; la asignación de la figura del técnico de integración está condicionada a la disposición de un plan de autonomía de centro y a la solicitud de este servicio, circunstancia que no se ha producido en la Sección de Instituto de Badalona; finalmente, se indica que la concesión de becas de comedor para el alumnado socialmente desfavorecido es competencia del Consejo Comarcal del Barcelonès.

A la vista de estas consideraciones, y puesto que no se han constatado modificaciones significativas en la mayoría de los déficits denunciados por el Consejo Escolar de la Sección de Instituto de Badalona, el Síndic ha dado por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

Q 04297/2013**Queja relativa a las pruebas específicas de acceso al ciclo inicial de hípica de grado medio**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con las pruebas específicas de acceso al ciclo inicial de hípica de grado medio. Exponía que hasta entonces el Instituto Mollerussa cedía los caballos a los alumnos para realizar los ejercicios prácticos de la prueba de acceso al ciclo inicial de hípica pero que actualmente ya no lo hace, lo que implica un gasto muy elevado para los alumnos, que se ven obligados a alquilar un caballo para hacer las pruebas y abonar el desplazamiento de éste hasta el centro donde se realiza la prueba en Mollerussa.

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que, sin impedir que los aspirantes puedan aportar el caballo si así lo deciden para tener más garantías de superación de las pruebas, se restituya la posibilidad de que los alumnos puedan utilizar los caballos del centro como medida

para promover la igualdad de oportunidades en el acceso a las pruebas específicas de acceso al ciclo inicial de grado medio de hípica y, consecuentemente, también al propio ciclo formativo. El caballo debe dejar de ser un elemento obligatorio que deba aportar el aspirante para participar en las pruebas mencionadas.

El Departamento de Enseñanza ha reiterado que la utilización de caballos del centro para las pruebas se prevé únicamente para casos de incidencias imprevistas y puntuales durante la realización de las pruebas, no por condiciones previas del alumnado que manifiesta su voluntad de participar. Así pues, no se prevén medidas para garantizar que puedan hacer uso de los caballos los alumnos que tengan dificultades económicas para participar con un caballo propio o alquilado. Por todo ello se deduce que el Departamento no ha aceptado las sugerencias del Síndic.

Q 05881/2013**Disconformidad con las irregularidades que se han producido en la admisión de alumnado en un instituto de Corbera de Llobregat**

Ayuntamiento de Corbera de Llobregat

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con las irregularidades que se produjeron en la admisión de alumnado de un instituto de Corbera de Llobregat y denunciaba un caso concreto.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Corbera de Llobregat que investigase la posible inscripción indebida en el padrón de habitantes del alumno en cuestión y su madre, y que incoase un expediente de baja de oficio por inscripción

indebida si se constataba que el domicilio en el que estaban empadronadas estas personas no se correspondía con su residencia habitual.

El Ayuntamiento de Corbera de Llobregat no ha aceptado estas recomendaciones, por considerar que la inscripción en el padrón de la persona denunciada se ajusta a la norma y que las actuaciones de comprobación que se han llevado a cabo han sido adecuadas.

2. Salud (1)

Q 02453/2013

Disconformidad con la denegación del acceso a la lista de espera para poder acceder a un tratamiento de esterilidad en el Hospital Clínic de Barcelona por motivos de edad

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la denegación del acceso a la lista de espera para poder acceder a un tratamiento de fertilidad en el Hospital Clínic de Barcelona por motivos de edad.

El Síndic recordó al Departamento la obligación de la Administración sanitaria de garantizar el acceso a las prestaciones reconocidas en la cartera de servicios, como es el caso de las técnicas de reproducción humana asistida, y la necesidad de que se introduzcan las medidas necesarias para que el derecho de los usuarios

pueda hacerse efectivo de manera suficientemente ágil.

El Departamento de Salud ha informado que considerará excluidas automáticamente a las mujeres que, a pesar de cumplir todos los requisitos en el momento de ser incluidas en lista de espera, dejen de cumplir alguno de ellos con el paso del tiempo. De ello se deduce que la Administración no tiene previsto introducir medidas correctoras que garanticen que el tratamiento de fertilidad se llevará a cabo, una vez reconocido el derecho, cuando la espera es imputable a la Administración.

3. Servicios sociales (25)

Q 02858/2011

Disconformidad con la deuda que se reclama a una familia en concepto de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

Los promotores de la queja manifestaban su disconformidad con una deuda en concepto de la Renta Mínima de Inserción, que generaron cuando les fue aprobado el derecho a percibir la prestación económica por el acogimiento de sus tres hijos, tutelados por la Generalitat de Cataluña. La familia solicitó una compensación de deudas entre la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y el órgano técnico de la prestación de la RMI y que se alargase el periodo de devolución de los importes percibidos de manera indebida, pero estas peticiones no fueron atendidas.

Pese a que en este caso concreto ya no era posible atender la petición de compensación de los

promotores, el Síndic solicitó al Departamento de Empresa y Ocupación que tuviese en cuenta esta opción para otros casos que se encontrasen en esta misma circunstancia y le sugirió que valorase la posibilidad de pactar con la familia un periodo de resarcimiento de cantidades indebidas más amplio, de manera que se pudiese incrementar la cuantía de la prestación de RMI.

La Administración ha indicado los motivos por los que ha decidido no ampliar el plazo de devolución de prestaciones indebidas, de manera que se entiende que la sugerencia del Síndic no ha sido aceptada.

Q 06243/2011
 Q 06915/2011
 Q 06929/2011
 Q-07109/2011
 Q-02570/2012

Disconformidad con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha recibido diversas quejas de personas disconformes con la suspensión de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por haber salido de Cataluña.

El Síndic no considera que los viajes realizados por estas personas sean motivo suficiente para acordar la suspensión de la prestación que tenían otorgada, porque en el momento del desplazamiento temporal fuera de Cataluña no estaban en vigor las nuevas condiciones para conservar la RMI -en virtud de la Ley catalana 7/2011, de 27 de julio, de medidas fiscales y financieras-, que establecen la obligación de las personas beneficiarias de la prestación de permanecer de manera permanente en Cataluña.

Por este motivo sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que tomase las medidas oportunas para revisar las resoluciones adoptadas, anular las suspensiones de la prestación y abonar a los promotores las mensualidades atrasadas.

Sin embargo, el Departamento ha reiterado su criterio de que la suspensión en todos los casos era procedente y ha expuesto que la RMI es una prestación destinada a atender necesidades básicas, y que un viaje fuera de Cataluña no puede considerarse una necesidad básica si no concurren circunstancias de fuerza mayor.

Q 06272/2011

Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba que se le suspendió la prestación de Renta Mínima de Inserción que percibía y que posteriormente se reactivó, pero con una fecha muy posterior al momento en que se solicitó la reactivación.

Por lo tanto, el Síndic solicitó al Departamento de Empresa y Ocupación que modificase la fecha de efecto de la reanudación de la prestación

de manera que se reconociesen los efectos desde el momento de dicha solicitud.

El Departamento ha insistido en que la prestación se retomó cuando el promotor justificó las fechas y las circunstancias del viaje realizado y después de haber comprobado que mantenía las condiciones para tener derecho a la prestación.

Q 06498/2011
 Q 06768/2011
 Q 01619/2013

Disconformidad con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha recibido diversas quejas de personas disconformes con la suspensión de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por haber salido de Cataluña.

Todos estos casos están incluidos en el supuesto excepcional que dispone el Decreto 384/2011, de 30 de agosto, según el cual “las personas destinatarias se podrán ausentar fuera de Cataluña por un periodo máximo de un mes, siempre y cuando sea previamente

comunicado al órgano que haga su seguimiento”, de manera que no era procedente la suspensión de la prestación. Por lo tanto, se sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que anulase la suspensión de las prestaciones y que se abonase a los promotores las mensualidades atrasadas.

Sin embargo, el Departamento ha reiterado que la suspensión, a su criterio, era procedente.

Q 06629/2011**Disconformidad con la falta de pago de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por haber salido de Cataluña.

El Síndic no consideró que el viaje realizado por la persona interesada fuese motivo suficiente para acordar la suspensión de la prestación que tenía otorgada, porque en el momento del desplazamiento temporal fuera de Cataluña no estaban en vigor las nuevas condiciones para mantener la RMI, que establecen la obligación de las personas beneficia-

rias de la prestación permanecer de manera permanente en Cataluña.

Por lo tanto, sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que anulase la suspensión y reanudase el pago de la prestación a la persona interesada.

Posteriormente, el Departamento ha comunicado que se ha reanudado la prestación, pero reitera su criterio sobre la procedencia de la suspensión y, en consecuencia, se mantiene la fecha de efecto de la reanudación.

Q 06808/2011**Disconformidad con la demora en la reactivación de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la demora en la reactivación de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por haber salido de Cataluña.

Según la Administración, cuando el promotor volvió del viaje, la trabajadora social solicitó la reanudación de la prestación, pero ésta no se reactivó hasta que los servicios sociales de referencia justificaron documentalmente que la persona interesada y su familia habían vuelto efectivamente, que no habían vuelto a salir y que se encontraban en situación de vulnerabilidad social y económica.

El Síndic consideró que el derecho a la prestación se debería reconocer desde el momento en que los servicios sociales hicieron la solicitud correspondiente. Por lo tanto, sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que revisara las actuaciones llevadas a cabo en este procedimiento y que modificase la fecha de efecto de la reanudación de la prestación.

Con todo, el Departamento se ha ratificado en su criterio sobre la procedencia de establecer como fecha de reanudación el momento en que se presentó la justificación documental del viaje.

Q 06917/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que tenía reconocida, puesto que su situación no había cambiado y había cumplido todas sus obligaciones como beneficiaria de dicha prestación. La Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo indicó que la suspensión se hizo teniendo en cuenta la existencia de ingresos que la promotora no había comunicado. En concreto, se refería a un ingreso bancario puntual por un importe de 1.000 euros.

Este ingreso puntual no implicaba la existencia de ingresos que permitiesen a la persona titular de la prestación atender sus necesidades básicas de manera autónoma pudiendo prescindir de la RMI. Por otra parte, es cuestionable la obligación de la promotora de comunicar este ingreso, ya que

no representa ningún cambio en su situación que pueda modificar, suspender o extinguir la prestación. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que adoptase las medidas oportunas para comprobar las circunstancias económicas de la promotora de la queja en el momento de la suspensión y la existencia o no de ingresos suficientes para mantener el derecho a la prestación.

Posteriormente, el Departamento ha ratificado su criterio sobre la procedencia de la suspensión acordada en el año 2011, que justifica por la existencia de ingresos puntuales que la persona interesada no comunicó a la Administración. Además, se ha sabido que la promotora ha pasado a ser beneficiaria de una pensión no contributiva de jubilación, lo cual implica la imposibilidad de continuar percibiendo la RMI.

Q 07647/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de Renta Mínima de Inserción**Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de su prestación de Renta Mínima de Inserción por no haber comunicado que tenía un hijo de veinte años. Pero de la información disponible se desprende que el hijo no vivía con la madre en calidad de miembro de la unidad familiar en el momento en que se acordó la extinción de la prestación y que la persona interesada no ha cometido ninguna irregularidad en cumplimiento de su plan individual de reinserción.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que tomase las medidas oportunas a fin de que se revisara la resolución adoptada, se anulase la extinción de la prestación y se reconociese a la persona interesada el derecho a la prestación sin interrupción.

La Administración no ha aceptado estas sugerencias y se ha reiterado en los motivos por los que se extinguió la prestación.

Q 07735/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por que, a parecer de la Administración, no cumplió correctamente sus obligaciones ya que no comunicó cambios en su situación personal y/o económica.

Estos cambios parece que se refieren a los ingresos que obtuvo durante los meses de mayo y junio de 2011. La persona interesada manifiesta que esos ingresos no son suyos, sino que corresponden a la otra persona titular de la cuenta bancaria, con la que no tiene relación alguna más allá de compartir gastos de piso.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que tomase las medidas oportunas para dar continuidad a este procedimiento, de manera que se valorase la documentación presentada por la persona interesada y se resolviese sobre la situación planteada a la mayor brevedad.

El Departamento ha indicado que la promotora no ha acreditado su relación con la persona que figura como titular de la cuenta bancaria y que se ha extinguido la prestación.

Q 07755/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de su prestación de la Renta Mínima de Inserción por haber salido de Cataluña.

El Síndic no consideró que los viajes que la persona interesada hizo a Marruecos para visitar a su madre sean motivo suficiente para acordar la suspensión de la prestación que tenía otorgada, porque en el momento del desplazamiento temporal fuera de Cataluña no estaban en vigor las nuevas condiciones para el mantenimiento de la RMI que establecen la obligación de las personas beneficiarias de la

prestación de permanecer de forma continuada en Cataluña.

Por lo tanto, sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que revocase la resolución de suspensión de la prestación y que posibilitase que la promotora volviese a percibir la prestación si persistía la situación de necesidad y de insuficiencia de recursos económicos.

El Departamento ha informado que los servicios sociales han hecho un seguimiento de la situación de la promotora y que se ha formulado una nueva solicitud de RMI.

Q 08096/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que percibía como consecuencia de un viaje que realizó a Marruecos, que estaba justificado y que había comunicado a los servicios sociales.

En el momento del viaje aún no estaban en vigor las nuevas condiciones establecidas para el mantenimiento de la RMI, que comportan la obligación de las personas beneficiarias de permanecer de manera continuada en Cataluña, por lo que el Síndic entendía que este viaje no se debería considerar causa suficiente para suspender la prestación.

Así pues, sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que reanudase de manera inmediata el pago de la prestación a la promotora, que anulase la suspensión y que se le reconociese el derecho a la prestación sin interrupción.

El Departamento ha informado que, a pesar de que en un primer momento se valoró favorablemente la reanudación de la prestación, no se llegó a hacer efectiva porque el marido de la titular había iniciado una actividad laboral que finalmente dio lugar a la extinción, teniendo en cuenta los ingresos de la unidad de convivencia.

Q 08097/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que tenía reconocida por haber trabajado durante diecisiete días sin comunicarlo, alegando que le habían informado que no había obligación de notificarlo si no trabajaba más de un mes.

La Administración informó que ya había emitido la resolución de fin de suspensión y que se había reanudado el pago de la prestación económica más complementos, pero que quedaba

pendiente el cobro de los atrasos devengados desde la fecha de efecto de la resolución de fin de suspensión.

El Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que se abonasen lo antes posible las prestaciones reconocidas al promotor y pendientes de pago.

El Departamento ha informado que aún no se han podido abonar las mensualidades pendientes por falta de disponibilidad de crédito.

Q 08176/2011**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja se mostraba disconforme con la suspensión de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que tenía reconocida por haber viajado a su país de origen. La Administración informó que se valoró favorablemente la reanudación del expediente y que se estaba a la espera de que la Comisión Interdepartamental de la RMI adoptase la resolución de fin de suspensión y se pudiese reanudar la prestación y abonar las mensualidades correspondientes. El Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que adoptase las medidas oportunas para

que se dictase la resolución de fin de suspensión de la prestación y se pudiese llevar a cabo lo antes posible el abono de las mensualidades en curso y los atrasos devengados pendientes de pago.

Pero, posteriormente, la Administración ha informado que, a pesar de que se valoró favorablemente la reanudación de la prestación, el expediente de la promotora no tiene la prelación suficiente de otros expedientes para que se abonen las mensualidades pendientes.

Q 02685/2012**Disconformidad con la suspensión de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba que en fecha 16 de diciembre de 2011 se dictó una resolución por la que se suspendía la prestación de la Renta Mínima de Inserción que tenía concedida porque estaba ilocalizable. Aunque, según apuntaba, ha seguido haciendo el seguimiento continuado con la trabajadora social referente de su caso y el control de asistencia a las oficinas del Servicio de Ocupación de Cataluña.

También según el promotor, desde hace diez años ha estado residiendo de manera continuada en Cataluña y, puesto que no existe ningún elemento que acredite que no ha sido así, no se ve motivo para la extinción de la prestación, si no se demuestra tampoco que haya incumplido sus responsabilidades.

Por todo ello, Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que adoptase las medidas

oportunas para revisar las actuaciones hechas en este caso, que verificase la situación del promotor y el seguimiento realizado por los servicios sociales y que, en el supuesto de que se comprueben los datos expuestos por éste, se revocasen las resoluciones por las que se acordó la suspensión y la extinción y se le reconociese el derecho a la prestación.

El Departamento se ha ratificado en su criterio sobre la procedencia de la extinción de la prestación y ha recordado los deberes de las personas beneficiarias de la prestación y el hecho de que en el periodo comprendido entre abril de 2011 y enero de 2012 se produjeron diversas salidas fuera de Cataluña de miembros de esta unidad de convivencia, y que estos viajes no fueron comunicados, lo que se considera un incumplimiento de las obligaciones establecidas.

Q 03182/2012**Impago de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la suspensión de la prestación a consecuencia de los viajes realizados fuera de Cataluña y con la falta de resolución del recurso de alzada presentado contra la resolución de suspensión.

De la documentación disponible se desprende que el último viaje de la persona interesada se inició el 29 de julio de 2011. En aquel momento no habían entrado en vigor las nuevas condiciones establecidas para el mantenimiento de la RMI -en virtud de la Ley 7/2011, de 27 de julio, de medidas fiscales y financieras- que comportan la obligación de las personas beneficiarias de permanecer de manera continuada en Cataluña, por lo que no puede considerarse motivo suficiente para suspender la prestación.

En cuanto al recurso de alzada, de acuerdo con el artículo 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo

Común, el plazo máximo para resolver los recursos de alzada es de tres meses, plazo superado ampliamente en este caso.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que resolviese con celeridad el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja contra la resolución de 20 de septiembre de 2011 en sentido favorable y que anulase la suspensión acordada, reconociendo así el derecho a la percepción de la prestación sin interrupción.

La Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo ha informado que ha dictado resolución expresa sobre el recurso de alzada, que ha sido desestimado, y que se ha confirmado la suspensión acordada. Con todo, el pago de la prestación se retomó en julio de 2012. Así pues, es preciso concluir que no se han aceptado completamente las consideraciones efectuadas.

Q 04005/2012**Impago de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad por la suspensión de la prestación económica de la Renta Mínima de Inserción que tenía reconocida.

Después de que el Departamento de Empresa y Ocupación informase que se había dejado sin efecto la suspensión y se había acordado reanudar la prestación con efectos desde el 1 de enero de 2012, el Síndic sugirió que se avanzase un mes la fecha de efecto de la resolución de reanudación al entender que la suspensión no se

debería haber producido por no existir el motivo que la causó, tal y como se acreditó con posterioridad.

A pesar de ello, la Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo sostiene que está establecido que cualquier procedimiento (suspensión, modificación, fin de suspensión, etc.) tiene efectos el mes siguiente al de la información que da pie a la resolución correspondiente. De esta afirmación se desprende que no se ha aceptado la sugerencia del Síndic.

Q 04640/2012
Q 04929/2012**Impago de una mensualidad de la prestación de la Renta Mínima de Inserción**Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha recibido dos quejas de personas disconformes con la falta de pago de una o diversas mensualidades de la prestación de Renta Mínima de Inserción que tenían reconocida.

Puesto que el Síndic no aprecia que existiera ninguna circunstancia que impidiese a los promotores estar al día en el cobro de la prestación,

sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que tome las medidas oportunas para que se haga efectivo el abono a las personas interesadas sin más demora.

El Departamento informa que estas mensualidades no se han podido pagar por falta de disponibilidad de crédito.

Q 06541/2012**Disconformidad con el retraso en el cobro de los atrasos de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el retraso en el cobro de los atrasos de la prestación de la Renta Mínima de Inserción que tenía aprobada.

Puesto que el retraso en el reconocimiento de la prestación hizo que la promotora no pudiese hacer frente a los gastos de alquiler mensuales y que generase una deuda, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que hicie-

se efectivo el pago de las mensualidades pendientes, a fin de evitar el inicio del procedimiento de desahucio de la persona interesada.

La Administración ha informado que es imposible hacer este pago en la actualidad y que tampoco puede concretar cuándo habrá disponibilidad presupuestaria suficiente para poder hacer efectivos los atrasos pendientes que deben percibir los usuarios.

Administración pública y tributos (26)

1. Administración pública (17)

Q 01766/2010

Irregularidades del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona en un expediente sancionador por una infracción de tráfico

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú
Diputación de Barcelona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la iniciación de un expediente sancionador de tráfico pese a que podía acreditar que el día y la hora en que se cometió la infracción se encontraba en su puesto de trabajo.

El Síndic, a la vista de las alegaciones y pruebas aportadas por la persona interesada, consideró que se debería haber solicitado un informe de ratificación al agente denunciante para esclarecer los hechos y haber abierto el periodo probatorio para valorar las pruebas aportadas. Este informe se incorporó al expediente una vez finalizado todo el procedimiento y cuando la sanción ya había acontecido firme.

Una vez valorada la información del expediente, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilanova i

la Geltrú que revisase las actuaciones efectuadas en este expediente y la posible prescripción de la infracción, ya que el informe de ratificación elaborado por el agente denunciante se incorporó al expediente una vez finalizado todo el procedimiento, lo que da lugar a la anulación de las actuaciones.

A pesar de ello, el Ayuntamiento ha indicado que, puesto que la persona denunciada no especificó en sus alegaciones quién conducía el vehículo el día de la denuncia, le fue impuesta la sanción sin necesidad de informe del agente denunciante y aporta jurisprudencia del Tribunal Constitucional que avala la decisión de continuar el expediente sancionador contra la persona titular del vehículo a pesar de la prueba que aporta.

Q 01327/2011

Desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada como consecuencia de los daños padecidos a consecuencia de un incendio

Ayuntamiento de Amposta

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó al Ayuntamiento de Amposta por los daños que sufrió en diversos bienes como consecuencia de un incendio que se extendió por falta de las condiciones adecuadas de limpieza de la vegetación de los terrenos que rodeaban la propiedad siniestrada.

En este caso, no se ha detectado la existencia de una obligación jurídica de la persona interesada de soportar los daños derivados del fuego iniciado en unos terrenos que no se encontraban en las condiciones adecuadas de limpieza. Tampoco se ha aportado ninguna prueba sobre los requerimientos efectuados por el Ayuntamiento de Amposta a los propietarios para que cumpliesen el deber de conservación o la sanción correspondiente en caso de incumplimiento de este deber.

Por lo tanto, el Síndic solicita al Ayuntamiento que revise su decisión de resolver la inexistencia de nexo causal entre los daños y el funcionamiento de los servicios públicos y, en consecuencia, la desestimación de la reclamación formulada por el promotor.

El Ayuntamiento de Amposta rechaza la sugerencia de revocar la resolución de desestimar la reclamación patrimonial del promotor por entender que esta actuación estaría falta de un requisito intrínseco de legalidad, ya que no se ajusta a la finalidad administrativa, que debe estar orientada a la promoción del interés público por delante del interés particular y a la finalidad concreta de responsabilidad patrimonial que requiere la prueba de la existencia del nexo causal entre los daños y la actuación administrativa.

Q 06861/2011**Falta de respuesta del Departamento de Enseñanza a dos comunicados de alegación relativos a la falta de valoración de méritos de experiencia profesional**

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja exponía su desacuerdo con el hecho de que no se le habían valorado correctamente los méritos obtenidos por experiencia profesional en una convocatoria de concurso oposición para el ingreso y acceso a la función pública docente.

El Departamento de Enseñanza concluyó que no se pueden computar los años de experiencia docente acreditados por el promotor en centros de la Administración local porque estos centros entran en la categoría de “otros centros” y no en la de “centros públicos”.

El Síndic considera que esta fundamentación es insuficiente ya que, si bien se ha demostrado que los centros educativos en que el promotor ha prestado servicios docentes son de titularidad patrimonial del Ayuntamiento de Barcelona

y creados por ministerio de la ley por la Administración educativa, en ningún caso se ha probado que no estén sostenidos también por dicha Administración. En consecuencia, sugiere al Departamento que revise la decisión de desestimar el recurso del promotor y concluya si los méritos relativos a la experiencia docente acreditada por la persona interesada tenían que ser computados en el apartado de “centros públicos” o en el de “otros centros”.

El Departamento insiste en que si bien los centros municipales son centros públicos, en tanto que han sido creados y sostenidos por un ayuntamiento, puesto que el ayuntamiento no forma parte de la Administración educativa, la experiencia en estos centros debe contabilizar en el apartado de “otros centros” y no en el de “centros públicos”.

Q 07276/2011**Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Sant Just Desvern por la revisión anticipada del importe de unos trienios**

Ayuntamiento de Sant Just Desvern

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Sant Just Desvern por la revisión anticipada del importe de los trienios que tiene reconocidos, hecho que constató a partir del pago de la nómina correspondiente al mes de noviembre de 2010. Exponía que cinco de los trienios que cobraba se habían modificado según la cuantía prevista para el subgrupo de clasificación A2, lo cual le había comportado una pérdida retributiva de 600 euros al año. También manifestaba que esta modificación se había llevado a cabo sin notificación previa y que no se había aplicado a ningún otro trabajador con la misma situación que ella.

El Síndic recordó al Ayuntamiento de Sant Just Desvern que antes de aplicar de oficio cualquier decisión es preciso dictar previamente la resolución administrativa y notificarla para que el

administrado conozca los fundamentos por los que la Administración se aparta de la práctica consolidada. De conformidad al artículo 54.1 c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, deben motivarse los actos administrativos que dicten las administraciones públicas cuando se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes.

De la información remitida por la Administración se desprende que a partir del mes de diciembre de 2011 el Ayuntamiento corrigió definitivamente el cálculo de los trienios de acuerdo con lo que dispone la normativa vigente pero no puso en marcha ningún procedimiento para el reintegro de los pagos indebidos.

Q 00189/2012**Disconformidad con una sanción de tráfico por aparcar en un lugar en el que no estaba permitido**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la sanción de tráfico que le fue impuesta por estacionar en un lugar donde lo prohibía una señal. Negaba que existiera señal alguna que prohibiese el estacionamiento y que se llevasen a cabo trabajos de poda, tal y como alegaba el Instituto Municipal de Hacienda.

Las fotografías aportadas por el promotor de la queja eran suficientemente evidentes, ya que se podía observar que no existía ningún árbol en el lugar donde estaba aparcado el vehículo y no se aprecia la existencia de señalización excepcional. Por contra, la Administración no aportó unas fotografías suficientemente concretas para imputar la infracción a la persona interesada.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Instituto Municipal de Hacienda que revisase sus actuaciones, dejase sin efectos la sanción impuesta y devolviese al promotor el importe abonado en concepto de tasa de grúa por la retirada de su vehículo.

El Instituto Municipal de Hacienda considera que la denuncia es ajustada a derecho y que queda acreditado que entre la fecha de colocación de la señalización provisional de estacionamiento prohibido por poda de arbolado y la fecha de la comisión de la infracción denunciada se respetó con creces el plazo de advertencia de ocho días de anticipación establecido en el artículo 65.2 de la Ordenanza municipal de circulación de peatones y de vehículos.

Q 02299/2012**Disconformidad con la situación creada a raíz de la participación voluntaria en un concurso de traslado del Departamento de Enseñanza**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja, funcionaria del Departamento de Enseñanza, exponía que por medio de un concurso de traslados le fue adjudicada provisionalmente una plaza que no se corresponde con la plaza que se le adjudicó de forma definitiva. Manifestaba también que una vez efectuada la asignación definitiva de vacantes y en el momento en que formuló recurso, no sólo no se había ocupado definitivamente la vacante que le había sido asignada en la resolución provisional, sino que tampoco se habían cubierto las que solicitó en el lugar undécimo y vigésimo, pero se le adjudicó la solicitada en el vigésimo tercer lugar.

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que en futuras convocatorias de concursos de traslado quedasen claramente definidas las condiciones en las que las vacantes generadas como resultado de la participación de otros docentes en el mismo concurso de traslado y adju-

dicadas provisionalmente no serán objeto de adjudicación definitiva, para que las personas interesadas puedan ejercer el derecho al desistimiento en la participación.

Por otra parte y con relación a las otras dos plazas pedidas por la persona interesada en los lugares undécimo y vigésimo de sus preferencias, el Síndic solicitó al Departamento que se le informase sobre las razones por las que no fueron adjudicadas a la persona interesada en vez de la que había pedido en vigésimo tercer lugar, y si realmente han quedado vacantes o han sido ocupadas y, en este caso, cómo se han provisto.

Pese a los reiterados intentos de obtener una respuesta expresa a la sugerencia y a la solicitud de información, esta respuesta no se ha producido, de manera que el Síndic considera que su sugerencia ha sido desestimada.

Q 06336/2012**Disconformidad con las resoluciones dictadas por los Servicios Territoriales del Departamento de Enseñanza en Tarragona en relación con una solicitud de disfrute de vacaciones**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja, funcionaria de carrera del cuerpo de maestros y maestras, manifestaba su disconformidad con las resoluciones dictadas por los Servicios Territoriales del Departamento de Enseñanza en Tarragona en respuesta a su petición de poder gozar de las vacaciones correspondientes a agosto de 2011, de las cuales no pudo gozar debido a su situación de incapacidad temporal.

El Síndic concluyó que la denegación de la solicitud de la persona interesada a gozar del mes de vacaciones anual con posterioridad a su enfermedad era contraria a derecho. Por lo tanto, sugirió al Departamento de Enseñanza que revisase de oficio las resoluciones dictadas y reconociese el derecho de la persona interesada a gozar de las vacaciones en otro periodo, sin perjuicio de que, en el caso de que el periodo propuesto fuera incompatible con los intereses

del Departamento, ambas partes acordasen el periodo adecuado para disfrutarlas.

La Administración ha informado que, a falta de normativa sectorial aplicable que regule este permiso, en el caso concreto de la persona interesada se aplicó el criterio de la Secretaría de Función Pública, de 23 de noviembre de 2009, que señala que el derecho a gozar del permiso de vacaciones con posterioridad al año devengado se encuentra limitado al disfrute inmediatamente posterior al final de la situación de incapacitación temporal, y el artículo 16 de la Ley 8/2006, que establece que cuando coincida el periodo de vacaciones con los permisos de maternidad, paternidad o de atención a hijos prematuros, éste se iniciará el día siguiente de la fecha de finalización del permiso. Finalmente, añade que se ha extinguido el derecho de la persona interesada a gozar de las vacaciones por el hecho de no haberlo ejercido en tiempo y forma.

Q 06811/2012**Falta de respuesta del Departamento de Enseñanza a una petición de reducción de un tercio de jornada**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la denegación del Departamento de Enseñanza a su petición de reducción de un tercio de la jornada en una plaza que se le había adjudicado como sustituta con el régimen de jornada completa.

Las personas que forman parte de la bolsa de trabajo de personal docente que quieran gozar de cualquier reducción de jornada o del permiso de lactancia deben ocupar puestos de trabajo de jornada completa, por lo que el Síndic entendía que la persona interesada cumplía el requisito exigido.

A pesar de ello, para poder atender las necesidades derivadas del incremento de escolarización del curso 2012-2013, el Gobierno de la Generalitat determinó una reducción de la jornada del profesorado y, proporcionalmente, de sus retribuciones. Esta medida hace que entre los empleados públicos docentes no universitarios, únicamente los docentes sustitutos no puedan beneficiarse del derecho a la reducción de un tercio de la jornada con reducción proporcional de les retribu-

ciones, lo cual comporta una vulneración del derecho a la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Por todo ello, el Síndic solicitó al Departamento que diese las órdenes oportunas para que, de conformidad con lo que se establece para los empleados públicos de Cataluña en el artículo 26 de la Ley 8/2006, de 5 de julio, la jornada de la persona interesada, en lugar de ser el 86,6% de la jornada del titular, se redujera en un tercio respecto de la que debería ocupar el titular, con la percepción del 80% de las retribuciones, para poder garantizar el derecho de conciliación que legalmente la asistía.

La Administración manifiesta que, de acuerdo con el artículo 38.10 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, quedan suspendidos parcialmente todos los acuerdos y pactos sindicales firmados en el ámbito del personal funcionario y estatutario en los términos estrictamente necesarios para la aplicación correcta de esta Ley, de manera que se entiende que no se han aceptado las sugerencias del Síndic.

Q 07926/2012**Disconformidad con una resolución del Departamento de la Presidencia por la que se deja sin efecto la convocatoria de subvenciones aprobada por la Resolución PRE/452/2012, de 9 de marzo, para la promoción y proyección internacional de las organizaciones catalanas correspondientes al ejercicio 2012**

Departamento de la Presidencia

El promotor de la queja exponía los perjuicios derivados de la resolución del Departamento de la Presidencia de 6 de noviembre de 2012 por la que quedaba sin efecto la convocatoria de subvenciones aprobada por la Resolución PRE/452/2012, de 9 de marzo, para la promoción y proyección internacional de las organizaciones catalanas correspondientes al ejercicio 2012.

El Síndic sugirió al Departamento de la Presidencia que las resoluciones que dictase en el futuro para dejar sin efecto convocatorias de subvenciones recogiesen de forma clara y comprensiva para los destinatarios todos los fundamentos jurídicos que amparan la decisión y fuesen notificadas a los solicitantes que hubiesen tomado parte en la convocatoria, con independencia de su publicación en el DOGC.

La Administración ha señalado que la Resolución PRE/2380/2012, de 6 de noviembre, que dejó sin efectos la convocatoria de subvenciones aprobada por la Resolución PRE/452/2012, de 9 de marzo, lo hizo cumpliendo de manera estricta la legalidad vigente y garantizando la sujeción plena a los principios de igualdad y de seguridad jurídica.

El Síndic no cuestionó en ningún momento la actuación del Departamento, sino que sugirió que se adoptasen criterios encaminados a dotar de la máxima transparencia las decisiones que inciden en ámbitos en los que existe una expectativa de derecho, por lo que considera que la Administración no ha aceptado sus sugerencias.

Q 00246/2013**Disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Cambrils de cerrar durante cuatro días un establecimiento de peluquería que tiene alquilado**

Ayuntamiento de Cambrils

El promotor de la queja, arrendatario de un establecimiento municipal, manifestaba su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Cambrils de cerrar su establecimiento durante cuatro días, lo cual le comportó una disminución de los ingresos. Expone que solicitó una compensación por los ingresos que dejó de percibir y ésta fue desestimada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 5 de abril de 2013.

La reclamación compensatoria del promotor se debe valorar no sólo desde la perspectiva de la obligación de asumir las modificaciones introducidas por el Ayuntamiento de Cambrils en el funcionamiento del servicio, sino desde la perspectiva de la incidencia que la modificación tiene en la explotación económica del contrato. A pesar de ello, el acuerdo de la Junta de Gobierno

Local de 5 de abril de 2013 no contiene ninguna valoración sobre la compensación eventual por el ejercicio del derecho de la Administración a modificar unilateralmente las condiciones del servicio contratado.

Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Cambrils que revisase el citado acuerdo de la Junta de Gobierno Local y valorase de nuevo si el promotor de la queja debía ser compensado por la reducción de ingresos que le supuso la decisión municipal de cerrar temporalmente el establecimiento, y cuantificase esta compensación.

El Ayuntamiento de Cambrils ha reiterado, sin embargo, que no considera necesaria la revisión del acuerdo de la Junta de Gobierno Local.

Q 01796/2013**Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Calonge no facilite a los grupos municipales un local de reunión de acuerdo con lo previsto en legislación vigente**

Ayuntamiento de Calonge

El promotor de la queja, en representación de un grupo político del Ayuntamiento de Calonge, manifestaba su disconformidad con el hecho de que no se asigne un local de reunión a los diferentes grupos políticos, de acuerdo con lo que prevé la legislación vigente.

El Ayuntamiento ha señalado que no dispone de espacios municipales libres para los grupos municipales y que la asignación de espacios, cuando hay disponibilidad, se hace dando prioridad al grupo con más número de votos.

El Síndic entiende las dificultades para disponer de espacios adecuados para que cada grupo municipal

pueda disponer de unas dependencias específicas donde llevar a cabo sus actividades, pero ha señalado que es preciso hacer un esfuerzo para cumplir esta obligación legal lo antes posible.

En este sentido ha solicitado al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias con relación a los usos y disponibilidad de locales y espacios municipales para hacer efectiva lo antes posible esta previsión legal para todos los grupos.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia.

Q 02557/2013**Disconformidad con diversos aspectos de un expediente sancionador de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Gavà**

Ayuntamiento de Gavà

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con diversos aspectos de un expediente sancionador de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Gavà para acceder a una rotonda sin ceder el paso a una motocicleta que ya circulaba por ella, con resultado de accidente. Exponía que después del choque con la motocicleta los agentes de los Mossos d'Esquadra que se presentaron en el lugar de los hechos extendieron acta y le indicaron que se trataba sólo de un accidente. A pesar de ello, días después recibió en su domicilio la notificación de inicio del expediente sancionador objeto de queja, con la indicación de que no se le había podido entregar la denuncia en mano porque el agente denunciante había tenido que colaborar en aquel momento en las tareas de traslado del acompañante del conductor de la motocicleta, que resultó herido.

Según el artículo 76 de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico tienen la obligación de aportar todos los elementos probatorios sobre el hecho denunciado y en este caso no consta que se haya aportado ningún elemento de prueba. Además, según el artículo 10 del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el reglamento del procedimiento sancionador en materia de tráfico, las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad encar-

gados de la vigilancia del tráfico se deben notificar en el acto a los denunciados y sólo por razones justificadas que deben constar en la misma denuncia se pueden notificar con posterioridad. Pero en el boletín de denuncia, no consta ningún motivo que justifique la falta de entrega del boletín en el acto.

Por otra parte, la versión de los hechos facilitada por la promotora de la queja y su acompañante difiere de la que facilitaron los agentes. El Síndic entiende que la única versión que podía tenerse en cuenta en la resolución sancionadora era la que la promotora y su acompañante dieron en el momento en que se produjo el accidente y que fue recogida en las actas de manifestación, y esta versión dista mucho de la que se ha utilizado en la resolución sancionadora. En consecuencia, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Gavà que diese las órdenes oportunas para que, de acuerdo con el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se revocase la resolución dictada en el expediente sancionador objeto de la queja.

El Ayuntamiento ha indicado que en el documento de denuncia sí que se hizo constar la razón por la que no se entregó en mano, y por lo tanto no ha aceptado las sugerencias formuladas por el Síndic.

Q 02616/2013

Disconformidad con dos actuaciones del Ayuntamiento de Els Hostalets de Pierola en relación con una sesión plenaria

Ayuntamiento de Els Hostalets de Pierola

El promotor de la queja, concejal del Ayuntamiento de Els Hostalets de Pierola, manifestaba su disconformidad con el hecho de que el orden del día de la sesión ordinaria del pleno municipal, prevista para el 28 de marzo de 2013, no incorporase, como es preceptivo, las mociones presentadas en tiempo y forma por los diferentes grupos políticos presentes en el Ayuntamiento y también por el hecho de que, mediante el Decreto de alcaldía de 27 de marzo de 2013, se nombró al tercer teniente de alcalde como alcalde accidental, presidiendo el pleno del 28 de marzo a pesar de estar presentes el primer y el segundo tenientes de alcalde. El interesado considera que se trata de una irregularidad, puesto que la ley establece claramente que la sustitución del alcalde en caso de ausencia se debe llevar a cabo por orden de nombramiento.

En lo referente a la cuestión del nombramiento del tercer teniente de alcalde, a pesar de que el Decreto de alcaldía de 27 de marzo de 2013 se ajusta a lo que determina el artículo 55 de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña, habría sido conveniente indicar los motivos de su nombramiento y la alteración del orden de nombramiento establecida.

En cuanto a la no-incorporación en el orden del día de la sesión ordinaria del 28 de marzo de las mociones presentadas en tiempo y forma por los diferentes grupos políticos del Ayuntamiento, las propuestas presentadas por los grupos municipales antes del Pleno se debían incorporar obligatoriamente a aquella sesión, en los términos del artículo 106 del Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña, y este mismo precepto abría una vía para enmendar aquel incumplimiento.

El Ayuntamiento ha reiterado que el hecho de no incluir las mociones y propuestas de los grupos de la oposición en el orden del día de aquella sesión plenaria fue un error involuntario y que se corrigió incluyéndolas en la sesión siguiente. También indica que los concejales del equipo de gobierno no votaron a favor de incluir las propuestas omitidas en el orden del día por la vía de urgencia porque consideraron que ésta era una posibilidad de carácter excepcional, reservada a propuestas y materias en que se apreciase urgencia para someterlas a la consideración del Pleno.

Q 02678/2013

Disconformidad con la deducción aplicada en la nómina de una funcionaria del cuerpo de gestión del Instituto de Seguridad Pública a raíz de una situación de incapacidad temporal

Departamento de Economía y Conocimiento

La promotora de la queja, funcionaria del cuerpo de gestión del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, que estuvo en situación de incapacidad temporal del 12 al 20 de marzo de 2013, manifestaba su disconformidad con el hecho de que en el abono de la nómina correspondiente al mes de marzo de 2013 se le haya aplicado una deducción del 25% del salario diario correspondiente a los días 21 a 31 de marzo, ambos incluidos, pese a haber estado trabajando la jornada entera. La deducción practicada fue más allá de la reducción legalmente aplicable por los nueve días que duró su baja laboral por contingencias comunes. Para que no se vuelva a aplicar una deducción en la nómina del trabajador que vaya más allá de los días en que efectivamente el trabajador haya permanecido en situación de baja por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes a las que les sea aplicable la reducción retributiva, el Síndic sugirió al Departamento de Economía y Conocimiento que valorase la adopción de alguna de las medidas siguientes:

a) Hacer accesible el importe de la nómina descontado mediante el otorgamiento de un anticipo, a petición de la persona afectada, a cuenta del importe que debería ser abonado en la nómina siguiente.

b) Computar los días comprendidos desde la fecha de cierre de la nómina hasta la finalización del mes como días efectivamente trabajados, para evitar tener que practicar deducciones que pudiesen ir más allá de las que legalmente correspondan, y compensar en la nómina del mes siguiente la cantidad percibida en exceso, si procede.

El informe jurídico enviado por el Departamento señalaba que la primera de las medidas apuntadas por el Síndic ya se llevaba a cabo, de acuerdo con la nota informativa publicada en el porta ATRI el 25 de febrero de 2013. Pero como al parecer en este caso concreto la Sección de personal y régimen interior del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña no había tenido en cuenta esta nota informativa, el Síndic sugirió la posibilidad de anexar a la nómina de los empleados a los que se les hubiese practicado una deducción del salario superior a la correspondiente a los días de baja laboral una nota informativa que les recordase la posibilidad de hacer accesible el importe de la nómina descontado mediante la concesión de un anticipo.

El Departamento de Economía ha informado que esta sugerencia no puede ser implementada, puesto que todo el proceso de gestión de la nómina es telemático y el papel se ha suprimido totalmente.

Q 06653/2013**Disconformidad con una percepción mínima impuesta por Renfe**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja explicaba que el 5 de septiembre de 2013 validó su billete en la estación de Sants y viajó hasta Martorell, donde un interventor le informó de que el billete no estaba validado y le impuso una percepción mínima. El mismo día de los hechos presentó escrito de alegaciones en que exponía que el hecho de que su billete no estuviese marcado era un error de la máquina validadora y solicitaba que se anulase la percepción mínima, pero Renfe desestimó las alegaciones. También se dirigió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, el cual le comunicó que trasladaba su escrito a Renfe, pero la promotora no ha recibido ninguna respuesta de la compañía.

El Síndic puso de manifiesto que en casos como éste es preciso tener en cuenta la dificultad pro-

batoria ante la que se encuentran las personas interesadas (la única posibilidad que tenía la persona interesada de demostrar que había validado el billete era el visionado de las cámaras de seguridad) y, en consecuencia, solicitó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que en este caso estudiase la posible anulación de la percepción mínima impuesta a la promotora de la queja.

Con todo, Renfe ha reiterado que cualquier validación hecha con los títulos de transporte como el de la promotora queda grabada en la banda magnética y que por tanto no es posible que se cancele un billete y que la validación no quede grabada, independientemente de que quede o no la información impresa en el título, por lo que no se ha aceptado la sugerencia formulada.

Q 08913/2013**Falta de funcionamiento de la oficina virtual del Ayuntamiento de Gavà para los usuarios de Mac**

Ayuntamiento de Gavà

El promotor se quejaba de que la oficina virtual que ha abierto el Ayuntamiento de Gavà no funciona para los usuarios de Mac.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorase la posibilidad de contactar con el consorcio Administración Abierta de Catalunya (AOC) a fin de implementar la solución E-TRAM, actualmente utilizada por 800 ayuntamientos y 37 consejos comarcales y que funciona correctamente con los sistemas operativos disponibles actualmente en el mercado (Windows, OSX de Apple y Linux).

El Ayuntamiento ha apelado a la limitación de recursos económicos y humanos para imple-

mentar alguna de las vías alternativas que el Síndic proponía, pero ha señalado que los usuarios pueden utilizar de manera gratuita los ordenadores que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos en los diferentes equipamientos repartidos por la ciudad. También informa que puesto que la AOC está implementando el sistema de identificación y firma desde el móvil, se ha ofrecido como ayuntamiento piloto para ser uno de los primeros municipios que utilice este mecanismo. Se entiende, pues, que las sugerencias de la institución no han sido aceptadas pero que el Ayuntamiento trabaja para facilitar la tramitación electrónica a aquellos ciudadanos que hacen uso de otras plataformas diferentes a la de Windows.

Q 00127/2014

Disconformidad con la obligatoriedad de abonar íntegramente las catorce cuotas en concepto de derechos pasivos y de MUFACE, pese a la reducción retributiva aplicada durante el ejercicio 2013 en la cuantía equivalente al importe de la paga extraordinaria

Departamento de Economía y Conocimiento

El promotor de la queja, profesor del Departamento de Enseñanza, exponía su desacuerdo con tener que abonar íntegramente las catorce cuotas en concepto de derechos pasivos y de MUFACE, pese a la reducción retributiva aplicada durante el ejercicio 2013 en la cuantía equivalente al importe de la paga extraordinaria.

Según el informe de la Administración, la reducción de las retribuciones en un importe equivalente a una paga extraordinaria no implica ninguna modificación de las cuotas que se retienen al personal adscrito al régimen especial del mutualismo administrativo. La reducción de las retribuciones se aplica reduciendo el concepto adicional del específico y, en caso de no llegar a la reducción prevista, se aplica sobre el concepto específico mensual.

El artículo 10 del Texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, relativo al régimen de cotización de los mutualistas, dispone que la cotización correspondiente a las pagas extraordinarias se debe reducir en la misma proporción en que se reduzca esta paga. Su importe se calcula en una cuantía proporcional al tiempo en que el trabajador haya permanecido en situación de servicio activo.

Evidentemente, el Texto refundido mencionado no llega a recoger situaciones extraordinarias como las que en los últimos ejercicios han llevado al Gobierno a reducir la cuantía de la paga -no a suprimirla- en aplicación de las medidas previstas en las leyes de presupuestos. Sin embargo, el hecho de que esta medida concreta de reducción del gasto no se recoja en el artículo mencionado no quiere decir que la consecuencia que lleva aparejada -la reducción de la cuantía de la paga- no sea la misma y que, por lo tanto, se pueda plantear la aplicación analógica de la norma.

Dicha aplicación analógica, prevista en el artículo 4 del Código Civil, exige, de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Supremo, que la norma no recoja un supuesto específico, pero sí uno parecido, que se aprecie identidad de razón entre ambos supuestos, y que no se trate de normas penales o sancionadoras.

A criterio del Síndic, estos requisitos se cumplen en este supuesto, de manera que sugirió al Departamento de Economía y Conocimiento que examinase de nuevo este caso de acuerdo con las consideraciones precedentes, a fin de determinar la procedencia de modificar las cuotas que se deben retener al personal adscrito al régimen especial de la Seguridad Social de funcionarios civiles del Estado en proporción a la cuantía de la paga.

A pesar de ello, el Departamento de Economía y Conocimiento ha manifestado que no comparte los argumentos del Síndic. La Dirección General de Presupuestos señala que la competencia con respecto a MUFACE es estatal y que, por lo tanto, no puede incidir en ella ni aplicar ningún tratamiento especial con relación a las cotizaciones estatales.

A tal efecto, recuerda que cuando el Estado suprimió la paga extraordinaria, en virtud del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, articuló la forma para llevar a cabo las cotizaciones. Así, inicialmente aplicó las cuotas "dobles", de acuerdo con la disposición final cuarta de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre.

Posteriormente, a partir de una regulación expresa prevista en el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, se estimó, por razones de justicia material, que la cotización debía disminuir en la misma proporción que la retribución percibida por el personal del sector público en el mes de diciembre de 2012. Por ello, este Real Decreto-ley dispuso un procedimiento especial para devolver la cuota retenida de derechos pasivos y MUFACE en el mes de diciembre de 2012.

Finalmente, el informe de la Dirección General de Presupuestos estima que, en el caso de que hipotéticamente se aplicase esta reducción de cuotas, el Gobierno del Estado requeriría automáticamente el ingreso, sin perjuicio de la aplicación de sanciones por el hecho de haber practicado unilateralmente una reducción de las cuotas en un ámbito que es competencia de la Administración del Estado, como consecuencia de la aplicación de una norma propia del Gobierno de la Generalitat de reducción de retribuciones.

2. Tributos (9)

Q 07780/2011

Disconformidad con el procedimiento de gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de una finca en Mataró

Ayuntamiento de Mataró

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el procedimiento de gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de una finca en Mataró, ya que, según exponía, en la valoración catastral de las fincas de su comunidad de propietarios se habían contabilizado por error los elementos comunes de dos comunidades más. A pesar de la modificación efectuada por el Catastro, el Ayuntamiento de Mataró había desestimado su solicitud de devolución de ingresos indebidos.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase las liquidaciones del IBI no prescritas e impuestas a nombre de la persona interesada sobre un valor catastral incorrecto por existencia de un error en la superficie de la finca, que emitiese nuevas liquidaciones basadas en el valor catastral correcto y que devolviese a la persona interesada los importes satisfechos indebidamente.

El Ayuntamiento no ha aceptado las consideraciones del Síndic.

Q 04345/2012

Disconformidad con el Ayuntamiento de Gavà por el cobro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de una vivienda con recargo, más los intereses de demora

Ayuntamiento de Gavà

La promotora de la queja exponía que en el mes de diciembre de 2010 adquirió una vivienda en el municipio de Gavà y que se dio de alta del IBI, pero la primera notificación que recibió en su domicilio correspondía al recibo del año 2011, que tuvo que abonar con un recargo de apremio del 20% más los intereses de demora.

El Síndic consideró que era pertinente la notificación individualizada de la liquidación del IBI del ejercicio de 2011, correspondiente a la alta en el padrón por variación de los elementos esenciales del tributo

(nuevo sujeto pasivo), y que, consecuentemente, eran improcedentes los importes reclamados en concepto de recargo de apremio e intereses de demora. Por lo tanto, sugirió al Ayuntamiento de Gavà que anulase este recargo y devolviese estos importes a la promotora en el supuesto de que ya los hubiese satisfecho.

Pero el Ayuntamiento considera ajustado a derecho el procedimiento de notificación de la liquidación a que hacía referencia la promotora.

Q 07587/2012**Disconformidad con la tramitación de una solicitud de devolución de ingresos indebidos por un importe pagado en exceso en concepto del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de una finca en Altafulla**

Diputación de Tarragona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de resolución de la solicitud de devolución de ingresos indebidos que presentó por un importe pagado en exceso entre los ejercicios 2009 a 2012 en concepto de IBI de una finca en el municipio de Altafulla adquirida en el año 2002.

El Síndic sugirió a Base-Gestión de Ingresos de la Diputación de Tarragona que resolviese la solicitud de devolución de ingresos indebidos

presentada por el promotor y, en consecuencia, que acordase estimarla en el supuesto de que el error en la superficie fuese consecuencia de un error de hecho.

La Diputación de Tarragona, a través del organismo Base-Gestión de Ingresos, ha indicado que no comparte la interpretación de la normativa que hizo el Síndic en su resolución y apunta que tuvo en cuenta los datos que constaban en el Catastro para la práctica de las liquidaciones del IBI.

Q 02209/2013**Disconformidad con la denegación de una solicitud de exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) prevista para los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad y destinados a su uso exclusivo**

Ayuntamiento de El Masnou

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la denegación de la solicitud que había dirigido al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona para el reconocimiento a su favor de la exención del IVTM prevista para los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad y destinados a su uso exclusivo. La solicitud fue desestimada porque el promotor no acreditó adecuadamente la condición legal de discapacidad en grado igual o superior al 33%, pese a que el año anterior ya le había sido concedida la aplicación de la exención.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de El Masnou que revisase la decisión de desestimar la solicitud formulada por el promotor sobre el derecho a la

exención del IVTM para su vehículo y que se le reconociese el derecho a este beneficio fiscal, tal y como le había sido reconocido anteriormente.

El Ayuntamiento se ha ratificado en su decisión, fundamentada en el hecho de que el artículo 93.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, requiere que se aporte el certificado de discapacidad emitido por el órgano competente. Consecuentemente, considera que la acreditación de la condición de persona con discapacidad sólo puede efectuarse mediante la aportación del certificado de reconocimiento de discapacidad emitido por el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales.

Q 04308/2013

Disconformidad con la resolución del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de una solicitud de exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Ayuntamiento de Matadepera

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la resolución que emitió el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona a raíz de la solicitud presentada para que se le reconociese el derecho a la exención del IVTM prevista para los vehículos de uso exclusivo de personas con discapacidad, con efectos retroactivos a la fecha de reconocimiento de su situación de discapacidad.

La resolución estimaba parcialmente la solicitud del promotor, puesto que le reconocía el derecho a la exención, pero no con efectos retroactivos a la fecha de reconocimiento de la situación de discapacidad sino a partir del ejercicio siguiente a aquél en que se presentó la solicitud de exención. Por lo tanto, la resolución declaraba improcedente la devolución de las liquidaciones anteriores.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Matadepera que estudiase la posibilidad de introducir una modificación en la Ordenanza fiscal correspondiente a fin de que las exenciones solicitadas con posterioridad al devengo del impuesto tengan efectos desde el momento en que se haya reconocido la situación de discapacidad de la persona interesada por parte del organismo competente.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia, y sostiene que el derecho a disfrutar de la exención surge con la solicitud y a partir de ésta, pero no en un momento anterior, ya que las bonificaciones que deben ser solicitadas no tienen carácter retroactivo.

Q 04621/2013

Disconformidad con la desestimación de una solicitud de devolución de los importes satisfechos indebidamente en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) de dos fincas cuyo valor catastral había sido modificado

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú por la desestimación de la solicitud de devolución de los importes satisfechos indebidamente en concepto de IBI y de IIVTNU que presentó con relación a dos fincas de su propiedad, debido a la rectificación del valor catastral de éstas.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú que revisase las liquidaciones de IBI no prescritas y las liquidaciones del IIVTNU que hubiesen sido practicadas sobre un valor catastral erróneo por la existencia de un error material o de hecho, y que adoptase las actuaciones que correspondiesen en derecho a fin de acordar

la revocación de las liquidaciones del IBI y del IIVTNU emitidas sobre un valor catastral erróneo, la aprobación de las nuevas liquidaciones sustitutorias, de acuerdo con el nuevo valor catastral fijado, y la devolución de los importes ingresados indebidamente por el promotor en concepto de IBI y de IIVTNU porque se tuvo en cuenta un valor catastral incorrecto basado en un error en la superficie de las fincas.

El Ayuntamiento mantiene que tuvo en cuenta los datos que constaban en el Catastro para la práctica de las liquidaciones del IBI y el IIVTNU, de manera que se entiende que no ha aceptado la sugerencia.

Q 05838/2013
Q 08775/2013
Q 00081/2014

Disconformidad con la desestimación de una solicitud de devolución de ingresos indebidos en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Ayuntamiento de El Masnou
 Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat
 Consejo Comarcal de La Selva

El Síndic ha recibido diversas quejas de personas disconformes con las resoluciones de distintos ayuntamientos y consejos comarcales mediante las cuales no se les reconoce el derecho a la devolución del importe pagado en exceso en relación con las cuotas de diversos ejercicios en concepto del IBI de viviendas de su propiedad.

Se sugirió a los respectivos ayuntamientos y consejos comarcales que revisasen las liquidaciones de IBI no prescritas que hubiesen sido practicadas sobre un valor catastral erróneo, siempre y cuando éste haya sido consecuencia de un error material o de hecho (como por ejemplo un error en la superficie

de la finca) y que llevase a cabo las actuaciones correspondientes en derecho a fin de acordar la revocación de las liquidaciones del IBI emitidas sobre un valor catastral erróneo, la aprobación de las nuevas liquidaciones sustitutorias de acuerdo con el nuevo valor catastral fijado y la devolución de los importes ingresados indebidamente por la persona interesada en concepto de IBI.

En todos estos casos la Administración ha indicado que no comparte la interpretación de la normativa que hizo el Síndic en su resolución y apunta que las liquidaciones emitidas fueron practicadas con los valores catastrales proporcionados por el Catastro.

Políticas territoriales (2)

1. Medio ambiente (1)

Q 05267/2013

Disconformidad con las molestias por malos olores en una calle de Sant Cugat Sesgarrigues a consecuencia del paso de rebaños de ovejas

Ayuntamiento de Sant Cugat Sesgarrigues

La promotora de la queja, vecina de Sant Cugat Sesgarrigues, manifestaba su malestar por las molestias causadas a los vecinos de su calle a consecuencia del paso de rebaños de ovejas. Exponía que esta calle no debería ser utilizada como paso de ganadería.

El Síndic no apreció irregularidad en la actuación del Ayuntamiento, pero le sugirió que valorase la posibilidad de adoptar

alguna medida de refuerzo en la limpieza de las calles afectadas por el paso del rebaño, siempre y cuando sea posible y asumible por el presupuesto municipal.

El Ayuntamiento ha expuesto que ha adoptado medidas de carácter anticipatorio, pero que no dependen estrictamente del Ayuntamiento, motivo por el que pide comprensión por parte de los vecinos si la limpieza no es tan rápida como desearían.

2. Urbanismo, movilidad y vivienda (1)

Q 00606/2012

Disconformidad con el Ayuntamiento de Badalona por la aprobación de una reforma llevada a cabo por una comunidad de propietarios

Ayuntamiento de Badalona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el Ayuntamiento de Badalona por haber aprobado la reforma ejecutada por una comunidad de propietarios en el vestíbulo de una finca para construir una rampa el acceso cuya pendiente no cumple las determinaciones del Código de accesibilidad de Cataluña, ya que es superior al 12%.

El Síndic considera que el Ayuntamiento, al constatar que la rampa no se adecuaba a las prescripciones del artículo 70.6 de la Ordenanza metropolitana de la edificación, debía iniciar el expediente de protección de la legalidad urbanística correspondiente y ordenar la suspensión de las obras y su adecuación a la legalidad vigente, y, en este sentido, le sugirió que tomase las medidas oportunas para restaurar la legalidad urbanística vulnerada..

El Ayuntamiento de Badalona ha aceptado parcialmente las consideraciones del Síndic, y ha justificado los motivos por los que considera que las ordenanzas metropolitanas de edificación no son aplicables a estas obras. Concretamente, considera que no es procedente iniciar un expediente de protección de la legalidad urbanística porque, según la Ordenanza de rehabilitación, “las actuaciones de rehabilitación que comportan aumento de volumen, incremento del número de viviendas o cambio de uso, y en cuanto a la parte de la actuación considerada de nueva edificación, estarán sujetas a las condiciones de habitabilidad que se señalan en las ordenanzas metropolitanas de edificación [...]. El resto del objeto de actuación se regirá por los niveles mínimos de habitabilidad que se establecen en esta Ordenanza”.

Consumo (6)

Q 06456/2012

Q 07439/2012

Q 00947/2013

Disconformidad con el cobro de un consumo mínimo en la facturación del suministro de agua para uso industrial, ganadero o comercial

Ayuntamiento de Torredembarra

Ayuntamiento de La Bisbal d'Empordà

Ayuntamiento de Castellfollit del Boix

El Síndic ha recibido diversas quejas referidas al sistema tarifario establecido en algunos ayuntamientos, que parte de un consumo mínimo que se factura siempre con independencia del volumen de agua realmente consumida.

En todos los casos se ha planteado a los ayuntamientos afectados la conveniencia de adoptar las medidas necesarias para iniciar el proceso de sustitución de la estructura tarifaria basada en el consumo mínimo hacia un sistema de cuota fija y tarifas progresivas sobre el consumo real, establecidas por tramos, como mecanismo para favorecer el ahorro en el consumo y para mejorar la información que el usuario recibe sobre los conceptos facturados.

A pesar de ello, tanto la opción de establecer una cuota fija como la opción de fijar un consumo míni-

mo que incluya en un solo concepto tarifario los costes fijos del servicio y el agua consumida hasta un volumen determinado y separadamente el resto del consumo si supera el mínimo establecido, son sistemas plenamente legítimos y es la Administración titular del servicio la que tiene que establecer qué sistema tarifario quiere aplicar.

Por lo tanto, puesto que en el caso de los ayuntamientos objeto de queja finalmente no se ha modificado la estructura tarifaria de la tasa, el Síndic cierra sus actuaciones en este asunto ni sin antes recordar que con el establecimiento del sistema de cuota fija y tarifas progresivas sobre el consumo real establecidas por tramos se favorecería el ahorro en el consumo y se mejoraría la información que el usuario recibe sobre los conceptos facturados.

Q 01836/2013**Disconformidad con una factura emitida por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable en el municipio de Albinyana**

Ayuntamiento de Albinyana

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con una factura por suministro de agua que indica que se elaboró a partir de unas tarifas que aún no estaban vigentes, porque aún no se había publicado en el BOP correspondiente la ordenanza que las aprobaba.

Puesto que el Síndic consideró que la modificación de la tasa por el suministro de agua aprobada por el Ayuntamiento de Albinyana en fecha 5 de julio de 2012 no podía entrar en vigor hasta el 13 de septiembre de 2012, sugirió que se adoptasen las medidas oportunas para que se revisasen de oficio y se corrigiesen

-por medio de la compensación en facturas posteriores o por la vía que se considerase más adecuada- las facturas de fecha 30 de agosto de 2012 a las que hacía referencia la promotora de la queja.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia y ha destacado que el Pleno municipal de 5 de julio de 2012 aprobó unas nuevas tarifas por medio de la modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por el suministro de agua para minorar las tarifas que había autorizado en fecha 13 de febrero de 2012 la Comisión de Precios de Cataluña..

Q 09135/2013**Disconformidad con la resolución de un contrato por parte de Endesa**

Endesa

El promotor de la queja exponía que Endesa le suspendió el suministro por impago de facturas y que, en fecha 19 de diciembre de 2013, le retiró el contador. A pesar de que posteriormente satisfizo todas las facturas y solicitó una alta nueva, los trámites se demoran y pide que se agilice el proceso de alta.

El artículo 90.1 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, establece que “la interrupción del suministro por impago o por alguna de las causas establecidas en la presente sección durante más de dos meses desde la fecha de suspensión, determinará la resolución del contrato de suministro o acceso”. Así pues, Endesa no ha respetado los plazos

para resolver el contrato, ya que suspendió el suministro en fecha 6 de noviembre de 2013 y resolvió el contrato de suministro en fecha 11 de diciembre de 2013.

Por lo tanto, el Síndic le ha sugerido que no requiera al cliente que satisfaga los importes inherentes a la nueva alta, y que su solicitud de alta se atienda lo antes posible.

Endesa no ha aceptado la sugerencia del Síndic y sostiene que el corte de suministro se produjo por impago de tres facturas y el contrato se resolvió posteriormente

Q 00239/2014

Disconformidad con una deuda exigida por Movistar

Telefónica España, SAU

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que Movistar le reclamase una deuda por la contratación de dos servicios de telefonía móvil que afirmaba que nunca había dado de alta.

El Síndic recordó a la compañía que la portabilidad requiere el consentimiento de la persona titular del servicio y, por lo tanto, una llamada a un número de teléfono titular del servicio para acreditar la voluntad de la petición que se efectúa. Puesto que Movistar justificaba el requerimiento del importe de la deuda sobre la base de una grabación, a

pesar de disponer de otros medios para constatar objetivamente a quién corresponde la titularidad de las líneas, el Síndic le sugirió que, a falta de otras pruebas objetivas que probasen que realmente la persona interesada contrató los servicios indicados con Movistar, la operadora anulase el importe que le reclamaba y llevase a cabo las actuaciones necesarias para excluir sus datos personales de los ficheros de solvencia económica.

Movistar no ha aceptado esta sugerencia, porque ha quedado acreditado que las dos líneas objeto de queja figuraban a nombre de la promotora.

Seguridad ciudadana y justicia (3)

Q 03096/2011

Disconformidad con las limitaciones establecidas en el Centro Penitenciario Brians 2 en cuanto a las visitas de convivencia

Departamento de Justicia

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con las limitaciones que el Centro Penitenciario Brians 2 establece en relación con las visitas de convivencia. Se ha producido un cambio en la regulación de las comunicaciones especiales de convivencia del centro y, de acuerdo con la Orden de Dirección 06/11, la frecuencia de estas comunicaciones se ha visto reducida, pasado a tener una periodicidad trimestral.

Puesto que no existe ningún motivo que justifique la limitación de las visitas de convivencia a una por trimestre, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que modificase la Orden

de Dirección 06/11 de manera que se conceda una comunicación de convivencia al trimestre, como mínimo; que tengan una duración máxima de seis horas y con posibilidad de que se pueda autorizar su uso en dos intervalos; que se indiquen los motivos por los que se podrán denegar estas comunicaciones, así como los supuestos en que se podrá conceder alguna comunicación más con carácter extraordinario.

El Departamento de Justicia no ha aceptado esta sugerencia, puesto que considera que la Orden de Dirección 06/11 está plenamente amparada por el Reglamento y la Ley penitenciarios.

Q 00046/2013

Disconformidad con la falta de respuesta del Departamento de Interior a dos comunicados relativos a la Comisaría de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en L'Hospitalet de Llobregat

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta del Departamento de Interior a dos comunicados que presentó, relativos a las diligencias abiertas contra su hija por agentes de la Comisaría de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en L'Hospitalet de Llobregat.

La Dirección General de la Policía informó que se habían registrado los dos comunicados del promotor pero que se determinó no darle respuesta puesto que su hija había sido detenida por un delito contra las personas.

El Síndic consideró que esta razón no se adecuaba a las normativas legales que determinan los procedimientos policiales y que establecen que el trato que recibe el ciudadano debe ser adecuado y proporcionado, por lo que sugirió al Departamento de Interior que adoptase las medidas oportunas para dar respuesta a los escritos del promotor.

Del informe de la Administración se desprende que la sugerencia del Síndic no ha sido aceptada.

Q 00943/2014**Disconformidad con la falta de respuesta a una petición de traslado de centro penitenciario por motivos de vinculación familiar**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja, interno del Centro Penitenciario Brians 1, manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta de la Administración a sus peticiones de traslado al Centro Penitenciario de Quatre Camins por motivos de vinculación familiar.

El Síndic solicitó al Departamento de Justicia que analizase la posibilidad de que el promotor fuese trasladado al Centro Penitenciario de Quatre Camins, a fin de fortalecer las comunicaciones con la familia de referencia, y que, con la adopción de esta medida,

se le motivase para seguir un programa de tratamiento que posibilite la consecución de las finalidades que el cumplimiento de la pena establece en relación con los principios de rehabilitación y reinserción social.

La Administración penitenciaria no ha aceptado esta sugerencia, principalmente por dos motivos: la falta de acreditación por parte del interno de vinculación familiar en Sabadell y por el hecho de que durante el tiempo que estuvo en este centro acumuló una veintena de expedientes disciplinarios graves y muy graves.

Cultura y lengua (1)**Q 08196/2013****Disconformidad con la respuesta obtenida de la Agencia Catalana del Consumo en relación con la actuación de un administrador de fincas que se niega a redactar y entregar las actas de las reuniones en catalán**

Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la respuesta obtenida de la Administración en relación con la actuación de un administrador de fincas que se niega a redactar y entregar las actas de las reuniones en catalán.

El Síndic recordó al Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida que, de acuerdo con el artículo 553-27.3 del Libro V del Código Civil de Cataluña, el acta de las reuniones de las comunidades de propietarios se debe redactar por lo menos en catalán, lo cual no obliga al secretario a redactarlas únicamente en esta lengua, sino que permite que se redacten

y se entreguen al resto de los propietarios también en castellano. Por lo tanto, solicitó a este colegio que informase al administrador de la finca del promotor de la obligación profesional legalmente establecida y de las consecuencias que puedan derivarse del hecho de no cumplir con esta obligación.

El Colegio no ha aceptado esta sugerencia por entender que no le corresponde velar por el cumplimiento de las cuestiones de lengua y porque discrepa en la interpretación de lo establecido en el Código Civil de Cataluña sobre este tema.

4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

Este artículo determina que se considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a que hace referencia el artículo 26 en los supuestos siguientes:

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 deban acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

Los retrasos existentes en las respuestas pendientes de recepción en el momento de cerrar el ejercicio del 2014 no son atribuibles a los supuestos previstos en el artículo 61.2 de la Ley del Síndic. A pesar de ello, el Síndic de Greuges está trabajando con las mencionadas administraciones para que corrijan dichos retrasos.

■ ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5.1. Relaciones de ámbito internacional

Defensor del Pueblo Europeo

El 16 de diciembre de 2014 la defensora del pueblo europeo, Emily O'Reilly, fue reelegida por el Parlamento Europeo para un nuevo mandato de cinco años, con 569 votos a favor (de 678 diputados).

En el mes de junio de 2014 se celebró en Cardiff el 9º Seminario Regional de la Red de Defensores, organizado por el Defensor del Pueblo Europeo. El lema del seminario ponía el acento en dar voz a los colectivos más desfavorecidos (menores, personas de la tercera edad y discapacitados) a través de las instituciones de ombudsman que defienden sus derechos. El síndic de greuges, Rafael Ribó, excusó su presencia en dicho seminario.

Consejo de Europa

Congreso de Poderes Locales y Regionales

El Síndic fue invitado a participar como ponente en el debate sobre la implantación de políticas de derechos humanos en el ámbito regional, en la sesión plenaria de la Cámara de Regiones del Congreso de Poderes Locales y Regionales, el 26 de marzo en Estrasburgo, para hablar de la implantación de los derechos humanos y los tratados internacionales en el ámbito catalán. En el debate también intervinieron Bettina Vollath, consejera de Finanzas, Mujer e Integración del Gobierno Regional de Estiria (Austria), y el profesor Alan Miller, jefe de la Comisión de Derechos Humanos de Escocia y presidente del Comité Internacional Coordinador de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (International Coordinating Committee of National Human Rights Institutions) en Europa.

Reunión con el Comisario Europeo de Derechos Humanos

Se han reanudado las relaciones entre las dos instituciones a partir de la toma de posesión del nuevo comisario. En la reunión del día 26 de marzo se trataron cuestiones como el tra-

bajo llevado a cabo por el Síndic con el Consejo de Europa: la Asamblea Parlamentaria, el Congreso de Poderes Locales y Regionales y la Comisión de Venecia. También se analizaron las propuestas legislativas del Gobierno español que pueden afectar a derechos y libertades.

El Síndic informó al comisario de los trabajos de la institución en el campo de los derechos humanos y de la actividad de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT). Asimismo, reiteró las dificultades para poder contrastar con visitas las presuntas irregularidades sobre el CIE de la Zona Franca.

Reunión con el Comité de Prevención de la Tortura (CPT)

El día 25 de marzo el Síndic se reunió con Hugh Chetwynd para analizar los informes de la ACPT, cuya copia también se envió al CPT. Asimismo, se le planteó la posibilidad de que un miembro del CPT fuese el conferenciante principal del acto que organizaría la ACPT en Barcelona con motivo del Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura.

Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho (European Commission for Democracy through Law)

Los días 12 y 13 de diciembre el Síndic asistió a las sesiones de la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho, en representación del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). En su ponencia, presentó un informe sobre la situación de los ombudsmen que están en peligro de desaparición debido a las políticas de austeridad de los gobiernos. La Comisión aprobó emprender el próximo mes de marzo 2015 un trabajo conjunto con el IOI para estudiar esta cuestión.

Instituto Internacional del Ombudsman

Junta Europea

Reuniones de la Junta Europea del IOI

Durante el año 2014 la Junta Europea del IOI se reunió en dos ocasiones: el 3 y 4 de abril en Varsovia (Polonia) y el 17 de septiembre en Tallin (Estonia), puesto que se celebraba la Asamblea Europea en aquellas fechas.

Peter Tyndall, defensor de Irlanda, tomó el relevo de la presidencia de manos del anterior defensor de Holanda, Alex Brenninkmeijer. Actualmente, la Junta Europea está compuesta por seis defensores más: Catherine De Bruecker (Bélgica), Elisabet Fura (Suecia), Irena Lipowicz (Polonia), Rafael Ribó (Cataluña), Calliope Spanou (Grecia) y Igli Totozani (Albania), los dos últimos sólo para la Junta Europea y el resto con participación también en las juntas europeas y mundial.

En las reuniones también participó un representante del Ministerio de Justicia de Estonia, ya que los Estatutos del IOI prevén que la institución que se encarga del siguiente congreso pueda asistir también al actual.

IOI: Congreso y Asamblea Europea

Del 17 al 19 de septiembre, en Tallin (Estonia), se llevó a cabo el Congreso y la Asamblea de la Sección Europea del IOI, que tiene lugar cada cuatro años.

En la presente edición, con el título “El papel del ombudsman en una democracia” (Ombudsman’s Role in a Democracy), se analizó cómo las instituciones de defensores pueden contribuir a fortalecer la democracia, sobre todo en una época de gran agitación en Europa.

El Síndic participó en el Congreso como moderador de la mesa redonda prevista en la segunda sesión plenaria, sobre promoción de democracia y defensores, con las contribuciones de Emily O’Reilly, defensora del pueblo europeo; Irena Lipowicz, defensora de Polonia, y Thulisile Madonsela, defensora de Sudáfrica.

En lo que concierne a la Asamblea, se plantearon propuestas de formación y cambios en los Estatutos, y también se analizó la situación de los derechos humanos en Ucrania.

Junta Mundial

IOI: Reunión anual

La reunión anual de la Junta del IOI, que tuvo lugar en el mes de octubre en Viena, fue protagonizada por el cambio en la presidencia. Así, Beverly Wakem (ombudsman de Nueva Zelanda) daba paso en el cargo a

John Walters (ombudsman de Namibia), y también se eligió como segundo vicepresidente a Peter Tyndall (ombudsman de Irlanda y actual presidente europeo del IOI).

En cuanto al desarrollo de la reunión, cabe destacar la admisión como nuevos miembros de las defensorías de Turquía o Georgia, así como varias defensorías de Argentina. Asimismo, se discutieron cuestiones de presupuesto, de planificación estratégica y formación, y finalmente del próximo congreso anual, previsto para el 2016.

ENOC

Asamblea Anual del ENOC

En la 18ª Asamblea Anual de ENOC (Red Europea de Defensores de la Infancia), que tuvo lugar del 22 al 24 de octubre 2014 en Edimburgo, la conferencia versó sobre el impacto de la austeridad en la garantía y el ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes, particularmente en lo que concierne al acceso, la cobertura, la calidad y el coste de la provisión pública de servicios básicos destinados a la infancia y la adolescencia, así como sobre la obligación de los estados miembros en relación con la prevalencia de la pobreza infantil.

Entre otros, intervino el profesor Hugh Frazer, coordinador de la Red de Expertos Independientes en Exclusión Social de la Universidad de Irlanda; Joanne Vincenten, directora de la European Child Safety Alliance; Aoife Nolan, profesora sobre derechos humanos en la Universidad de Nottingham, y Kate Pickett, profesora de la Universidad de York y coautora de *The Spirit Level*. Como conclusión, se aprobó una declaración sobre el impacto de la austeridad en los derechos de la infancia.

Finalmente, fue escogida la nueva junta de ENOC y se nombró a Marc Dullaert, defensor de los derechos de la infancia de Holanda, como presidente, y a la adjunta para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes del Síndic como secretaria.

Proyecto de participación de niños y adolescentes de ENOC

Este año, como proyecto de participación de niños y adolescentes, ENOC ha creado, con la

colaboración del Consejo de Europa, un documental titulado *Austerity Bites: Children Voices* (“Apuntes sobre la austeridad: las voces de los niños”), destinado a mostrar el impacto de la austeridad en la consecución de los derechos de los niños y los adolescentes, con la producción final de treinta y dos videoclips de dos minutos cada uno.

El proyecto ha sido desarrollado por el Comisario de Derechos de los Niños de Escocia y fue exhibido por primera vez durante la Conferencia General de ENOC celebrada en Edimburgo.

El proyecto ha tenido como objetivo apoyar a treinta y dos niños y jóvenes afectados por la austeridad de ocho países europeos, con el fin de escucharles, hablar de los aspectos de la crisis que han afectado más a sus vidas, y también de la garantía y el ejercicio de sus derechos.

NEON

La principal consecución de la Red de Ombudsmen Nacionales de la Energía (NEON, en sus siglas en inglés) ha sido el establecimiento, durante el 2014, del Secretariado Permanente de la Red, con base en Bruselas, en la sede del Defensor Nacional de la Energía de Bélgica. Este hecho ha profesionalizado su estructura, a la vez que ha permitido una consolidación de los objetivos y proyectos de la Red. También se han aprobado sus Estatutos, se ha puesto en funcionamiento el sitio web (www.neon-ombudsman.org) y se ha diseñado un plan estratégico y de financiación.

Así, en las tres reuniones que tuvieron lugar este año, la primera en febrero en Barcelona, la segunda en mayo en Bruselas y una tercera en septiembre en Dublín, los defensores del ámbito de la energía y de los consumidores han continuado centrando sus debates en la nueva directiva sobre resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea (ADR y ODR, *Alternative Dispute Resolutions* y *Online Dispute Resolutions*), de la Dirección General para la Salud y los Consumidores (DG SANCO) de la Comisión Europea, y cómo la aplicación de

esta normativa en los diferentes estados puede recaer en el dominio de los defensores.

También se ha profundizado en el intercambio de experiencias y de soluciones para cuestiones como los consumidores vulnerables y la pobreza energética o las tarifas sociales en los suministros básicos.

Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (International Association of Language Commissioners). Conferencia Internacional sobre Derechos Lingüísticos

Seminario de Derechos Lingüísticos

Los días 19 y 20 marzo 2014 el Síndic de Greuges de Cataluña y la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos organizaron el Simposio Internacional sobre Derechos Lingüísticos y Cohesión Social en Sociedades Plurilingües, celebrado en el Born Centre Cultural, en el marco de los actos de conmemoración del Tricentenario organizados por la Generalitat de Cataluña y el Ayuntamiento de Barcelona.

El seminario tenía por objetivo analizar los derechos lingüísticos en Cataluña, en España y en otros estados plurilingües a partir de la función que desempeñan instituciones de defensa de derechos, ya sean las instituciones de ombudsman o los comisarios lingüísticos, y también mediante la aproximación histórica, sociológica y jurídica.

Inaugurado por el consejero de Cultura de la Generalitat de Cataluña, Ferran Mascarell, por el alcalde de Barcelona, Xavier Trias, y por Graham Fraser, comisario lingüístico federal del Canadá y presidente de la IALC, cabe destacar y agradecer la participación y las ponencias de Sigve Gramstad (vicepresidente del Comité de Expertos de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias), de Antoni Milian y Massana (catedrático de Derecho Administrativo a la Universidad Autónoma de Barcelona), de Iñigo Urrutia (profesor titular de Derecho Administrativo de la Universidad del País Vasco) y de Isidor Marí (presidente de la Sección Filológica del Instituto de Estudios Catalanes).

En cuanto a las experiencias comparadas, en la mesa internacional sobre el reconocimiento estatal de una lengua minoritaria participaron Pär Stenbäck, ex ministro de educación y asuntos exteriores de Finlandia, y Bart Weekers, ombudsman de Flandes, y en la mesa redonda sobre ombudsman y derechos lingüísticos en el sistema autonómico, debatieron Iñigo Lamarka, ararteko del País Vasco, Javier Enériz, defensor del pueblo de Navarra, y José Julio Fernández, valedor do pobo de Galicia.

Finalmente, Rafael Ribó presentó una ponencia sobre la protección efectiva de los derechos lingüísticos: lengua, derechos y convivencia en Cataluña, que detallaba la experiencia del Síndic de Greuges en dicha materia. Los contenidos del simposio dieron pie a la publicación del *Informe sobre los derechos lingüísticos en Cataluña*.

Conferencia inaugural de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos

Celebrada en la sede de la institución el 21 marzo 2014, se organizaron los debates en tres mesas redondas: derechos y retos lingüísticos en la era de la globalización, el impacto de la educación en lenguas minoritarias en su preservación y promoción y una tercera en la que se expusieron casos prácticos sobre el impacto de las investigaciones llevadas a cabo por las oficinas de los comisarios de derechos lingüísticos.

Reuniones de la IALC

Durante el 2014 se realizaron tres teleconferencias con los miembros de la IALC: en enero, septiembre y noviembre. De estas reuniones conviene destacar los puntos que hacían referencia a la puesta en funcionamiento de la asociación, como por ejemplo la adhesión de nuevos miembros, la puesta en funcionamiento del sitio web o los contenidos de las conferencias previstas, tanto en relación con la celebrada en Barcelona en 2014 como la prevista en Ottawa (Canadá) para el 2015.

Asociación de Ombudsmen y Mediadores de la Francofonía (Assotiation des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

Tras la muerte, el 10 de abril de 2014, del secretario general de la Asociación de Ombudsmen y Mediadores de la Francofonía (AOMF) y defensor de los derechos en Francia, Dominique Baudis, se eligió a Jacques Toubon como defensor de los derechos de Francia y, también, como secretario general de la AOMF.

Relaciones con organismos internacionales

Naciones Unidas

El síndic se reunió el día 27 de enero de 2014 con el relator especial de las Naciones Unidas para la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición, Pablo Greiff.

Una de las recomendaciones del relator fue instar a las instituciones del Estado español y a la sociedad civil a centrar el debate de la memoria histórica en una noción de derechos que vaya más allá de las consideraciones políticas partidistas.

Otros

Presentación del primer informe anual de los defensores en Italia

El 2 de octubre de 2014 tuvo lugar, por primera vez, la presentación del primer informe anual de los defensores en Italia, en el Palazzo Montecitorio, sede de la Cámara de los Diputados italiana.

En el acto, al que asistieron todos los defensores de Italia, participaron Lucia Franchini, defensora cívica de la región Toscana y coordinadora nacional, y Emily O'Reilly, defensora del pueblo europeo. En su intervención el Síndic destacó la importancia de la labor desempeñada por los organismos de defensa de derechos y

control desde la proximidad, así como del trabajo en red y coordinado que desarrollan.

Cabe destacar la presencia de Igli Totozani, defensor de Albania y presidente de la Asociación de Ombudsmen de la Mediterránea.

Comisarios de acceso a la información y ombudsmen

Del 3 al 5 de noviembre tuvo lugar en Edimburgo la Reunión Europea de Comisarios de Acceso a la Información y Ombudsmen.

La reunión respondía al objetivo de compartir experiencias, ideas y problemas comunes en la aplicación del derecho de acceso (silencio administrativo, conflictos con la privacidad, aplicación de la ley en el acceso a correos electrónicos personales con contenido de información pública, la aceptación de peticiones realizadas a través de las redes sociales, etc.).

5.2. Relaciones de ámbito estatal

Relaciones con defensores autonómicos

Jornadas de Coordinación

Celebradas en Vitoria el 9 y 10 de septiembre y organizadas por el Ararteko, en esta edición los defensores autonómicos y la defensora del pueblo centraron su atención en las necesidades de las familias y los retos en el actual entorno social y económico, así como en la respuesta de los poderes públicos. El trabajo previo se organizó en dos talleres, coordinados por el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de Andalucía.

Jornadas de intercambio

Defensor del Pueblo de Navarra – intercambio bilateral

El síndic, Rafael Ribó, y el defensor del pueblo de Navarra, Javier Enériz,

organizaron una jornada bilateral y de intercambio el 12 de noviembre en Pamplona, donde se trataron varios puntos comunes de gestión de las instituciones, como, por ejemplo, las evaluaciones a través de las cartas de servicios o la recopilación de información y actividades a los informes anuales y la relación con el Parlamento. También se aprovechó la ocasión para repasar cuestiones comunes trabajadas desde ambas defensorías, como el caso Castor o la renuncia de los titulares a la condición de aforado.

Defensor del Pueblo de Andalucía – intercambio bilateral

El síndic, Rafael Ribó, y el defensor del pueblo de Andalucía, Jesús Maeztu, organizaron una jornada bilateral y de intercambio el 4 de diciembre en Sevilla, donde se trataron cuestiones referentes a la coordinación entre instituciones autonómicas, así como otros temas de interés para ambas defensorías, como el proyecto Castor o la gestión de las urgencias hospitalarias.

Otros

Seminario de defensores autonómicos

El 16 de marzo tuvo lugar en Jaén un seminario sobre derechos estatutarios y defensores del pueblo, organizado por la Asociación de Constitucionalistas de España y la Universidad de Jaén.

Rafael Ribó intervino en la sesión sobre la praxis de los defensores ante los derechos estatutarios, junto con Jesús Maeztu, defensor del Pueblo de Andalucía, y Gianluca Gardini, defensor cívico de la región italiana de Emilia-Romaña.

Conferencia sobre los derechos lingüísticos

En el marco del ciclo Foro OCB, la Obra Cultural Balear organizó, el 16 de octubre de 2014, un acto en Can Alcover-Espacio

de Cultura (Palma de Mallorca) en el que el Síndic pronunció la conferencia “El Estado de los derechos lingüísticos”.

La asociación Obra Cultural Balear es una entidad sin ánimo de lucro que fue constituida en el año 1962 con el fin de promover la lengua catalana propia de las Islas Baleares.

Jornada sobre personas vulnerables y suministros mínimos: pobreza energética, pobreza hídrica y garantía de suministros mínimos

El Defensor del Pueblo Andaluz organizó una jornada sobre pobreza energética el 3 de diciembre en Sevilla, ante las dificultades de los consumidores vulnerables de asumir los costes de los suministros básicos.

El Síndic pronunció una conferencia con el título “De la garantía de suministros mínimos a la eficiencia energética”, que recogía, en buena medida, dos informes de la institución entregados al Parlamento de Cataluña, uno sobre pobreza energética y el otro sobre suministros básicos.

Las jornadas analizaron la detección de problemas y las propuestas de solución en lo que concierne a la pobreza energética y la pobreza hídrica, siempre con el objetivo de garantizar los derechos de los consumidores vulnerables a los suministros básicos.

I Congreso de Derechos Humanos de la Abogacía Española

La Fundación de la Abogacía Española organizó por primera vez el Congreso de Derechos Humanos, los días 10 y 11 de diciembre de 2014, en Madrid, en la sede del Consejo General de la Abogacía Española.

Dedicado a la prevención de los maltratos y de la tortura, en el congreso el Síndic participó como invitado en la mesa redonda sobre los mecanismos de prevención, donde explicó las funciones del Síndic como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, detallando sus funciones de visita y seguimiento, así como la composición del equipo de trabajo, las publicaciones realizadas y los logros conseguidos.

En la mesa también participaron Manuel Barros Llorente, responsable de la Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención del Defensor del Pueblo; Andrés García, miembro del Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos de la Universidad de Barcelona, y Manuel Miranda, fiscal ante el Tribunal Constitucional.

5.3. Relaciones de ámbito local

Convenio con el Ayuntamiento Calella

El 21 de julio, el síndic, Rafael Ribó, y Montserrat Candini, alcaldesa de Calella, firmaron un convenio de supervisión singular. Este convenio se añade a los ya existentes con otros municipios y, como éstos, obliga al Síndic de Greuges a entregar un informe anual al ayuntamiento objeto de convenio. Este informe recoge toda la información sobre la tramitación de las quejas presentadas por los residentes en el municipio, así como las que han presentado otras personas no residentes, pero que tienen como destinatario al ayuntamiento objeto de convenio.

El convenio también comporta una presencia en el municipio mínima anual del equipo del Síndic responsable de atención ciudadana y un compromiso tanto del Ayuntamiento como del propio Síndic de agilizar al máximo la tramitación y solución de las quejas presentadas.

Jornadas de formación con síndicos y defensores locales

Durante el 2014 han tenido lugar en la sede del Síndic tres jornadas de formación con los síndicos y defensores locales en los meses de junio, octubre y diciembre.

El 3 de junio tuvo lugar la primera jornada, sobre la supervisión del Síndic de Greuges a las empresas privadas que prestan servicios de interés general, en la que se analizaron las competencias del Síndic de Greuges de Cataluña en este ámbito, así como las principales recomendaciones formuladas por la institución en materia de pobreza energética.

El 23 de octubre se celebró la segunda jornada, sobre la Renta Mínima de Inserción y las problemáticas principales detectadas en este ámbito por el Síndic de Greuges de Cataluña. El síndic municipal de greuges de Lleida, Josep Giné; la síndica municipal de greuges de Terrassa, Isabel Marquès, y el síndic municipal de greuges de Cornellà de Llobregat, Joan Barrera, también fueron invitados a presentar ponencias sobre las principales carencias que habían detectado desde sus respectivas oficinas.

Finalmente, la tercera jornada tuvo lugar el 17 de diciembre y versó sobre el derecho de acceso a la información pública. La sesión abordó la nueva regulación sobre el derecho de acceso y la transparencia desde la perspectiva de la figura de los defensores, ya que coincidía con la entrada en vigor de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, en su totalidad y con la aprobación de la legislación catalana sobre transparencia, buen gobierno y derecho de acceso.

Consulta popular en Premià de Mar

Con motivo de la realización de la consulta para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la procedencia de expropiar las fincas conocidas como “Can Sanpere” en el municipio de Premià de Mar, y en el marco del convenio de supervisión singular que existe entre este ayuntamiento y el Síndic de Greuges, el Pleno del Ayuntamiento propuso por unanimidad que la institución del Síndic ejerciese las funciones de Comité de Consultas Ciudadanas, previstas en las normas municipales que regulaban la mencionada consulta.

Las funciones previstas y asumidas por el Síndic fueron emitir informe respecto de las dudas en la interpretación de la regulación de la consulta, resolver las reclamaciones presentadas contra las resoluciones de la Comisión de Seguimiento y Control de la Consulta y resolver las reclamaciones presentadas contra las decisiones del Ayuntamiento de desestimar las resoluciones de la Comisión de Seguimiento y Control de la Consulta.

La consulta se realizó sin ningún incidente remarcable y bajo la supervisión del Síndic de Greuges.

5.4. Organización de jornadas y formación

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, se celebró una jornada en la sede del Síndic organizada por la ACPT. El conferenciante principal fue Djordje Alempijevic, miembro del Comité para la Prevención de la Tortura del Consejo de Europa, que expuso las cuestiones relativas a la atención medico-sanitaria con todas las garantías de las personas privadas de libertad, de acuerdo con el Protocolo de Estambul. También intervinieron Marc Antoni Broggi, presidente del Comité de Bioética de Cataluña; Jaume Antich, vocal del Colegio de Abogados de Barcelona; Lluïsa Domingo, representante de la Coordinadora para la Prevención de la Tortura, y Jaume Saura, presidente del Instituto de Derechos Humanos de Cataluña y miembro del Equipo de Trabajo de la ACPT. El Síndic presentó las conclusiones del acto.

Celebración del 25º aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño

Con motivo del 25º aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño, el 13 de noviembre tuvo lugar una jornada organizada por el Síndic, junto con la Mesa para la Infancia y la Adolescencia en Cataluña (TIAC) y la Plataforma de Infancia de Cataluña (PINCAT).

Aprovechando la conmemoración del 25º aniversario de la Convención, la jornada tenía por objetivo analizar algunos mitos sociales en torno a la infancia que vulneran derechos y proponer soluciones. La jornada consistió en una sesión organizada en grupos de trabajo que analizaron ocho mitos que vulneran derechos de los niños. Las consideraciones extraídas de cada taller se presentaron y debatieron en la sesión de la tarde en una mesa redonda y un diálogo abiertos al público. El acto finalizó con una declaración final.

Cabe destacar la presencia en las mesas redondas de Teresa Crespo, presidenta de CAPSIF; Oriol Escardíbul, profesor de Economía Política (UB); Josefa Fernández, profesora titular del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales (UB); Climent Giné, profesor de la Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación y del Deporte (Blanquerna-URL); Anna Varderi, gerente de la Fundación de

Oncología Infantil Enriqueta Villavecchia y representante de la FECEC; Ferran Casas, catedrático de Psicología Social, coordinador del Grupo ERIDIQV, adscrito al Instituto de Investigación y Calidad de Vida (UDG), y Lourdes Gaitán, doctora en sociología, presidenta de la asociación Grupo de Sociología de la Infancia y la Adolescencia (GSIA). Las mesas fueron moderadas por Joan Subirats, catedrático de Ciencias Políticas (UAB), y por Miquel Domènech, profesor de Psicología Social (UAB).

5.5. Cooperación

Marruecos

La Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo se reunió con el Síndic de Greuges para solicitar la colaboración de la institución en el Proyecto de asistencia técnica al Ombudsman de la Región de Tánger-Tetuán, con la finalidad de acercar los servicios del Ombudsman a los municipios rurales, a las mujeres y a los diferentes grupos de edad, en el marco del Plan Cataluña Marruecos. El proyecto, que tiene la finalidad de conseguir aumentar la accesibilidad a los servicios del Ombudsman por parte de la población rural, especialmente de las mujeres, se prevé que cuente con el asesoramiento del Síndic de Greuges de Cataluña, tanto en lo que concierne al objetivo de dar a conocer la institución como de hacerla más próxima.

5.6. Actuaciones de difusión

Redes sociales e Internet

La presencia del Síndic en las redes sociales durante el 2014, concretamente en Twitter, ha destacado especialmente por el papel cada vez más activo asumido desde la institución y por la interacción ágil y directa con los usuarios. Al finalizar el año, la cuenta @sindicdegreuges contaba con cerca de 5.000 seguidores, unos 1.500 de los cuales se registraron durante el 2014.

En total, el Síndic emitió 629 tuits. El mes más prolífico, con 145, fue marzo, en el que tuvo lugar un seminario sobre derechos lingüísticos que se transmitió vía Twitter. Con respecto a las menciones con consultas, el Síndic publicó 126 tuits de respuesta, normalmente el mismo día o un día después. El tuit con enlace más clicado fue sobre la explicación incluida en el Informe al Parlamento de la resolución relacionada con la educación inclusiva.

Por otra parte, el sitio web www.sindic.cat ha registrado 79.500 visitas y 56.600 usuarios, cifras prácticamente idénticas a las de 2013. El formulario web para presentar quejas ha sido el segundo método más usado (con 4.300 registros), tras el presencial, en relación con las quejas tramitadas.

Los días en los que la web recibió más visitas coincidieron con la presentación del *Informe al Parlamento* y el *Informe sobre los derechos de los niños*, en febrero y noviembre, respectivamente. Los términos más buscados fueron el proyecto Castor, el *Informe sobre malnutrición* y la pobreza energética.

Visitas de centros escolares y universitarios

El Síndic recibe habitualmente la visita de grupos de estudiantes interesados en conocer el funcionamiento de la institución. La mayoría de sesiones tienen lugar en la sede del Síndic, en el paseo de Lluís Companys, de Barcelona, aunque excepcionalmente también se realizan en el propio centro. Básicamente, las sesiones 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 estén interesados. La mayoría de centros acostumbran a repetir la visita cada año.

En 2014 han visitado el Síndic las escuelas y los institutos siguientes, procedentes de toda Cataluña: SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escola Municipal del Treball de Granollers (varios grupos); escuela Mare de Déu del Coll, de Barcelona; instituto Alexander Galí, de Sant Pere de Ribes; instituto Fort Pius, de Barcelona, e IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei. El síndic, Rafael Ribó, también ha visitado y explicado la labor que desempeña en la escuela Cintra, de Barcelona, y en el instituto del Vern, de Lliçà de Vall.

En cuanto a las charlas dirigidas a estudiantes de centros para adultos y universitarios, en el 2014 han pasado por la institución los alumnos del Máster en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú, estudiantes de la Birmingham School of the Built Environment (sobre temas de vivienda) y alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona y de la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Pompeu Fabra. También se ha realizado una charla a los alumnos del Consorcio de Normalización Lingüística de Sant Sadurní d'Anoia, coincidiendo con el inicio del curso 2014-2015.

■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2014	17
2. Actuaciones tramitadas en 2014	17
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas por el Síndic	18
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 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 2014 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 2014 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 2014 en el ámbito de consumo	21
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	22
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de cultura y lengua	22
10. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2014 en el ámbito de discriminación	22
11. Situación de las quejas y actuaciones de oficio a 31 de diciembre de 2014	22
12. Quejas y actuaciones de oficio en tramitación a 31 de diciembre de 2014	23
13. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en 2014	23
14. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	24
15. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2014	25
16. Evolución de las quejas y las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2014	26

	Página
17. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2014	26
18. Promotores de quejas tramitadas según género y materia	27
19. Quejas tramitadas durante el 2014 por género	28
20. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas tramitadas en 2014	28
21. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en 2014	29
22. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	29
23. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2014	30
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el 2014	32
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2014	33
25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2014	34
25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2014	47
25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2014	48
25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2014	48
25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2014	49
25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2014	49
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2014	49
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2014	50
28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2014	51
29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2014	52
29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2014	52
29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2014	53

	Página
29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2014	53
+29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2014	53
29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2014	54
30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2014	54
31 Instituciones a las que se traslada la queja	55
31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	55
31.2. Número de traslados de quejas a defensor estatal y autonómicos	55
31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	56
31.4. Número de traslados de quejas a defensores universitarios	56
31.5. Número de traslados de quejas a otros defensores	56
32. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	57
33. Compromisos adquiridos en la Carta de servicios	58
34. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	59
35. Número de quejas y consultas recabadas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2014	61
36. Conocimiento del Síndic de Greuges	65
37. Valoración del Síndic de Greuges	65

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

