

# INFORME DE ARAN 2015

Proòm dera  
Val d'Aran

---

ETH DEFENSOR  
DES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EL ARAN EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las administraciones de la Val d’Aran durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en la Val d’Aran.....	6
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	9
3.1. Resoluciones cumplidas.....	9



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y las tramitadas durante el año 2015 en relación al Conselh Generau d'Aran y de residentes en esta región, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de Arán. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 16 de junio de 2009 entre el Consejo y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe del Conselh Generau d'Aran 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges recibió un total de 5 visitas en su desplazamiento a Vielha del 22 de julio de 2015. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en la Escuela de Adultos presentaron 4 quejas y formularon 1 consulta. Las problemáticas planteadas fueron, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad), urbanismo, función pública y pensiones. Todas las visitas atendidas fueron de personas vecinas de la población.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha tramitado con el Conselh Generau d'Aran un total de 7 quejas, de las cuales 2 se han finalizado como resoluciones aceptadas y cumplidas.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Aran, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (14,3%) respecto al 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Arán (tabla 4), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, concretamente relacionados con el consumo eléctrico, seguidos por administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Aran, predominan las referidas a empresas prestadoras de servicios de interés

general (Endesa), con 8 quejas. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local, con 7 quejas.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARAN EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON LAS ADMINISTRACIONES DE LA VAL D'ARAN DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Estado de las quejas dirigidas al Conselh Generau al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	5	71,43
Quejas finalizadas	2	28,57
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

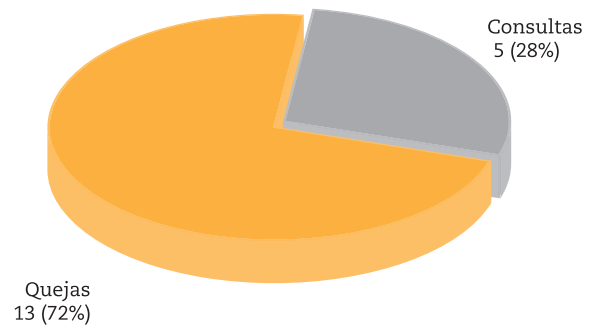
#### 2. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
Se resuelve el problema	-	-
Resoluciones aceptadas	2	100
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>La persona interesada desiste</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Quejas no admitidas a trámite</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN LA VAL D'ARAN

### 3. Quejas y consultas iniciadas por residentes en la Val d'Aran

	N	%
■ Quejas	13	72,22
■ Consultas	5	27,78
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>



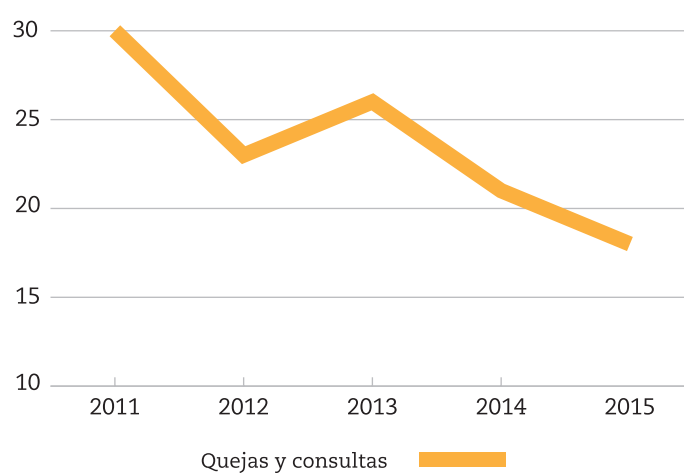
### 4. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>1</b>	<b>5,56</b>	<b>1</b>	<b>7,69</b>	-	-
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	1	5,56	1	7,69	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>5</b>	<b>27,78</b>	<b>2</b>	<b>15,38</b>	<b>3</b>	<b>60</b>
Administración pública y derechos	5	27,78	2	15,38	3	60
Tributos	-	-	-	-	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	<b>1</b>	<b>5,56</b>	<b>1</b>	<b>7,69</b>	-	-
Medio ambiente	-	-	-	-	-	-
Urbanismo y vivienda	1	5,56	1	7,69	-	-
<b>Consumo</b>	<b>10</b>	<b>55,56</b>	<b>9</b>	<b>69,23</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>1</b>	<b>5,56</b>	-	-	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Cultura y lengua</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Otros</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



## 5. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	30	12	18
2012	23	14	9
2013	26	15	11
2014	21	11	10
2015	18	13	5



## 6. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de la Val d'Aran

	Quejas	%
<b>Conselh Generau d'Aran</b>	4	14,81
<b>Administración autonómica</b>	8	29,63
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	1	3,70
Departamento de Empresa y Ocupación	1	3,70
Departamento de Enseñanza	1	3,70
Departamento de Bienestar Social y Familia	1	3,70
Departamento de Salud	1	3,70
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	11,11
<b>Administración local</b>	7	25,93
Ayuntamiento de Bossòst	1	3,70
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	5	18,52
Entidad Municipal Descentralizada de Arties e Garòs	1	3,70
<b>Compañías eléctricas</b>	8	29,63
Endesa	8	29,63
	<b>27</b>	<b>100</b>

### 7. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2011- 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	15	13	14	16	21
Número de personas afectadas en las consultas	18	9	11	10	5
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>26</b>

### 8. Quejas y consultas procedentes de la Val d'Aran en relación con las procedentes de comarcas con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Alta Ribagorça	3.884	8	4	4
Pallars Sobirà	7.060	51	29	22
Priorat	9.547	30	25	5
<b>Val d'Aran</b>	<b>9.926</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
Terra Alta	11.872	98	75	23
Moianès	13.098	51	26	25
Solsonès	13.414	42	20	22
<b>Media</b>	<b>9.829</b>	<b>42,6</b>	<b>27,4</b>	<b>15,1</b>

### 9. Evolución de las quejas y consultas procedentes de la Val d'Aran en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	9	5	4
2011	9	4	5
2012	-	-	-
2013*	8	4	4
2014	7	5	2
2015	5	4	1

\* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 02509/2012

**Disconformidad con el estado de las instalaciones en las que viven los dos osos pardos de Arties, en la Val d’Aran**

Conselh Generau d’Aran

La promotora de la queja ponía de manifiesto su preocupación por las instalaciones en las que viven los dos osos pardos del núcleo de Arties. El Conselh Generau d’Aran ha informado que estas instalaciones disponen de licencia de núcleo zoológico y que están al corriente de los requisitos legales exigibles. A pesar de ello, el Síndic le ha solicitado ser informado sobre la cuestión que planteaba la promotora.

El Conselh ha informado que ha iniciado las actuaciones para solucionar la problemática de la ubicación de los osos de Arties que denunciaba la promotora, de manera que el Síndic finaliza sus actuaciones en este asunto.

AO 03701/2013

**Actuación de oficio relativa a los efectos que tiene el copago sobre el acceso a las becas de comedor escolar**

Conselh Generau d’Aran

El Síndic ha detectado que muchos alumnos beneficiarios de ayudas parciales para el servicio de comedor escolar no pueden sufragar la parte restante del coste del servicio de comedor, y renuncian a la beca. Por ello, ha solicitado a los diferentes consejos comarcales que adapten las bases de la convocatoria de concesión de las ayudas a los criterios establecidos en el documento “Criterios para el otorgamiento de ayudas individuales de comedor dirigidas al alumnado de enseñanzas obligatorias y de segundo ciclo de educación infantil de centros educati-

vos sufragados fondos públicos para el curso escolar 2014/2015”, elaborado por el Departamento de Enseñanza en coordinación con los consejos comarcales.

El Síndic ha constatado que los consejos comarcales ya han adaptado las bases a los criterios establecidos en el documento mencionado.

Proòim dera  
Val d'Aran

---

ETH DEFENSOR  
DES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

