INFORME AL PARLAMENTO 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2017
Informe al Parlamento 2016
ISSN: 2013-2379
Depósito legal:
Impresión:
Maquetación: Síndic de Greuges

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 2016 17

2.1. DATOS POR MATERIA 20
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES 24
2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS 29
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN 31
2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS 34
2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES 73
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC 78

CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES 83

3.1. POLÍTICAS SOCIALES 87
3.1.1. Salud
- Devolución de la tasa del euro por receta 89
- Documento de voluntades anticipadas. Donación del cuerpo a la ciencia 91
- Actuaciones de oficio 93

3.1.2. Servicios sociales
- Pago de cuantías por efectos retroactivos de las prestaciones por dependencia 97
- Necesidad de una cuenta bancaria para el cobro de algunas prestaciones sociales 100
- Actuaciones de oficio 102

3.1.3. Trabajo y pensiones
- Destino de los fondos provenientes de la cuota de formación profesional para la ocupación . . . 109
- Actuaciones de oficio 111

3.1.4. Infancia
- El Síndic de Greuges como defensor de los derechos de los niños 113

3.1.5. Discriminación
- Las funciones del Síndic de Greuges para favorecer la igualdad por razón de género . . . 117
- Los derechos de las personas LGTBI 120
- Actuaciones de oficio 123

3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS 125
3.2.1. Administración pública
- Transparencia y derecho de acceso a la información pública 127
- El procedimiento como garantía para las personas administradas 130
- Memoria democrática 133
- Protección de datos en el procedimiento administrativo 135
- Bolsas de trabajo en las administraciones públicas e inclusión de medidas de discriminación positiva 138

3.2.2. Tributos
▪ Recaudación de los tributos y la necesidad de una segunda oportunidad . . . 142
▪ Sujeción a las tasas . . . 144
▪ Actuaciones de oficio . . . 146

3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES . . . 151
3.3.1. Medio ambiente
▪ Ocio nocturno y convivencia ciudadana . . . 153
▪ Contaminación provocada por purines en Cataluña . . . 155
▪ Actuaciones de oficio . . . 157
3.3.2. Urbanismo y movilidad
▪ Conservación y mejora de la ciudad . . . 161
▪ Transparencia como sistema de control de la actividad administrativa urbanística . . . 164
▪ Suministro eléctrico en las viviendas en urbanizaciones no recepcionadas . . . 167
▪ Actuaciones de oficio . . . 169
3.3.3. Vivienda
▪ Dificultades actuales para acceder a una vivienda asequible . . . 171
▪ La impugnación ante el Tribunal Constitucional de la Ley 24/2015: un paso atrás en el ámbito de la vivienda . . . 172
▪ Actuaciones de oficio . . . 174

3.4. CONSUMO . . . 175
▪ Servicios ferroviarios . . . 177
▪ Servicios funerarios . . . 179
▪ Comercio irregular a la vía pública ("Top manta") . . . 180
▪ Seguridad privada y servicios de interés general . . . 182
▪ Actuaciones de oficio . . . 184

3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA . . . 191
▪ Uso de las pistolas eléctricas por parte de los cuerpos policiales . . . 193
▪ Investigación de presuntos maltratos en centros penitenciarios . . . 195
▪ Relaciones del Síndic de Greuges con la Administración de justicia . . . 198
▪ Actuaciones de oficio . . . 200

3.6. PARTICIPACIÓN . . . 211
▪ Derecho de voto . . . 213
▪ Actuaciones de oficio . . . 215

3.7. UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA . . . 217
▪ El catalán en las pruebas de acceso a la abogacía de 2016 . . . 219
▪ Aumento del precio de las tasas universitarias y sistemas de becas y ayudas . . . 221
▪ Falta de correlación entre la formación universitaria para ejercer de profesor de secundaria y la configuración de la bolsa de personal docente . . . 223
▪ Convocatoria extraordinaria de las pruebas de acceso a la universidad e inicio del curso universitario . . . 225
▪ Actuaciones de oficio . . . 227

3.8. VALOR DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC . . . 229

CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC 237

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS 240
- Políticas sociales 240
- Administración pública y tributos 262
- Políticas territoriales 277
- Consumo 286
- Seguridad ciudadana y justicia 289
- Universidades, cultura y lengua 292

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS 293
- Políticas sociales 293
- Administración pública y tributos 296
- Consumo 298
- Seguridad ciudadana y justicia 299

4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN 300

CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN 301

5.1. RELACIONES INTERNACIONALES 303
5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL 306
5.3. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN 306

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS 309

CONSIDERACIONES GENERALES

CONSIDERACIONES GENERALES

El Informe 2016 del Síndic de Greuges de Cataluña recopila toda la actividad llevada a cabo por la institución y destaca para cada área las actuaciones más relevantes. Siguiendo la sistemática de los últimos años, a este capítulo de consideraciones generales le sigue un segundo capítulo de datos estadísticos, en el que se reflejan las actuaciones del Síndic, tanto respecto a los datos de este año como en comparación con años anteriores; y tanto con carácter absoluto como segregados por materias, origen geográfico, perfil de las personas usuarias, administraciones afectadas, etc. El tercer capítulo relata, por materias, las actuaciones más significativas de este año, junto con algunas quejas a modo ilustrativo, y da cuenta de todas las actuaciones de oficio abiertas en cada una de las áreas. A continuación, y tal y como establece la Ley del Síndic, se reseñan todas y cada una de las escasas resoluciones del Síndic que no han sido aceptadas por la Administración, así como una muestra de las resoluciones que sí se han cumplido. El Informe 2016 se cierra con un capítulo relativo a la actividad institucional y de difusión del Síndic.

Este informe sobre la labor anual del Síndic de Greuges debe considerarse complementado por los tres otros informes anuales que, por mandato legal, la institución presenta ante el Parlamento de Cataluña. Toda la información del ámbito de infancia y educación está recogida en el *Informe sobre los derechos de los niños 2016*, que se entregó al Parlamento el día 25 de noviembre de 2016 y que puede consultarse íntegramente en la web de la institución (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4246/Informe%20infancia_16_ok.pdf*).

Así mismo, la actividad y las recomendaciones formuladas como Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura quedan reflejadas en el informe correspondiente, que se entregó al Parlamento el 28 de diciembre de 2016 y que también puede consultarse en la web de la institución (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4280/Informe%20MCPT%202016_catok.pdf). Por último, y en cumplimiento de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que atribuye al Síndic la competencia específica para evaluar su cumplimiento, el 25 de julio de 2016 se presentó al Parlamento de Cataluña el primer informe anual de evaluación de la Ley (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4163/Informe%20llei%20transparencia%20a%20Catalunya_cat_jul16_def.pdf*).

En todo caso, el informe recopila una breve síntesis de las principales recomendaciones del área de infancia y educación (apartado 6) y enumera las 50 visitas a equipamientos donde hay personas privadas de libertad que se han realizado como MCPT (apartado 27). También se hace una referencia a la actividad del Síndic en materia de transparencia, tanto en el control del procedimiento administrativo como en lo que concierne más específicamente al ámbito urbanístico (apartado 19).

El detalle de todas las actuaciones y recomendaciones del Síndic puede hallarse en las páginas siguientes, así como en el espacio web en el que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo de 2016 (*http://www.sindic.cat/resolucions/Root/SinRes2015IE.htm*).

Este informe recopila la actividad del Síndic de Greuges de Cataluña durante un año en el que se ha renovado el Gobierno de la Generalitat de Cataluña, que se constituyó en el mes de enero, y en el que están ya en pleno rendimiento los gobiernos locales surgidos de las elecciones de mayo de 2015. Un año marcado por dos contiendas electorales a nivel estatal y un gobierno en funciones durante 10 meses, así como por el aumento en Europa de expresiones políticas populistas, que ponen en cuestión los adelantos en materia de derechos y libertades logrados desde el final de la Segunda Guerra Mundial. En esta línea, el Síndic de Greuges, como presidente de los ombudsman europeos, organizó en Barcelona, en el mes de abril de 2016, un seminario internacional sobre los retos para los derechos y las libertades – y para la propia institución del ombudsman – que plantean fenómenos como son el terrorismo, la crisis de refugiados y los recortes sociales, en que se concluyó que la defensa de los derechos y las libertades fundamentales debe ser el norte que guíe las funciones del defensor. Esta labor de debate internacional entre los ombudsman europeos tendrá continuidad este año con un segundo simposio en Barcelona sobre populismo político y regresiones de derechos y libertades.

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden gene-

ral que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2016 por el Síndic de Greuges y que hay que poner en relieve por su trascendencia.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Este año las quejas del ámbito de las políticas sociales vuelven a representar un tercio del total de las que se han recibido en la institución. A pesar de que en términos macroeconómicos parece que Cataluña está saliendo de la crisis económica de los últimos años, muchas familias continúan encontrándose en situaciones vulnerables, lo que, a su vez, tiene un impacto directo sobre los servicios sociales, la salud y la educación pública o el acceso a la vivienda, entre otros. Esta mayor presión sobre sectores vinculados a las políticas sociales conlleva que el volumen de quejas y consultas que se reciben sea elevado e incluso haya repuntado respecto al año anterior. Un buen ejemplo son las quejas sobre la situación de personas sin hogar, que han pasado de 20 a 49; dato a partir del cual se ha iniciado un estudio sobre los recursos para hacer frente a este fenómeno que se presentará como informe monográfico en los primeros meses de 2017.

La aplicación de la Ley de la dependencia continúa generando un número elevado de quejas. Hace años que el Síndic recibe quejas relacionadas con demoras en el pago de las cuantías en concepto de esta prestación, pero últimamente han sido más significativas porque había muchos supuestos en los que ya había finalizado, o estaba a punto de hacerlo, el plazo fijado para el pago aplazado; plazo que a menudo se ha incumplido. Además, se han observado actuaciones que no se adecúan a una buena práctica administrativa como es el hecho de que la decisión de aplazar y periodificar el pago, y el calendario para realizarlo, no se refleje siempre en una resolución administrativa; o el hecho de que la Administración no informe correctamente a las personas afectadas de los plazos nuevos en los que piensa efectuar los pagos fraccionados. Todas estas circunstancias generan indefensión para las personas interesadas, que en la práctica desconocen qué pueden reclamar y a partir de qué momento pueden hacerlo.

En el ámbito de la salud, resultan preocupantes las informaciones aparecidas a finales de año sobre la saturación de algunos servicios de urgencia; situación a partir de la cual se ha abierto una actuación de oficio y se ha iniciado una serie de visitas in situ, con el objetivo de analizar el estado de la cuestión y formular propuestas de mejora. También se han continuado tramitando con procedimiento abreviado las quejas relativas a la gestión de las listas de espera. Continúan siendo numerosas las que llegan a la institución, si bien hay que señalar, como dato positivo, que los plazos de resolución de los expedientes se han acortado y que ha aumentado el número de casos en los que esta resolución ha llevado a un avance en la fecha de intervención de la persona promotora de la queja.

Por otra parte, se han recibido muchas quejas respecto al procedimiento de devolución del euro por receta. A pesar de que la tasa fue vigente pocos meses (entre junio de 2012 y enero de 2013), y lleva más de tres años anulada por el Tribunal Constitucional, han sido numerosas las quejas que se han recibido de personas que meses, e incluso un año, después de haber seguido el procedimiento diseñado por CatSalut no tenían noticia alguna sobre el resultado de su solicitud. En principio, se suponía que con una mera instancia, sin más documentación, debía ser suficiente para recibir el importe abonado en exceso. Por ello, en estos casos el Síndic recomienda que se resuelva sin más demora la solicitud de devolución de la tasa del euro por receta presentada por las personas interesadas, al efecto de que se observen las normas más elementales de cualquier procedimiento administrativo, y en caso de que se estime, se les devuelva el importe que abonaron en concepto de esta tasa con los intereses correspondientes.

A finales de 2016 la tasa de paro en España aún era del 19% de la población activa, lejos del 25% al que llegó en 2014, pero aún muy por encima de la mediana europea. A pesar de que los datos en Cataluña son un poco mejores, también duplican con creces las de los países de nuestro entorno. En este contexto, resulta fundamental la mejora en la formación de la población activa y, en este sentido, este año se ha tramitado una queja de la CECOT respecto al uso inadecuado de la de la cuota de formación profesional de la Seguridad Social que aportan lasas empresas (0,6%) y los

trabajadores (0,1%). Estas cuotas tienen un carácter finalista, vinculado a la formación de los trabajadores, y, por tanto, no pueden ser destinadas a otras políticas activas de ocupación o de protección por desempleo. Según se ha podido averiguar, hasta el año 2015 el Gobierno del Estado ha estado desviando fondos de la cuota de formación profesional para la ocupación para financiar iniciativas o servicios diferentes a los de la formación. En consecuencia, se puso esta situación en conocimiento del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, con el intento de corregir la presunta vulneración de la Ley y de las sentencias del Tribunal Constitucional, puesto que se consideró que no se garantizaban con eficacia las finalidades de las cotizaciones sociales de Seguridad Social. Así mismo, por razón de competencia, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo, al que se le sugirió que investigara el caso y que, en su caso, diera cuenta del mismo al Ministerio de Ocupación y Seguridad Social.

En el ámbito del derecho a la vivienda, son cada vez más frecuentes las quejas relativas a situaciones de emergencia social y económica que afectan a personas y unidades de convivencia muy vulnerables. En este ámbito, se detecta una falta de actuaciones preventivas y una cierta descoordinación entre la actuación de los servicios sociales, de los servicios de vivienda y de los de promoción económica, sobre todo en el ámbito municipal. En opinión del Síndic, sería conveniente crear (o ampliar) servicios públicos que puedan intervenir en el ámbito del alquiler de viviendas privadas: bien mediante el asesoramiento a las personas que sufren dificultades para asumir el pago de las rentas del alquiler o que se ven afectadas por un procedimiento de desahucio, bien mediante la mediación y la búsqueda de viviendas de alquiler asequible, de igual forma que en su día se crearon servicios de intermediación para dar respuesta a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias.

Por otra parte, también se ha manifestado que la impugnación de la Ley 24/2015 ante al Tribunal Constitucional es un claro retroceso en la defensa del derecho a la vivienda, que contradice los avances logrados en Europa en este ámbito. Bien con esta ley o con otra, el Síndic considera que hay que disponer de instrumentos que garanticen el derecho real a una segunda oportunidad y una respuesta adecuada a las situaciones de emergencia social, tal y como tienen los países de nuestro entorno como son Francia o Alemania.

En el ámbito de la educación superior, el Síndic ha constatado que las tasas universitarias en Cataluña son las más altas del Estado y que el número de estudiantes que no pueden asumir el aumento del coste de los estudios universitarios se ha incrementado en los últimos años. El Síndic reconoce el esfuerzo del Gobierno de la Generalitat de intentar compensar las restricciones de la beca general convocado por el Ministerio a través de las becas Equidad, pero esto no ha sido suficiente para atender las necesidades surgidas de la crisis y para paliar el fuerte impacto del aumento de los precios. Tanto es así que algunos estudiantes dependen de iniciativas solidarias del entorno universitario, ya sea de la propia universidad, de los compañeros o de la iniciativa privada, para continuar o finalizar los estudios, lo que es inaceptable. Por este motivo, el Síndic ha recomendado a la Administración que evalúe las necesidades reales para que el sistema de becas sea suficiente para cubrir con flexibilidad las tasas universitarias y valora positivamente el compromiso de la Generalitat de elaborar un plan integral de becas, con un modelo de precios y de ayudas que garanticen la equidad efectiva en el acceso a la enseñanza superior.

TERRITORIO Y CONSUMO

En el ámbito de la movilidad y la cohesión territorial, esta institución ha tramitado numerosas quejas vehiculadas por plataformas de personas usuarias relativas a la falta de inversiones en la red ferroviaria catalana, en especial en las líneas R3, R12, R15 y R16, que son las que requieren medidas de intervención especialmente intensas. Sin menospreciar la responsabilidad de instituciones públicas y empresas de ámbito estatal, como se puso de manifiesto en el encuentro que tuvo lugar en el Palacio de la Generalitat entre el Gobierno y más de 200 municipios catalanes el 25 de octubre de 2016, y coincidiendo en la necesidad del traspaso del servicio de Cercanías a la Generalitat, el Síndic ha reclamado más esfuerzos por parte del Gobierno de Cataluña. Entre otros: la efectividad del derecho a la accesibilidad al servicio ferroviario de las personas con movilidad reducida, la información exhaustiva y precisa sobre el

servicio y las incidencias que le afectan, la exigencia del derecho a la compensación de las personas usuarias cuando su viaje se ve interrumpido o dilatado por motivos diversos, y otras medidas relativas a la necesidad de homogeneizar las tarifas sociales o la garantía de la participación ciudadana en la definición de las políticas que afectan al transporte público. El Síndic también ha iniciado actuaciones de oficio para analizar el estado de los pasos a nivel en Cataluña y los lavabos de uso público en las estaciones de ferrocarril.

En cuanto al medio ambiente, este año las quejas recibidas en la institución han superado las 800, muchas de las cuales tienen que ver con la contaminación acústica. La convivencia entre el ocio nocturno y el derecho al descanso, fuertemente vinculado al efectivo disfrute del derecho a la salud, ha sido objeto de un informe monográfico en el que el Síndic ha pedido una actuación decidida de los agentes de la autoridad ante las quejas vecinales que exponen situaciones de molestias por ruidos o incivismo. En estos casos, los ayuntamientos deben tomar medidas de control y priorizar este tipo de problemática, que debe tener carácter de servicio prioritario para las policías locales. También se ha sugerido que la Administración sea activa y contundente a la hora de actuar. Hay que llevar a cabo una actuación inspectora continuada y eficaz para detectar los focos problemáticos con agilidad para que no se cronifiquen las molestias, y hay que adoptar medidas que no impliquen únicamente sancionar. Más allá del ocio nocturno, otras actividades ruidosas sobre todo en el contexto urbano (circulación de vehículos, pisos turísticos) también han generado quejas ciudadanas a la institución.

Por otra parte, el informe del año pasado advertía de un repunte de quejas relativas a agresiones al territorio. Este año, se han continuado investigando los planes urbanísticos que se están promoviendo sobre el parque natural del Montseny y, además, se han recibido quejas en torno a planes urbanísticos en Tossa de Mar o Pals, así como sobre la ampliación del aeródromo de la Cerdanya, lo que lleva a pensar que la sostenibilidad ambiental del territorio vuelve a ser un reto de primer orden para nuestro país.

En el ámbito del consumo, una de las actuaciones del Síndic de más impacto ha sido el informe sobre el fenómeno "top manta", presentado en el mes de febrero al Parlamento y que ha tenido seguimiento por parte de la institución y de las administraciones afectadas a lo largo del año. En el informe, el Síndic recomendaba, en síntesis, que no hubiera tolerancia alguna respecto al fenómeno, que hubiera una actuación decidida de las autoridades contra las organizaciones que importan y controlan las logísticas de distribución de productos falsificados y que se buscaran, conjuntamente con los agentes sociales, salidas laborales o recursos y prestaciones sociales para los vendedores del "top manta" que lo necesitaran. Se ha constituido una mesa de administraciones públicas que ha ido trabajando estas propuestas y que informa periódicamente al Síndic de los avances. La institución es consciente de que el problema es complejo y tiene múltiples aristas, por lo que no tiene una solución sencilla ni rápida. En todo caso, el Síndic continua comprometido a facilitar la búsqueda de soluciones coordinadas por parte de las administraciones.

TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

El primer año de vigencia de la Ley de transparencia y acceso a la información ha sido marcado por un esfuerzo notable de todas las administraciones para avanzar en la publicidad activa a través de sus portales de transparencia y un uso aún escaso de sus potencialidades en cuanto al ejercicio del derecho a la información pública. El primer informe anual del Síndic en esta materia ha recomendado más difusión del contenido de la Ley y un cambio de paradigma en las relaciones entre los poderes públicos y los ciudadanos. Además del informe, el Síndic de Greuges ha continuado estudiando las quejas de los ciudadanos y cargos electos que se han dirigido a la institución porque no podían obtener la información que habían solicitado a las administraciones.

Cabe señalar que la nueva legislación sobre acceso a la información exacerba una tensión ya existente entre la legislación de procedimiento administrativo y la Ley Orgánica de Protección de Datos. A raíz de varias quejas sobre la divulgación de la identidad de personas denunciantes de posibles irregula-

ridades administrativas a la persona denunciada, el Síndic ha recordado que la Ley de Protección de Datos otorga a cualquier titular de datos el ejercicio del derecho de oposición cuando existan motivos fundamentados y legítimos relativos a una situación personal concreta. Por ello, el Síndic ha recomendado que la Administración informe a las personas denunciantes sobre el tratamiento de sus datos personales y del hecho de que ante la solicitud de acceso al expediente por parte de la persona denunciada sus datos le pueden ser comunicados, para que, en su caso, puedan ejercer su derecho de oposición.

Otra novedad importante en el campo de la buena administración ha sido la entrada en vigor, en el mes de octubre, de las leyes 39/2015 y 40/2015, que sustituyen la Ley 30/1992, de Procedimiento Administrativo, y que promueven con fuerza la tramitación electrónica. Será necesario estar atentos a su aplicación y a la posible brecha digital que pueda generar. En todo caso, el procedimiento administrativo, como conjunto ordenado de trámites y actuaciones formales, de acuerdo con lo que se establece legalmente, para dictar un acto administrativo o a expresar la voluntad de la Administración, es una garantía democrática y del estado de derecho y es función del Síndic de Greuges garantizar que se aplique correctamente, incluso yendo más allá de los mínimos legales establecidos.

En el ámbito sancionador, por ejemplo, son frecuentes las quejas que ponen de manifiesto que la única prueba de la comisión de la infracción es la constatada por los funcionarios, que, como autoridad pública, tienen presunción de veracidad. Sin embargo, el Síndic insiste en la necesidad de tener en cuenta y valorar las pruebas que en defensa de los derechos o intereses respectivos puedan señalar o aportar los propios administrados, y de la obligación por parte de las autoridades denunciantes de aportar al procedimiento todos los medios de prueba de que dispongan sobre los hechos denunciados.

En las actuaciones de recaudación, por otra parte, las administraciones deben ser cuidadosas con el cumplimiento del principio de legalidad y evitar la lesión de otros derechos o intereses de los ciudadanos. Se han recibido quejas porque la Administración no aceptaba el pago de recibos en fase voluntaria por la existencia de otras deudas pendientes en fase ejecutiva y que debían satisfacerse en primer lugar. Este hecho impedía el ejercicio de otros derechos, como, por ejemplo, la transmisión de vehículos. El Síndic ha considerado que esta práctica, habitual en la recaudación, es contraria a la regulación legal de la imputación de pagos. El obligado tributario puede designar qué deudas satisface en primer lugar, y esta libertad tan sólo decae en los casos de ejecución forzosa, en los que la Administración imputará el pago a la deuda más antigua.

Aún en relación a un correcto procedimiento administrativo, el Síndic ha recibido un número importante de quejas en las que este procedimiento no se ha respetado en el ámbito tributario. En este sentido, son frecuentes las quejas en que la Administración reclama deudas para las que ha prescrito su derecho a exigir el pago, cuando la Ley general tributaria obliga a la aplicación de oficio de la prescripción. O por embargos de bienes declarados inembargables o sin respetar las escalas establecidas en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Y también se ha puesto de manifiesto que la práctica de los embargos debe regirse por el principio de proporcionalidad, con participación de la persona interesada y de forma que le ocasione los mínimos perjuicios.

Por último, el ámbito de la función pública este año se ha focalizado en el funcionamiento de las bolsas de trabajo de la Administración, como instrumento para atender las necesidades de cobertura ágil de vacantes y sustituciones. A raíz de algunas quejas, se ha detectado que, a pesar de la existencia de bolsas de trabajo vigente, se han convocado procesos selectivos para prestar temporalmente servicios de la misma especialidad que la de la bolsa, una práctica que claramente perjudica a las personas que la integran y que puede propiciar prácticas pocos transparentes a favor de personas que no han participado en un proceso selectivo de carácter general. Por otra parte, también se ha puesto de manifiesto que es preciso fijar medidas de discriminación positiva a favor de las personas discapacitadas, tanto en las bolsas de trabajo como en las convocatorias de acceso al empleo público de personal temporal.

LIBERTADES Y CALIDAD DEMOCRÁTICA

Algunos cambios legislativos adoptados en el año 2015 a nivel estatal, como son la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana o la reforma de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional, han generado durante el año 2016 numerosas situaciones que pueden interpretarse como atentados a la libertad de expresión y a otros derechos y libertades fundamentales. Muchos de estos casos se han concentrado en Cataluña y respecto a instituciones catalanas, por lo que el Síndic está culminando un estudio sobre los estándares europeos en materia de derechos y libertades que permitirá determinar si la situación en nuestro país puede calificarse como regresiva en esta materia. Una preocupación que no se circunscribe a Cataluña o España, sino que tiene alcance europeo, de forma que centrará los análisis del seminario internacional convocado por el Síndic que debe celebrarse en Barcelona en abril de 2017.

En el mes de julio de 2016 se cumplieron 80 años del inicio de la Guerra Civil española, una efeméride que ha servido para reactivar las políticas de memoria democrática que se habían ido diluyendo en los últimos años. El Síndic ha abierto una actuación de oficio que, haciéndose eco del informe del relator especial de la ONU sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición, solicita tanto al gobierno catalán como el español políticas públicas y medidas concretas de verdad y reparación, como son la nulidad de las sentencias adoptadas en violación de los principios fundamentales de derecho y del debido proceso o la retirada de símbolos y monumentos de exaltación del régimen franquista en la geografía catalana.

En este punto, hay que valorar positivamente la iniciativa de tres departamentos de la Generalitat de poner en marcha un programa en materia de identificación genética de restos de personas desaparecidas durante la Guerra Civil y el franquismo. No se ha recibido, en cambio, respuesta del Ministerio de Justicia, al que de todas formas se trasladarán las sugerencias que el Síndic crea adecuadas. Así mismo, de todas estas actuaciones, se informará a la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la ONU.

En este apartado, hay que volver a recordar dos leyes por la igualdad de derechos que otorgan al Síndic un papel central de supervisión. Se trata de la Ley 11/2014, para garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, y de la Ley 17/2015, de igualdad efectiva de mujeres y hombres. En el marco de la primera, ya se ha firmado un convenio de colaboración con el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, en cuyo seno se ubica el área de derechos LGTBI. En cuanto a la segunda, se está negociando el preceptivo convenio con el Instituto Catalán de las Mujeres.

En el marco de ambos ámbitos antidiscriminatorios se han recibido quejas de individuos y asociaciones, algunas de las cuales presentan pronósticos favorables. Es el caso de la queja presentada por la Plataforma Trans*forma la Salud, en la que se reclamaba un cambio de paradigma en la atención sanitaria a las personas en tránsito hacia su identidad de género y que ha sido acogida favorablemente por el Departamento de Salud. En el ámbito de la igualdad de género, a su vez, hay que poner de manifiesto que por primera vez, y en aplicación de la Ley, el Síndic ha tramitado quejas relativas al comportamiento de entidades privadas, además de administraciones. En todo caso, las quejas sobre posibles discriminaciones, a pesar de que continúan siendo poco significativas cuantitativamente, se han triplicado de un año por otro (de 14 a 51). Esto ciertamente no puede atribuirse a un empeoramiento de la situación respecto de otros ejercicios, sino a un mayor conocimiento por parte de la sociedad civil del Síndic como institución garante de la igualdad de derechos.

En el ámbito penitenciario, más allá de las consideraciones que ya se formulan en el informe de este año del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura, hay que volver a insistir, a raíz de algunas quejas que se han recibido sobre presuntos maltratos, en la necesidad de generalizar la instalación de cámaras de grabación de imágenes en los patios de los departamentos de sancionados y en todas las dependencias donde puedan verse conculcados los derechos de los internos, así como en la necesidad de mejorar los informes tanto de los funcionarios como de los servicios médicos. En este punto merece la pena destacar la formación que se está llevando a cabo a todo el personal penitenciario sobre el Protocolo de Estambul, a recomendación del Mecanismo.

INFORMES EXTRAORDINARIOS

Una de las actividades más relevantes del Síndic de Greuges, por su alcance, es la elaboración de informes monográficos extraordinarios, que se suman a los cuatro informes periódicos, de carácter anual, que encomiendan a la institución la Ley del Síndic y la Ley de transparencia. Esta actividad extraordinaria ha ido cobrando importancia en los últimos años y ha dejado de ser esporádica o puntual para convertirse en una parte central de las funciones de la institución. El formato de informe extraordinario permite analizar en profundidad temas que no pueden tratarse con suficiente amplitud en quejas individuales. Además de su difusión pública, los informes se registran en el Parlamento de Cataluña y son objeto de debate en la Comisión del Síndic. Este año se han elaborado y registrado en su parlamentaria once informes extraordinarios:

- Informe sobre el comercio irregular en la vía pública (febrero)
- Las pistolas eléctricas como dotación policial en Cataluña: elementos para el debate (marzo)
- Informe sobre la seguridad privada en Cataluña (junio)
- Informe sobre ocio nocturno y convivencia ciudadana (junio)
- La segregación escolar en Cataluña (I): la gestión del proceso de admisión de alumnado (julio)
- Informe sobre el abuso sexual infantil en Cataluña (octubre)
- Informe sobre los derechos de las personas en los servicios ferroviarios de Cataluña (octubre)
- La segregación escolar en Cataluña (II): condiciones de escolarización (noviembre)
- La oficina itinerante del Síndic de Greuges: 20 años escuchando a las personas por toda Cataluña (noviembre)
- Informe sobre la contaminación provocada por purines en Cataluña (diciembre)
- El Síndic de Greuges ante los retos de la Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres (diciembre).

Todos los informes, salvo los tres últimos, ya han sido objeto de debate en comisión y pueden encontrarse en la web del Síndic. De la mayoría, se da cuenta a lo largo de las páginas del capítulo 3 de este informe anual.

REFLEXIÓN FINAL

El Síndic de Greuges de Catalunya valora positivamente la buena predisposición que tienen todas las administraciones y empresas con quien se relaciona, tanto en relación a la tramitación de las quejas como en cuanto a la receptividad a sus sugerencias.

Hay que tener presente que este año se ha vuelto a superar el umbral de las 10.000 quejas iniciadas en la institución, puesto que se han tramitado más de 17.000. Ha habido récord de actuaciones de oficio (281) y que, contando las consultas formuladas, se han tramitado más de 28.000 expedientes. A pesar de este volumen de trabajo, y el hecho de que se han finalizado más de 11.000 actuaciones, el tiempo medio de resolución de los expedientes se ha acortado en 8 días hábiles de promedio. También hay que poner en valor el hecho de que el Síndic no haya apreciado situaciones de obstaculización de su labor por parte de ninguna administración ni empresa.

Así mismo, resulta muy positivo que el porcentaje de resoluciones aceptadas por el destinatario de forma total o parcial supere por primera vez el 99% de las emitidas por esta institución. De hecho, tan sólo un 0,6% de las resoluciones han sido rechazadas por la Administración, mientras que en otro 15,2% han sido aceptadas sólo parcialmente, un porcentaje en todo caso inferior al del año pasado. Por contra, cabe destacar negativamente que en algunos casos se producen retrasos muy importantes en la respuesta de la Administración respecto a la aceptación (o no) de la resolución del Síndic, a pesar de las reiteraciones que efectúa la institución. Esto impide conocer el posicionamiento de la Administración respecto de su contenido, genera indefensión a la persona promotora de la queja e

imposibilita el eventual seguimiento que el Síndic pueda realizar de su aplicación.

Tanto en cuanto a la tramitación como la aceptación de las recomendaciones, el Síndic continuará trabajando para mejorar estos datos. Desde el primer punto de vista, en febrero de 2017 se implantará la sede electrónica del Síndic, que agilizará considerablemente las comunicaciones con la ciudadanía y con todas las administraciones.

Entre los retos que tiene planteados el Síndic no es menor el hecho de lograr una mayor difusión y presencia de la institución entre la ciudadanía y ser ampliamente conocido como garante de derechos. En este sentido, hay que subrayar que este año se han cumplido 20 años del servicio de atención a las personas itinerante del Síndic, en cuyo marco este año se han realizado 113 desplazamientos y se han visitado 105 localidades. El reto para 2017 es potenciar aún más este servicio. Igualmente, se ha reanudado la firma de convenios de colaboración con ayuntamientos, en la medida en que el Síndic de Greuges tiene una dimensión local, como ombudsman, muy importante. No en vano este año se han tramitado más de 8.000 quejas y actuaciones de oficio relativas al mundo local, un 45% del total de la institución. Así pues, se han firmado cuatro nuevos convenios de colaboración y se está trabajando para firmar media docena más durante los primeros meses de 2017.

A su vez, es voluntad de la institución continuar trabajando codo con codo con todos los actores relevantes, incluyendo los síndics locales, defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo, así como con los organismos internacionales competentes en el ámbito de los derechos humanos.

Estas mejoras permitirán mantener e incrementar la buena valoración que tienen las personas de la institución, tal y como refleja la encuesta de satisfacción de la que da cuenta este informe. Una valoración positiva que tan sólo es posibles gracias a la profesionalidad y vocación de servicio del equipo humano que integra el Síndic de Greuges de Cataluña, al que hay que agradecer un año más su servicio.

LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS

2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2016

A continuación, se presentan algunos de los datos de la actividad funcional del Síndic de Greuges para el 2016. Estas cifras explican de forma sintética una realidad mucho más compleja y rica con el objetivo de facilitar su interpretación.

Las cifras recogen los resultados de las actuaciones recibidas e iniciadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. También se indican las actuaciones tramitadas a lo largo del año, es decir, todas las que se han trabajado durante el ejercicio de este año con independencia de cuando se iniciaron.

Una vez más, en el año 2016 se han superado las 10.000 quejas recibidas en un año. Ha aumentado notablemente el número de actuaciones de oficio encauzadas por la institución, hasta el récord histórico de 281. En cambio, las consultas, que habían sido más de 12.000 en el año anterior, se han quedado este año en 10.300, lo que ha conllevado que el total de expedientes iniciados durante 2016 haya sido inferior al del año anterior.

> **En el año 2016 se ha alcanzado el récord histórico de actuaciones de oficio, con un total de 281**

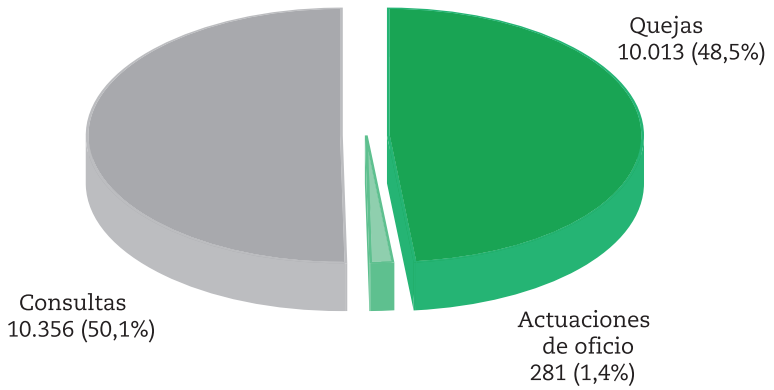
Los datos que se presentan reflejan con claridad dos fenómenos. Por un lado, el impacto que la crisis económica y social ha tenido en el debilitamiento estructural de los derechos sociales. Por el otro, que la tímida salida de esta crisis y el consiguiente incremento de la actividad económica está incidiendo negativamente en el ámbito del medio ambiente, particularmente en cuanto a la contaminación acústica y la sostenibilidad del territorio, con un incipiente repunte de actividad urbanística que podría ser especulativa.

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2016

	N	%
Quejas	10.013	48,49
Actuaciones de oficio	281	1,36
Consultas	10.356	50,15
Total	**20.650**	**100**

2. Actuaciones tramitadas en el 2016

	N	%
Quejas	17.473	61,45
Actuaciones de oficio	606	2,13
Consultas	10.356	36,42
Total	**28.435**	**100**



2.1. DATOS POR MATERIA

Más de un 33% de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas por el Síndic a lo largo de 2016 se corresponden a temas propios de las políticas sociales. Es un porcentaje superior al del año anterior y sigue la dinámica de los últimos ejercicios, en los que los derechos sociales han sido los principales protagonistas de las actuaciones del Síndic.

El segundo grupo de materia en cuanto al volumen de quejas y actuaciones de oficio ha sido el relacionado con el área de las políticas territoriales, que se sitúan en unos niveles que no se veían desde antes de la crisis: en el año 2010 representaba el 21% de las quejas iniciadas, porcentaje que llegó a caer hasta el 13% en el año 2013 y que no ha dejado de crecer hasta ahora, en que vuelve a estar por encima del 21%.

En cambio, después de varios ejercicios de aumento continuado (desde el 5% hace siete años hasta superar el 20% en los dos últimos años), las quejas relativas al ámbito del consumo han bajado hasta situarse en torno al 16% del total de la institución.

> **Más de un 33% de todas las actuaciones iniciadas por el Síndic en el año 2016 corresponden a políticas sociales**

También han aumentado ligeramente las quejas relativas al procedimiento administrativo, los tributos y la seguridad ciudadana, mientras que las quejas en el ámbito de la cultura y lengua continúan siendo muy escasas.

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	**3.560**	**42,6**	**3.075**	**33,3**	**3.115**	**31,3**	**3.329**	**30,7**	**3.486**	**33,9**
Educación e investigación	821	9,8	734	7,9	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5
Infancia y adolescencia	356	4,3	560	6,1	674	6,8	925	8,5	704	6,8
Salud	488	5,8	394	4,3	628	6,3	747	6,9	814	7,9
Servicios sociales	1.662	19,9	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5	745	7,2
Trabajo y pensiones	233	2,8	288	3,1	174	1,7	135	1,2	91	0,9
Discriminación	-	0,0	-	0,0	6	0,1	14	0,1	51	0,5
Administración pública y tributos	**1.903**	**22,8**	**3.287**	**35,6**	**2.302**	**23,1**	**1.809**	**16,7**	**1.894**	**18,4**
Administración pública y derechos	1.460	17,5	2.704	29,3	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0
Tributos	443	5,3	583	6,3	474	4,8	426	3,9	451	4,4
Políticas territoriales	**1.352**	**16,2**	**1.207**	**13,1**	**1.701**	**17,1**	**2.395**	**22,1**	**2.370**	**23,0**
Medio ambiente	509	6,1	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0
Urbanismo, movilidad y vivienda	843	10,1	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6	1.546	15,0
Consumo	**992**	**11,9**	**1.023**	**11,1**	**2.210**	**22,2**	**2.651**	**24,4**	**1.778**	**17,3**
Seguridad ciudadana y justicia	**497**	**6,0**	**608**	**6,6**	**593**	**6,0**	**614**	**5,7**	**709**	**6,9**
Cultura y lengua	**46**	**0,6**	**43**	**0,5**	**34**	**0,3**	**54**	**0,5**	**57**	**0,6**
Total	**8.350**	**100**	**9.243**	**100**	**9.955**	**100**	**10.852**	**100**	**10.294**	**100**

4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito de políticas sociales

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Preinscripción en la educación y centros	576	36,4	446	43,6	17	29,3	113	22,6
Derechos y deberes de los alumnos	156	9,9	76	7,4	7	12,1	73	14,6
Organización y planificación del sistema escolar	158	10,0	138	13,5	13	22,4	7	1,4
Estudios universitarios e investigación	240	15,2	150	14,7	3	5,2	87	17,4
Becas y ayudas	106	6,7	63	6,2	5	8,6	38	7,6
Acoso escolar	114	7,2	42	4,1	4	6,9	68	13,6
Otras enseñanzas	64	4,0	29	2,8	1	1,7	34	6,8
Necesidades educativas especiales	69	4,4	42	4,1	2	3,4	25	5,0
Profesores	21	1,3	7	0,7	2	3,4	12	2,4
Otros	78	4,9	30	2,9	4	6,9	44	8,8
Total	**1.582**	**100**	**1.023**	**100**	**58**	**100**	**501**	**100**

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Derechos de las familias. Subvenciones y ayudas	256	19,7	176	28,3		0,0	80	13,4
Problemas en las relaciones familiares	407	31,3	137	22,0	41	50,0	229	38,3
Problemas de salud y/o de discapacidad en el niño	225	17,3	142	22,8	8	9,8	75	12,5
Equipos de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA)	127	9,8	58	9,3	4	4,9	65	10,9
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportives del niño	112	8,6	40	6,4	3	3,7	69	11,5
Acogida familiar y adopciones	24	1,8	11	1,8		0,0	13	2,2
Centros de menores	74	5,7	29	4,7	21	25,6	24	4,0
Menores inmigrantes no acompañados	12	0,9	7	1,1	3	3,7	2	0,3
Otros	65	5,0	22	3,5	2	2,4	41	6,9
Total	**1.302**	**100,0**	**622**	**100**	**82**	**100**	**598**	**100**

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Gestión de los recursos sanitarios (listas de espera, cierre de CAP, reducción de personal)	552	34,6	388	48,3	4	40,0	160	20,4
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	231	14,5	56	7,0	2	20,0	173	22,1
Disconformidad con el trato recibido por el paciente	358	22,4	175	21,8	1	10,0	182	23,2
Prestaciones sanitarias	158	9,9	86	10,7		0,0	72	9,2
Derecho al historial médico y testamento vital	86	5,4	47	5,8		0,0	39	5,0
Salud mental	72	4,5	28	3,5	3	30,0	41	5,2
Otros	140	8,8	24	3,0		0,0	116	14,8
Total	**1.597**	**100**	**804**	**100**	**10**	**100**	**783**	**100**

4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (renta mínima de inserción y prestaciones no contributivas)	529	34,8	216	29,7	2	11,8	311	40,1
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimiento de grado y accesibilidad)	469	30,9	243	33,4	6	35,3	220	28,4
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	471	31,0	249	34,2	8	47,1	214	27,6
Sin hogar	49	3,2	20	2,7	1	5,9	28	3,6
Personas con adicciones	2	0,1	-	0,0	-	-	2	0,3
Total	**1.520**	**100**	**728**	**100**	**17**	**100**	**775**	**100**

4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de desempleo	156	37,6	35	38,9	-	-	121	37,3
Inserción laboral	86	20,7	26	28,9	1	100	59	18,2
Pensión de jubilación	104	25,1	20	22,2	-	-	84	25,9
Incapacidad laboral	23	5,5	6	6,7	-	-	17	5,2
Expedientes reguladores de ocupación	5	1,2	1	1,1	-	-	4	1,2
Otros	41	9,9	2	2,2	-	-	39	12,0
Total	**415**	**100**	**90**	**100**	**1**	**100**	**324**	**100**

4.6. Discriminación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Discriminación por orientación sexual	48	60,8	33	70,2	2	50	13	46,4
Discriminación racial	2	2,5	1	2,1	-	-	1	3,6
Igualdad de género	29	36,7	13	27,7	2	50	14	50,0
Total	**79**	**100,0**	**47**	**100,0**	**4**	**100**	**28**	**100**

5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito de la administración pública y tributos

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	919	32,9	498	34,8	1	8,3	420	31,0
Procedimiento administrativo	545	19,5	173	12,1	3	25,0	369	27,3
Función pública	561	20,1	359	25,1	3	25,0	199	14,7
Participación ciudadana, política y régimen electoral	174	6,2	85	5,9	4	33,3	85	6,3
Responsabilidad patrimonial	218	7,8	105	7,3	1	8,3	112	8,3
Autorizaciones y concesiones	163	5,8	77	5,4	-	-	86	6,4
Contratación administrativa	49	1,8	29	2,0	-	-	20	1,5
Subvenciones y ayudas	34	1,2	16	1,1	-	-	18	1,3
Transparencia	67	2,4	45	3,1	-	-	22	1,6
Patrimonio de la Administración	67	2,4	44	3,1	-	-	23	1,7
Total	**2.797**	**100**	**1.431**	**100**	**12**	**100**	**1.354**	**100**

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	533	58,2	307	68,4	1	50	225	48,4
Tributos estatales	275	30,0	83	18,5	-	-	192	41,3
Tributos autonómicos	108	11,8	59	13,1	1	50	48	10,3
Total	**916**	**100**	**449**	**100**	**2**	**100**	**465**	**100**

6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito del consumo

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Transportes	771	17,8	604	34,2	6	42,9	161	6,3
Telefonía	710	16,4	324	18,4	-	-	386	15,2
Electricidad	818	18,9	421	23,9	1	7,1	396	15,6
Agua	358	8,3	176	10,0	1	7,1	181	7,1
Gas	207	4,8	110	6,2	1	7,1	96	3,8
Administración defensa de consumidores	98	2,3	55	3,1	-	-	43	1,7
Otros	1362	31,5	74	4,2	5	35,7	1.283	50,4
Total	**4.324**	**100**	**1.764**	**100**	**14**	**100**	**2.546**	**100**

7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito de políticas territoriales

7.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	671	52,0	432	53,1	7	63,6	232	49,8
Gestión de residuos	170	13,2	124	15,3	2	18,2	44	9,4
Molestias o maltratos a animals	150	11,6	94	11,6	-	-	56	12,0
Licencias de actividades	144	11,2	69	8,5	-	-	75	16,1
Arboladoa y jardinería pública	54	4,2	37	4,6	1	9,1	16	3,4
Otros	101	7,8	57	7,0	1	9,1	43	9,2
Total	**1.290**	**100**	**813**	**100**	**11**	**100**	**466**	**100**

7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Planeamiento y ejecución urbanística	810	35,7	681	44,2	3	50,0	126	17,5
Movilidad	392	17,3	292	19,0	2	33,3	98	13,6
Disciplina urbanística e inspección	286	12,6	182	11,8	-	-	104	14,4
Subvenciones y ayudas a la vivienda (renta básica de emancipación)	255	11,2	79	5,1	-	-	176	24,4
Acceso y adquisición de viviendas	199	8,8	98	6,4	-	-	101	14,0
Conservación y mantenimiento de viviendas	260	11,5	184	11,9	1	16,7	75	10,4
Desahucios	36	1,6	19	1,2	-	-	17	2,4
Otros	30	1,3	5	0,3	-	-	25	3,5
Total	**2.268**	**100**	**1.540**	**100**	**6**	**100**	**722**	**100**

8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

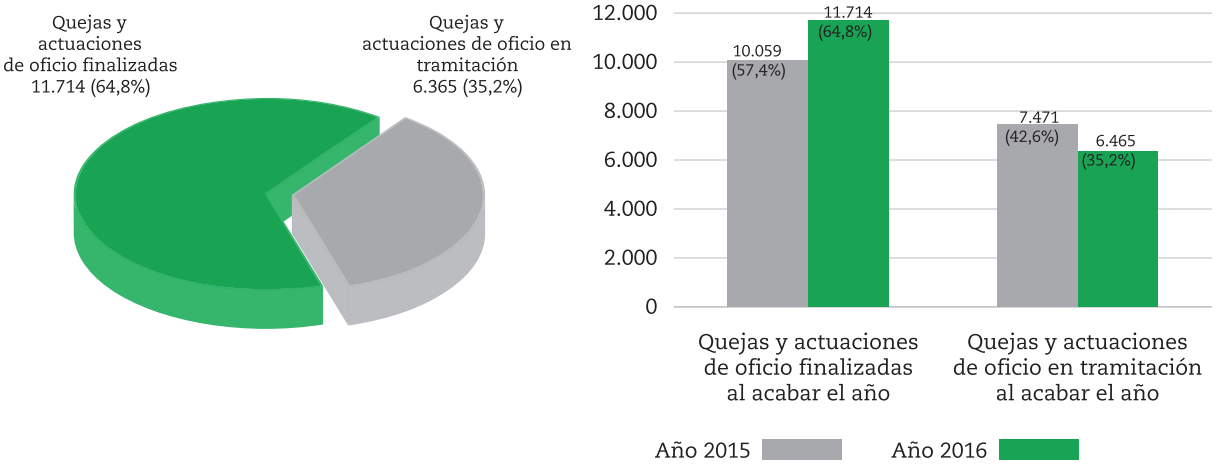
	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Administración de justicia	632	42,1	170	26,2	3	5	459	58,0
Servicios penitenciarios	544	36,2	344	53,0	12	20	188	23,7
Actuación de las fuerzas de seguridad	325	21,7	135	20,8	45	75	145	18,3
Total	**1.501**	**100**	**649**	**100**	**60**	**100**	**792**	**100**

9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2016 en el ámbito de cultura y lengua

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Cultura y artes	30	28,3	11	20,8	-	-	19	38,8
Vulneración relativa al uso de los derechos de los castellanohablantes	29	27,4	17	32,1	4	100	8	16,3
Vulneración relativa al uso de los derechos de los catalanohablantes	29	27,4	21	39,6	-	-	8	16,3
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	18	17,0	4	7,5	-	-	14	28,6
Total	**106**	**100**	**53**	**100**	**4**	**100**	**49**	**100**

2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2016

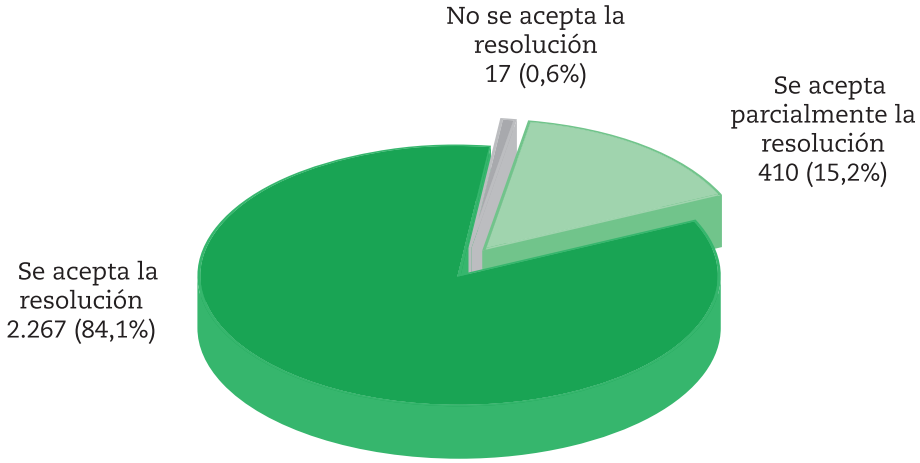


11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación

	< 2016	2016	Total	%
Apertura de la queja	11	442	453	7,1
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	8	140	148	2,3
Pendiente de recibir información de la Administración	958	1.973	2.931	46,0
Pendiente de resolver por el Síndic	196	1.252	1.448	22,7
Pendiente de aceptación por la Administración	422	470	892	14,0
Pendiente de finalización por el Síndic	283	210	493	7,7
Total	**1.878**	**4.487**	**6.365**	**100**

El número de casos en los que la Administración o la empresa destinataria de la queja acepta de forma total o parcial las sugerencias que el Síndic le formula es muy elevado. De todos los casos en los que el Síndic ha finalizado con una o varias recomendaciones, en un 99,4% éstas se han aceptado total o parcialmente. Este alto grado de aceptación supera el nivel de los años anteriores y da cuenta de la buena colaboración entre el Síndic y las administraciones y empresas supervisadas. Como dato positivo, ha disminuido el número de resoluciones que se aceptan sólo parcialmente (del 16% al 15%), lo que conlleva que el porcentaje de aceptaciones plenas de las resoluciones del Síndic se mantenga por encima del 84%.

12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el año 2016

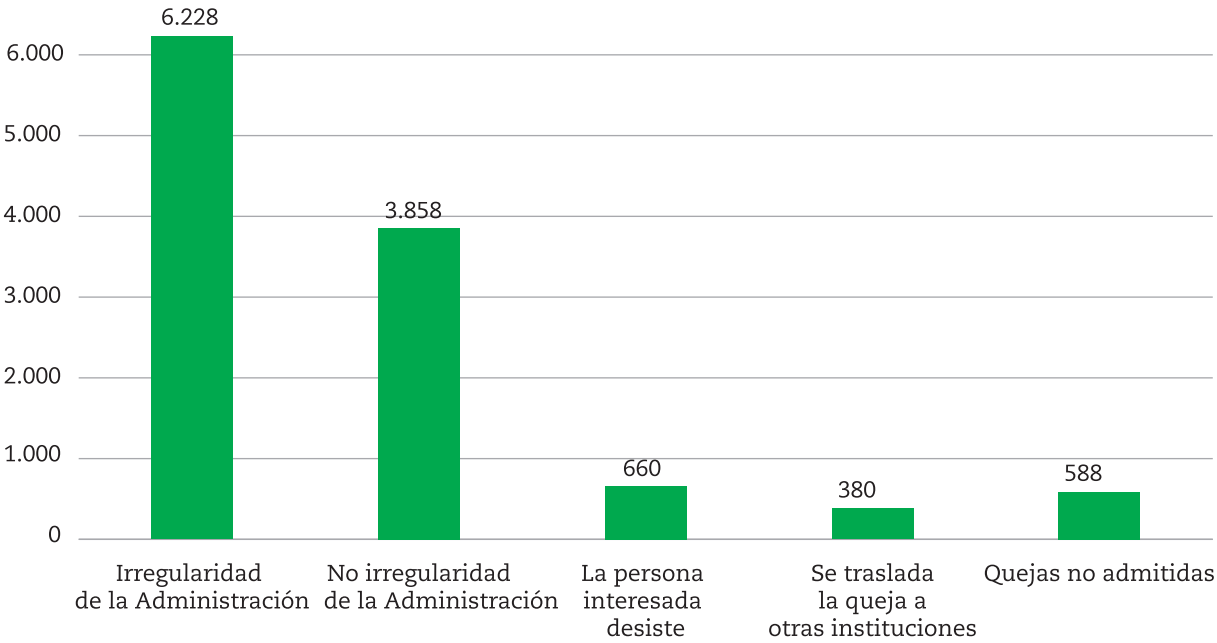


En un 99,3% de los casos las sugerencias del Síndic han sido aceptadas total o parcialmente

No todas las quejas recibidas al Síndic se aceptan a trámite ni todas las aceptadas llevan a concluir que existe una actuación irregular de la Administración. Un porcentaje pequeño de quejas (5%) no puede admitirse por algunos de los supuestos que prevé la Ley. De las que se admiten, hay que esperar a finalizar la tramitación de la queja para determinar si ha existido irregularidad alguna en la actuación de la Administración o empresa. De hecho, en un 32,9% de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas durante el año 2016, después de la investigación, no se ha apreciado irregularidad alguna en la actuación de la Administración. En un porcentaje también limitado, un 5,6%, se ha producido un desistimiento por parte de la persona interesada, y en otro 3,2% la queja ha sido trasladada a otros organismos, como son el Defensor del Pueblo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña o la Fiscalía.

13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	< 2016	2016	Total	%
Irregularidad de la Administración	4.224	2.004	6.228	53,2
No-irregularidad de la Administración	1.467	2.391	3.858	32,9
La persona interesada desiste	114	546	660	5,6
Se traslada la queja a otras instituciones	42	338	380	3,2
Quejas no admitidas	60	528	588	5,0
Total	**5.907**	**5.807**	**11.714**	**100**



Estos porcentajes, que no varían significativamente respecto al año anterior, hacen referencia a expedientes concluidos con una resolución. Además, hay que subrayar que, tal y como refleja la tabla 9, más de la mitad de las quejas no finalizan con una resolución formal porque se resuelven a favor del particular durante la tramitación, normalmente gracias a la intervención del Síndic.

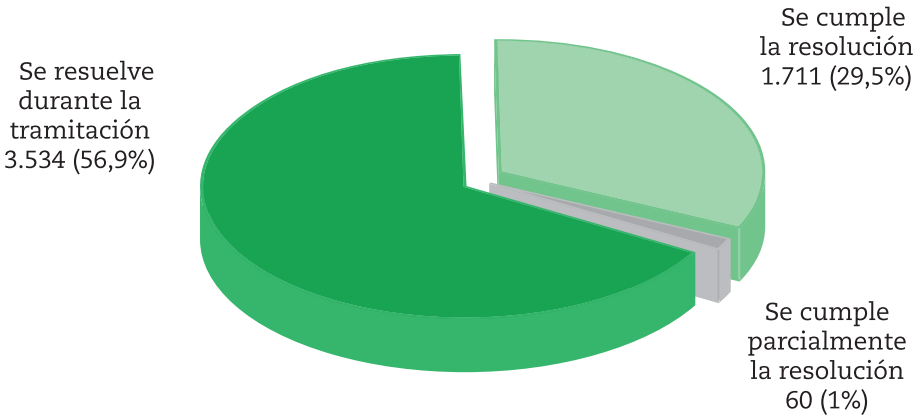
La aceptación de las sugerencias es la condición necesaria, pero no suficiente, para que se resuelva el problema. Por esto, el Síndic también vela por garantizar su resolución efectiva. Esto se realiza a través de un seguimiento específico de cada caso, tanto con la persona promotora de la queja como con la Administración o empresa, una vez transcurrido un tiempo de entre tres y nueve meses después de que las sugerencias hayan sido aceptadas.

En fecha 31 de diciembre de 2016, existen 6.211 casos en los que se ha emitido resolución. De éstos, un 14,6% aún está en seguimiento para verificar su cumplimiento. De los casos cuyo seguimiento ya se ha finalizado, hay que subrayar que en ningún caso se ha producido un incumplimiento de las resoluciones previamente aceptadas. En más de la mitad de los supuestos, el problema se resolvió entre el momento en que la Administración o empresa tuvo conocimiento de que el Síndic iniciaba la investigación y antes de que se llegara a emitir una resolución. En el resto de supuestos (27,5%), se ha verificado el cumplimiento en los meses subsiguientes a la aceptación de la resolución. Cabe destacar que sólo en un 1% de los casos las resoluciones se han cumplido parcialmente: por tanto, las resoluciones plenamente cumplidas han sido la regla.

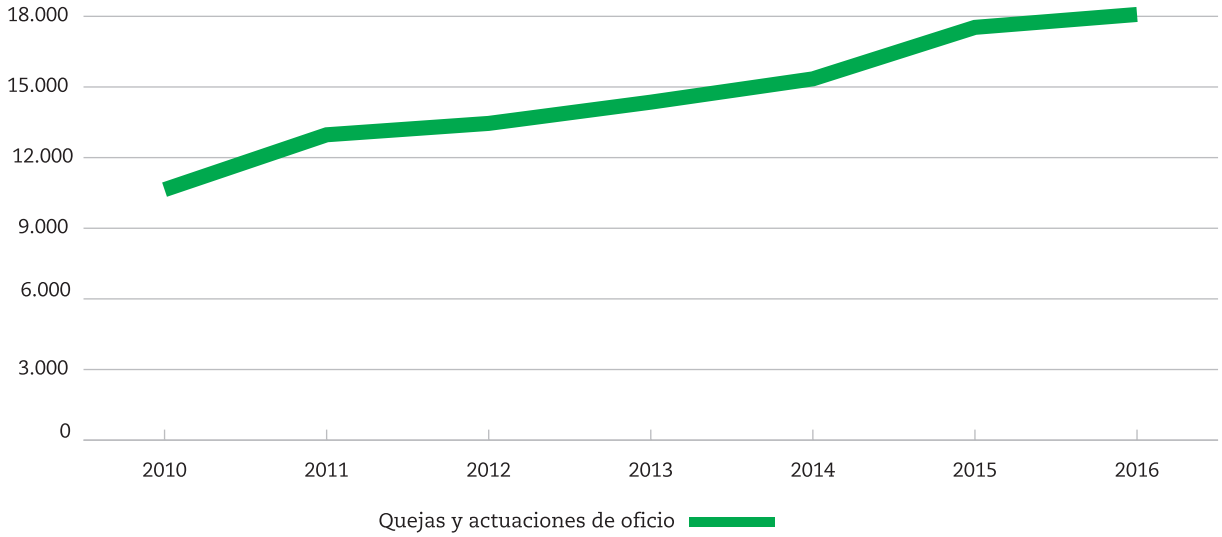
El elevado porcentaje de soluciones que las administraciones y empresas acaban implantando pone de relieve una vez más la buena colaboración que, en general, existe entre los organismos supervisados y el Síndic, con el objetivo común de consolidar los principios de buena administración.

14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2016

	Se resuelve durante la tramitación		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	%
Políticas sociales	**807**	**31,9**	**1.279**	**50,6**	**43**	**1,7**	**-**	**-**	**400**	**15,8**	**2.529**	**100**
Educación e investigación	113	33,2	65	19,1	8	2,4	-	-	154	45,3	340	100
Infancia y adolescencia	78	6,7	949	81,0	6	0,5	-	-	138	11,8	1.171	100
Salud	332	69,0	111	3,4	-	0,0	-	-	38	7,9	481	100
Servicios sociales	257	52,9	148	30,5	29	6,0	-	-	52	10,7	486	100
Trabajo y pensiones	24	82,8	4	13,8	-	0,0	-	-	1	3,4	29	100
Discriminación	3	13,6	2	9,1	-	0,0	-	-	17	77,3	22	100
Administración pública y tributos	**387**	**48,1**	**239**	**29,7**	**5**	**0,6**	**-**	**-**	**174**	**21,6**	**805**	**100**
Administración pública	309	52,7	126	21,5	2	0,3	-	-	149	25,4	586	100
Tributos	78	35,6	113	51,6	3	1,4	-	-	25	11,4	219	100
Políticas territoriales	**357**	**44,6**	**167**	**20,9**	**10**	**0,5**	**-**	**-**	**266**	**33,3**	**800**	**100**
Medio ambiente	162	50,3	65	20,2	4	1,2	-	-	91	28,3	322	100
Urbanismo y vivienda	195	40,8	102	21,3	6	1,3	-	-	175	36,6	478	100
Consumo	**1.867**	**96,9**	**9**	**0,5**	**-**	**0,0**	**-**	**-**	**50**	**2,6**	**1.926**	**100**
Seguridad ciudadana y justicia	**105**	**78,9**	**11**	**8,3**	**2**	**1,5**	**-**	**-**	**15**	**11,3**	**133**	**100**
Cultura y lengua	**11**	**61,1**	**6**	**33,3**	**-**	**0,0**	**-**	**-**	**1**	**5,6**	**18**	**100**
Total	**3.534**	**56,9**	**1.711**	**27,5**	**60**	**1,0**	**-**	**-**	**906**	**14,6**	**6.211**	**100**



15. Evolución de la tramitación de quejas y actuaciones de oficio durante el período 2010-2016



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
En trámite	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365
Finalizadas	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714
Total	**10.639**	**12.969**	**13.452**	**14.354**	**15.343**	**17.530**	**18.079**

16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2016

	2016
Número de personas afectadas en las quejas	27.905
Número de personas afectadas en las consultas	10.356
Total	**38.261**

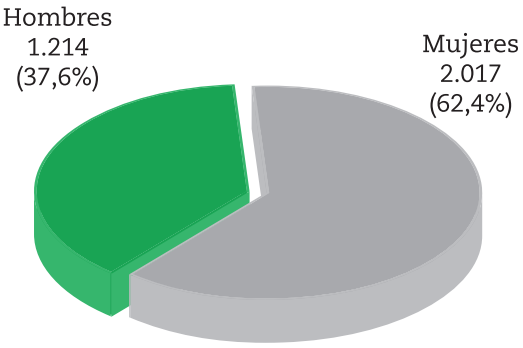
2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Más del 90% de las quejas al Síndic de Greuges durante el año 2016 han sido presentadas por personas físicas. De entre éstas, las quejas han sido promovidas indistintamente por mujeres y hombres (la diferencia a favor de este último grupo es muy pequeña, un 0,8%). Esta paridad general presenta, sin embargo, sesgos significativos dependiendo de las diferentes materias. Así, las mujeres han promovido más del 60% de las quejas de materia social (y en torno al 70% en el ámbito de la educación y la infancia), mientras que las quejas del ámbito de seguridad ciudadana (76%) y cultura y lengua (78%) son marcadamente masculinas.

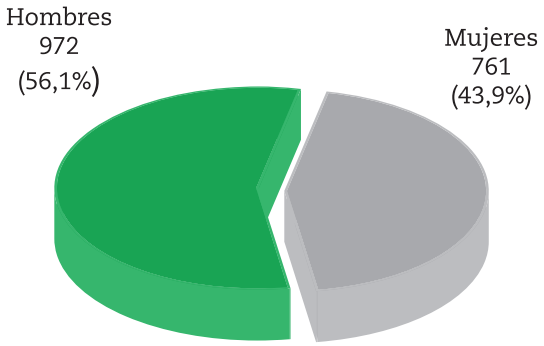
En cuanto a la lengua en la que se presentan las quejas, se mantiene la misma distribución que en otros años, con una relación de 70/30 a favor del catalán respecto del castellano.

17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia

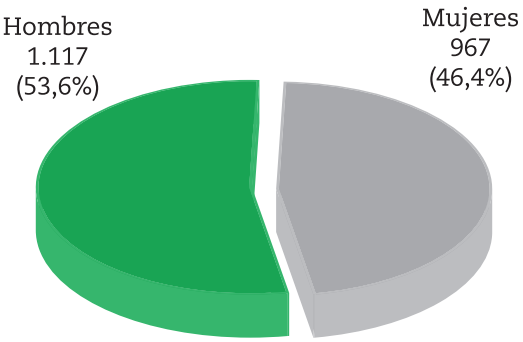
Políticas sociales



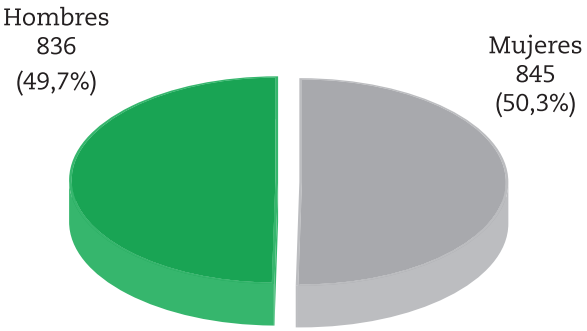
Administración pública y tributos



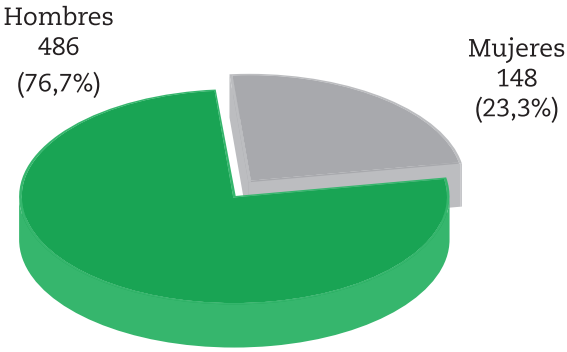
Políticas territoriales



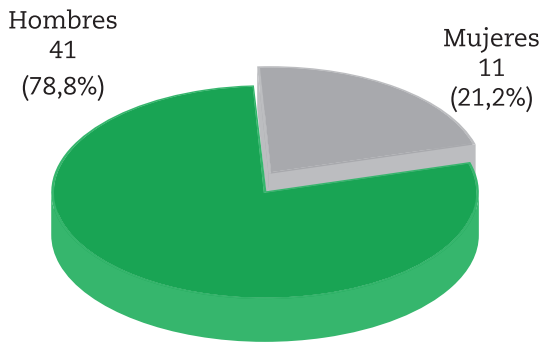
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



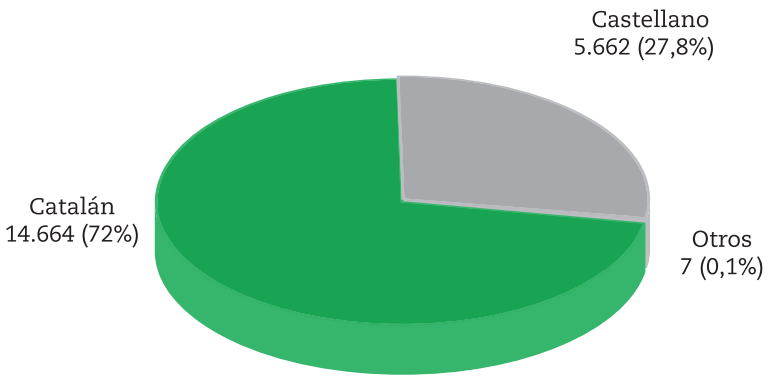
Mujeres
Hombres

18. Quejas iniciadas durante el año 2016 por género

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	**2.017**	**62,4**	**1.214**	**37,6**	**3.231**	**100**
Educación e investigación	708	72,0	275	28,0	983	100
Infancia y adolescencia	413	67,7	197	32,3	610	100
Salud	446	56,4	345	43,6	791	100
Servicios sociales	381	53,1	336	46,9	717	100
Trabajo y pensiones	36	41,4	51	58,6	87	100
Discriminación	33	76,7	10	23,3	43	100
Administración pública y tributos	**761**	**43,9**	**972**	**56,1**	**1.733**	**100**
Administración pública	578	44,4	725	55,6	1.303	100
Tributos	183	42,6	247	57,4	430	100
Políticas territoriales	**967**	**46,4**	**1.117**	**53,6**	**2.084**	**100**
Medio ambiente	344	46,6	394	53,4	738	100
Urbanismo y vivienda	623	46,3	723	53,7	1.346	100
Consumo	**845**	**50,3**	**836**	**49,7**	**1.681**	**100**
Seguridad ciudadana y justicia	**148**	**23,3**	**486**	**76,7**	**634**	**100**
Cultura y lengua	**11**	**21,2**	**41**	**78,8**	**52**	**100**
Total	**4.749**	**50,4**	**4.666**	**49,6**	**9.415**	**100**

19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2016

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	7.700	76,9	6.964	67,2	14.664	72,0
Castellano	2.305	23,0	3.357	32,4	5.662	27,8
Aranés	1	-	-	-	1	-
Otras	7	0,1	35	0,3	42	0,2
Total	**10.013**	**100**	**10.356**	**100**	**20.369**	**100**



20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en el año 2016

	N	%
Persona física	9.415	94
Persona jurídica	598	6
Total	**10.013**	**100**

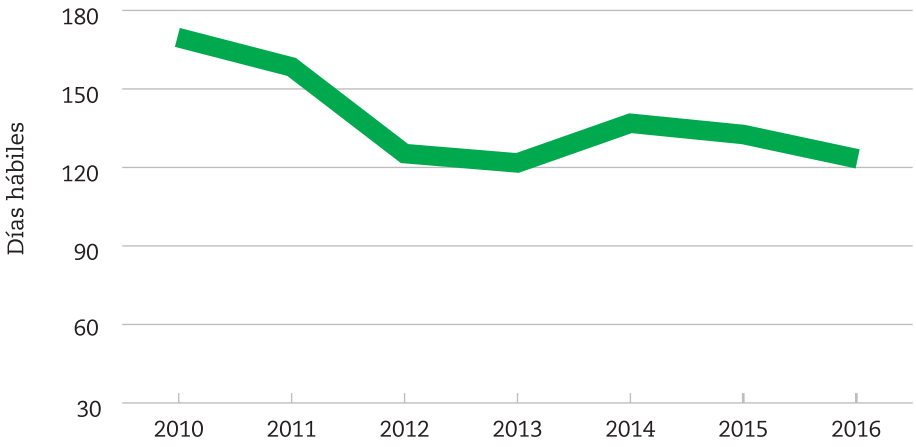
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados en el año 2016 ha disminuido ligeramente respecto de 2015 hasta los niveles en los que estaba en los años 2012 y 2013. Puesto que, sin incremento en recursos humanos, se ha finalizado un 20% más de expedientes que en aquellos años, el dato debe interpretarse positivamente. Cabe señalar, como en los últimos años, que estos plazos tienen en cuenta días hábiles, no naturales, y que van desde la entrada de la queja hasta la emisión por parte del Síndic de la correspondiente resolución (o cierre por algunos de los motivos previstos en la Ley). En todo caso, el Síndic continúa comprometido a mejorar los procedimientos propios y de las administraciones y empresas supervisadas para continuar reduciendo el tiempo de tramitación de los expedientes.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Media de tiempo de tramitación*	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4
Expedientes finalizados	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174

* Días hábiles



El tiempo de resolución de las quejas se ha sido de 123,4 días

22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2016

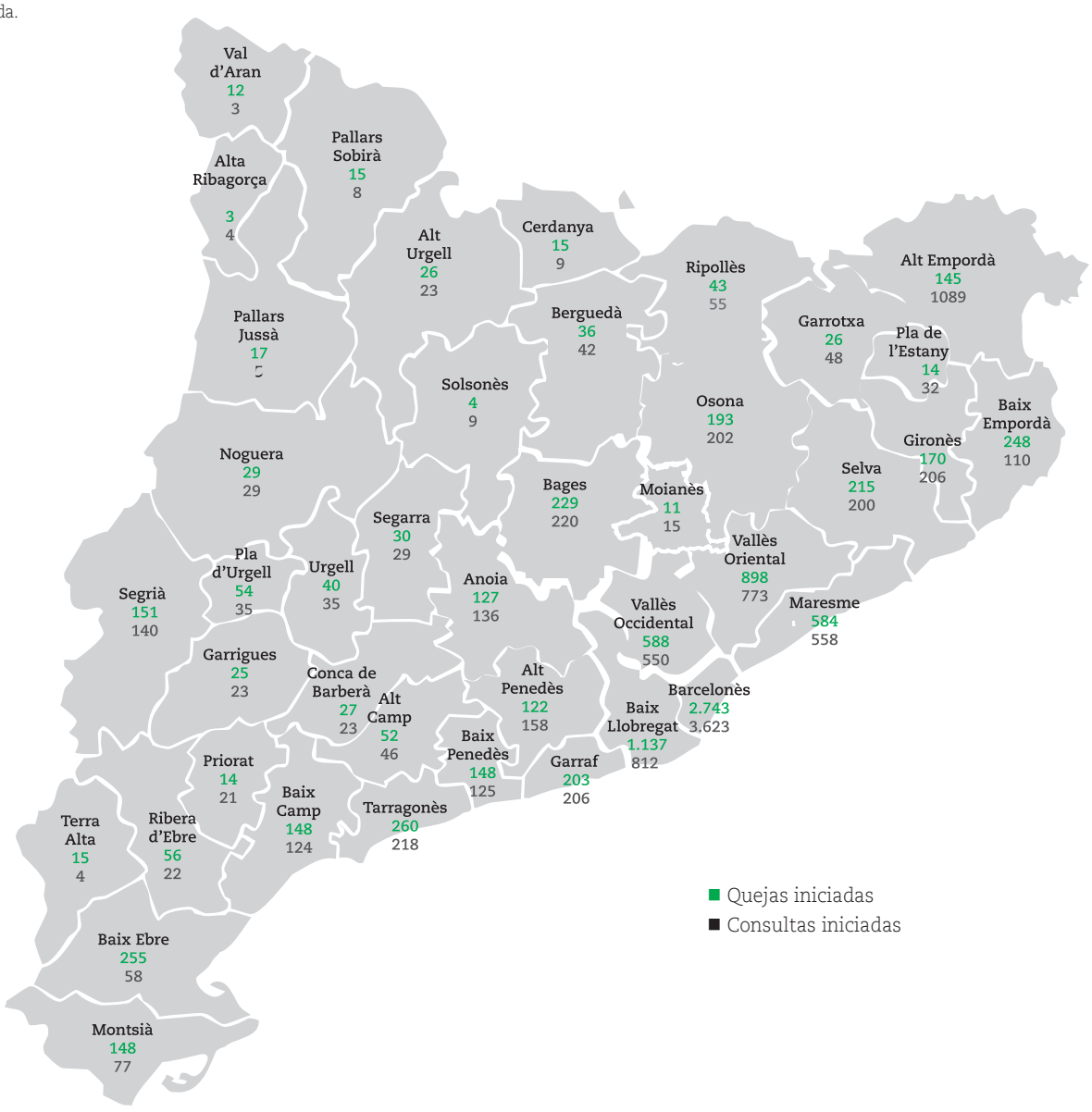
	Quejas		Consultas		Total	
Comarca	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	52	0,6	46	0,5	98	0,5
Alt Empordà	145	1,6	109	1,2	254	1,4
Alt Penedès	122	1,3	158	1,7	280	1,5
Alt Urgell	26	0,3	23	0,3	49	0,3
Alta Ribagorça	3	0,0	4	0,0	7	0,0
Anoia	127	1,4	136	1,5	263	1,4
Bages	229	2,5	220	2,4	449	2,4
Baix Camp	148	1,6	124	1,4	272	1,5
Baix Ebre	255	2,7	58	0,6	313	1,7
Baix Empordà	248	2,7	110	1,2	358	1,9
Baix Llobregat	1137	12,3	812	8,9	1949	10,6
Baix Penedès	148	1,6	125	1,4	273	1,5
Barcelonès	2743	29,6	3623	39,8	6366	34,6
Berguedà	36	0,4	42	0,5	78	0,4
Cerdanya	15	0,2	9	0,1	24	0,1
Conca de Barberà	27	0,3	23	0,3	50	0,3
Garraf	203	2,2	206	2,3	409	2,2
Garrigues	25	0,3	23	0,3	48	0,3
Garrotxa	26	0,3	48	0,5	74	0,4
Gironès	170	1,8	206	2,3	376	2,0
Maresme	584	6,3	558	6,1	1142	6,2
Moianès	11	0,1	15	0,2	26	0,1
Montsià	148	1,6	77	0,8	225	1,2
Noguera	29	0,3	29	0,3	58	0,3
Osona	193	2,1	202	2,2	395	2,1
Pallars Jussà	17	0,2	5	0,1	22	0,1
Pallars Sobirà	15	0,2	8	0,1	23	0,1
Pla d'Urgell	54	0,6	35	0,4	89	0,5
Pla de l'Estany	14	0,2	32	0,4	46	0,3
Priorat	14	0,2	21	0,2	35	0,2
Ribera d'Ebre	56	0,6	22	0,2	78	0,4
**Ripollès	43	0,5	35	0,4	78	0,4
Segarra	30	0,3	29	0,3	59	0,3
Segrià	151	1,6	140	1,5	291	1,6
Selva	215	2,3	200	2,2	415	2,3

	Quejas		Consultas		Total	
Comarca	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Solsonès	4	0,0	9	0,1	13	0,1
Tarragonès	260	2,8	218	2,4	478	2,6
Terra Alta	15	0,2	4	0,0	19	0,1
Urgell	40	0,4	35	0,4	75	0,4
Val d'Aran	12	0,1	3	0,0	15	0,1
Vallès Occidental	898	9,7	773	8,5	1671	9,1
Vallès Oriental	588	6,3	550	6,0	1138	6,2
Total	**9.276**	**100**	**9.105**	**100**	**18.381**	**100**

Origen desconocido de consultas y quejas:

* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 10.013 quejas iniciadas, 147 no proceden de Cataluña y 590 se han tramitado de manera electrónica sin conocerse la procedencia de las personas interesadas. De 10.356 consultas, 156 se han hecho desde otras comunidades autónomas o estados y en 1.095 se desconoce el origen.

** Como consecuencia de la implantación del sistema de notificaciones electrónicas, la procedencia de las personas interesadas puede ser desconocida.



2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS

Este año, en cuanto a las administraciones y empresas destinatarias de los expedientes tramitados por el Síndic, existe una situación prácticamente de igualdad entre las quejas y actuaciones de oficio que afectan a diferentes departamentos de la Generalitat de Cataluña (47%) y las que tienen que ver con la Administración local (45%). En relación a otros años, las primeras han bajado ligeramente y las segundas han aumentado sustancialmente.

Los cuatro departamentos de la Generalitat con un mayor volumen de quejas se ocupan de gestionar los derechos sociales (Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, Salud y Enseñanza) o tienen la responsabilidad sobre la política territorial del país (Territorio y Sostenibilidad) y, como se ha señalado, son los ámbitos de mayor prevalencia en la institución. Este año, por primera vez, este último departamento es quien tiene un mayor número de quejas en trámite, si bien muchas corresponden a demandas presentadas colectivamente por plataformas ciudadanas.

La Administración local ha representado durante 2016 un 45% de los expedientes. Entre las administraciones locales, los ayuntamientos acumulan más del 80% de los expedientes tramitados. Entre las diputaciones provinciales, la de Barcelona concentra más del 90% de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas este año.

23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante el año 2016

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	8.522	47,9
Administración local	8.057	45,3
Cámaras oficiales y colegios profesionales	59	0,3
Universidades	145	0,8
Consorcios	225	1,3
Servicios de interés general	767	4,3
Otras entidades	27	0,15
Total	**17.802**	**100**

Las empresas privadas que prestan servicios de interés general han sido destinatarias del 4,3% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas durante el año 2016, un punto y medio menos que en el año anterior. Se han reducido a la mitad las quejas relativas a compañías telefónicas y han aumentado, en cambio, las vinculadas a las eléctricas. A pesar de que con datos absolutos menores, también han aumentado las quejas relativas a compañías de aguas, gas y transporte. En todo caso, conviene señalar que las actuaciones sobre empresas son las que concluyen en un mayor porcentaje con una resolución de no irregularidad, en un 35% de los casos, muy por encima de las administraciones locales (21%) y de la Generalitat (16%).

En las tablas siguientes se expone para cada administración o empresa que ha sido objeto de supervisión por parte del Síndic el estado de la tramitación y, en caso 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 qué casos sí ha existido y, en este supuesto, en qué grado se ha aceptado la resolución emitida por el Síndic.

24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Catalunya durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Departamento de la Presidencia	159 100%	8 5,0%	4 2,5%	139 87,4%	2 1,3%	-	6 3,8%	-
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	52 100%	9 17,3%	15 28,8%	8 15,4%	1 1,9%	-	17 32,7%	2 3,8%
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	46 100%	19 41,3%	7 15,2%	4 8,7%	1 2,2%	-	14 30,4%	1 2,2%
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	2.193 100%	540 24,6%	224 10,2%	1.062 48,4%	157 7,2%	1	199 9,1%	10 0,5%
Departamento de Cultura	10 100%	5 50,0%	1 10,0%	-	-	-	3 30,0%	1 10,0%
Departamento de Empresa y Conocimiento	183 100%	71 38,8%	48 26,2%	16 8,7%	1 0,5%	-	45 24,6%	2 1,1%
Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia	8 100%	2 25,0%	3 37,5%	-	-	-	2 25,0%	1 12,5%
Departamento de Enseñanza	984 100%	563 57,2%	65 6,6%	117 11,9%	53 5,4%	5 0,5%	175 17,8%	6 0,6%
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	214 100%	58 27,1%	55 25,7%	49 22,9%	4 1,9%	-	46 21,5%	2 0,9%
Departamento de Interior	278 100%	88 31,7%	38 13,7%	39 14,0%	7 2,5%	-	98 35,3%	8 2,9%
Departamento de Justicia	492 100%	193 39,2%	69 14,0%	11 2,2%	11 2,2%	1 0,2%	201 40,9%	6 1,2%
Departamento de Salud	1.505 100%	757 50,3%	361 24,0%	165 11,0%	24 1,6%	3 0,2%	183 12,2%	12 0,8%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2.398 100%	1.004 41,9%	957 39,9%	29 1,2%	20 0,8%	-	378 15,8%	10 0,4%
Total	**8.522 100%**	**3.317 38,9%**	**1.847 21,7%**	**1.639 19,2%**	**281 3,3%**	**10 0,1%**	**1.367 16,0%**	**61 0,7%**

25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ayuntamientos	6624 100%	3.627 54,8%	828 12,5%	634 9,6%	142 2,1%	6 0,1%	1.323 20%	64 1%
Conselh Generau d'Aran	6 100%	-	6 100%	-	-	-	-	-
Consejos comarcales	144 100%	65 45,1%	15 10,4%	12 8,3%	9 6,3%	-	42 29,2%	1 0,7%
Diputaciones	1.174 100%	774 65,9%	32 2,7%	16 1,4%	8 0,7%	1 0,1%	341 29%	2 0,2%
Entidades metropolitanas	92 100%	31 33,7%	12 13%	2 2,2%	7 7,6%	1 1,1%	38 41,3%	1 1,1%
Entidades municipales descentralizadas	13 100%	7 53,8%	3 23,1%	-	2 15,4%	-	1 7,7%	-
Mancomunidades	4 100%	2 50,0%	-	1 25,0%	-	-	1 25%	-
Total	**8.057 100%**	**4.506 55,9%**	**896 11,1%**	**665 8,3%**	**168 6,3%**	**8 0,1%**	**1.746 21,7%**	**68 0,8%**

25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2016

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abella de la Conca	2	2	-	-	-	-	-	-
Abrera	8	4	2	1	-	-	1	-
Àger	3	2	-	-	-	-	1	-
Agramunt	6	1	2	1	-	-	2	-
Aguilar de Segarra	2	1	-	-	-	-	1	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	2	1	-	-	-	-	1	-
Aiguamúrcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguaviva	2	1	-	-	-	-	1	-
Aitona	2	1	-	1	-	-	-	-
Alamús, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Alàs i Clerc	1	1	-	-	-	-	-	-
Albagés, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	2	1	1	-	-	-	-	-
Albatàrrec	4	3	1	-	-	-	-	-
Albesa	2	1	-	1	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	4	1	1	-	-	-	2	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	11	5	1	2	1	-	2	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	4	1	1	2	-	-	-	-
Alcoletge	3	2	1	-	-	-	-	-
Alcover	4	2	-	1	-	-	1	-
Aldea, l'	3	2	-	-	1	-	-	-
Aldover	2	1	-	-	-	-	1	-
Aleixar, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	14	5	6	3	-	-	-	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	3	1	1	1	-	-	-	-
Algerri	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alguaire	1	1	-	-	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	5	3	1	1	-	-	-	-
Almatret	1	1	-	-	-	-	-	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almoster	1	1	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	4	2	1	-	-	-	1	-
Alpens	3	2	-	-	-	-	1	-
Alpicat	1	1	-	-	-	-	-	-
Alt Àneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	11	6	1	3	-	-	1	-
Amer	1	1	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	3	1	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	13	5	4	2	-	-	2	-
Ampolla, l'	3	1	1	1	-	-	-	-
Amposta	17	6	5	2	-	-	4	-
Anglès	6	3	3	-	-	-	-	-
Anglesola	2	2	-	-	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	8	2	1	-	1	-	3	1
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	10	1	1	1	-	-	1	6
Arenys de Mar	19	6	2	5	-	1	5	-
Arenys de Munt	14	9	2	-	-	-	3	-
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	2	1	-	1	-	-	-	-
Argentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	8	2	3	-	-	-	3	-
Armentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	2	2	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	9	1	5	2	-	-	1	-
Artesa de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Artesa de Segre	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	3	3	-	-	-	-	-	-
Aspa	1	1	-	-	-	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Avià	2	1	-	-	-	-	1	-
Avinyó	5	4	-	-	-	-	1	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	2	1	1	-	-	-	-	-
Badalona	80	24	10	27	2	-	16	1
Badia del Vallès	12	5	2	2	-	-	3	-
Bagà	3	2	1	-	-	-	-	-
Baix Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Balaguer	6	1	2	2	-	-	1	-
Balenyà	4	3	-	1	-	-	-	-
Balsareny	4	1	-	1	1	-	1	-
Banyeres del Penedès	3	1	1	-	-	-	1	-
Banyoles	7	2	1	2	-	-	2	-
Barbens	2	2	-	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	3	2	-	-	-	-	1	-
Barberà del Vallès	25	10	5	4	-	-	6	-
Barcelona	1018	591	139	54	28	-	196	10
Baronia de Rialp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	1	1	-	-	-	-	-	-
Bausen	1	1	-	-	-	-	-	-
Begues	1	1	-	-	1	-	-	-
Begur	4	2	1	1	-	-	-	-
Belianes	3	1	1	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaguarda	3	1	2	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Bellpuig	5	2	3	-	-	-	-	-
Bellvei	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	3	2	-	1	-	-	-	-
Bellvís	3	1	-	-	-	-	1	1
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	2	1	1	-	-	-	-	-
Berga	13	5	2	4	-	-	2	-
Besalú	2	1	-	-	-	-	1	-
Bescanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	9	3	2	-	-	-	4	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	17	11	2	1	-	-	3	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	5	3	-	-	-	-	2	-
Biure	1	1	-	-	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	46	21	5	4	-	1	15	-
Boadella i les Escaules	1	1	-	-	-	-	-	-
Bolvir	2	2	-	-	-	-	-	-
Bonastre	2	2	-	-	-	-	-	-
Bordils	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges Blanques, les	8	6	1	-	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	2	2	-	-	-	-	-	-
Bossòst	1	1	-	-	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	3	1	-	1	-	-	1	-
Bruc, el	4	2	-	1	1	-	-	-
Brull, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Brunyola	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cabacés	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	4	2	-	1	-	-	1	-
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera d'Anoia	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera de Mar	5	1	2	2	-	-	-	-
Cabrils	7	2	1	1	-	-	3	-
Cadaqués	7	2	2	2	-	-	1	-
Calaf	2	1	1	-	-	-	-	-
Calafell	27	11	6	2	1	-	7	-
Calders	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes d'Estrac	3	1	2	-	-	-	-	-
Caldes de Malavella	10	1	4	3	-	-	2	-
Caldes de Montbui	17	4	3	1	-	-	9	-
Calella	13	3	4	3	-	-	3	-
Calldetenes	3	1	1	-	-	-	-	1
Callús	3	2	1	-	-	-	-	-
Calonge	16	4	4	2	-	-	6	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	5	4	1	-	-	-	-	-
Cambrils	23	10	3	4	1	-	5	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevànol	2	2	-	-	-	-	-	-
Campelles	2	2	-	-	-	-	-	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	2	-	-	-	-	-	-
Camprodon	2	2	-	-	-	-	-	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet d'Adri	2	1	-	1	-	-	-	-
Canet de Mar	12	5	2	2	-	-	3	-
Canonja	6	5	-	-	-	-	1	-
Canovelles	20	6	5	6	-	-	3	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cànoves i Samalús	2	2	-	-	-	-	-	-
Cantallops	2	2	-	-	-	-	-	-
Canyelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Capafonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Capçanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Capellades	9	2	1	4	-	-	2	-
Capmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Capolat	1	1	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	26	9	6	4	-	-	7	-
Cardona	11	3	2	5	-	-	1	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	6	3	1	1	-	-	1	-
Casserres	3	2	-	-	-	-	1	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	13	2	3	3	1	-	3	1
Castellar de la Ribera	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	18	5	4	6	-	-	3	-
Castellbell i el Vilar	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	6	2	1	2	-	-	1	-
Castellcir	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	31	13	3	4	-	-	11	-
Castellet i la Gornal	6	1	2	1	-	-	2	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellnou de Bages	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	6	1	2	2	-	-	1	-
Castelló de Farfanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellolí	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Castellserà	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellterçol	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellví de la Marca	4	2	1	-	-	-	1	-
Castellví de Rosanes	5	1	3	-	-	-	1	-
Catllar, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Cava	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	10	5	1	1	-	-	3	-
Cercs	1	1	-	-	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	29	14	4	3	-	-	8	-
Cervelló	6	3	2	1	-	-	-	-
Cervera	6	5	1	-	-	-	-	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	1	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	1	1	-	-	-	-	-	-
Clariana de Cardener	1	1	-	-	-	-	-	-
Cogul, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	1	1	-	-	-	-	-	-
Collbató	3	1	-	-	-	-	2	-
Colldejou	1	1	-	-	-	-	-	-
Collsuspina	1	1	-	-	-	-	-	-
Colomers	2	1	-	-	-	-	1	-
Coma i la Pedra, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Conca de Dalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	5	2	2	-	-	-	1	-
Copons	2	2	-	-	-	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	28	3	11	1	2	-	11	-
Corbins	2	1	-	-	-	-	1	-
Corçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cornellà de Llobregat	19	8	4	-	-	-	7	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cornellà del Terri	3	3	-	-	-	-	-	-
Cornudella de Montsant	2	2	-	-	-	-	-	-
Creixell	7	4	2	1	-	-	-	-
Crespià	1	1	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	3	3	-	-	-	-	-	-
Cubelles	45	23	4	5	5	-	8	-
Cubells	1	1	-	-	-	-	-	-
Cunit	21	10	4	2	-	-	5	-
Darnius	1	1	-	-	-	-	-	-
Das	2	2	-	-	-	-	-	-
Deltebre	5	2	2	-	-	-	1	-
Dosrius	6	4	2	-	-	-	-	-
Duesaigües	2	2	-	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	1	1	-	-	-	-	-	-
Escala ,l'	16	8	4	-	-	-	4	-
Esparreguera	25	9	5	7	-	-	4	-
Espinelves	1	1	-	-	-	-	-	-
Espluga Calba, l'	1	1	-	-	-	-		-
Espluga de Francolí, l'	4	1	-	-	1	-	2	-
Esplugues de Llobregat, l'	20	7	1	5	2	-	5	-
Espolla	2	1	-	-	-	-	1	-
Esponellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Espot	1	1	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estamariu	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Estaràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	4	2	-	-	1	-	1	-
Esterri de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Falset	2	2	-	-	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Farrera	2	2	-	-	-	-	-	-
Fatarella, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Febró, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Fígols	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Fígols i Alinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Figueres	29	18	3	3	-	-	4	1
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Flix	4	3	-	1	-	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	2	2	-	-	-	-	-	-
Fogars de Montclús	285	1	1	1	-	-	282	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	2	1	-	-	-	-	1	-
Fondarella	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	2	2	-	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	1	-	-	-	-	-	-
Foradada	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	2	2	-	-	-	-	-	-
Forès	1	1	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Fortià	1	1	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès,les	33	3	2	1	22	-	4	1
Freginals	1	1	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	9	2	-	2	3	-	-	2
Fulleda	1	1	-	-	-	-	-	-
Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Galera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Gallifa	1	1	-	-	-	-	-	-
Gandesa	8	2	2	3	-	-	1	-
Garcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	10	3	3	1	-	-	3	-
Garrigàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriguella	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Gavà	19	8	2	1	-	-	8	-
Gavet de la Conca	2	1	-	1	-	-	-	-
Gelida	5	1	2	1	-	-	1	-
Ger	2	2	-	-	-	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	1	-	-	-	-	-	-
Ginestar	1	1	-	-	-	-	-	-
Girona	29	15	5	3	1	-	3	2
Gironella	3	2	-	1	-	-	-	-
Gisclareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Godall	1	1	-	-	-	-	-	-
Golmés	2	2	-	-	-	-	-	-
Gombrèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Gósol	1	1	-	-	-	-	-	-
Granada, la	4	1	-	-	2	-	1	-
Granadella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granera	1	1	-	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	26	6	8	1	-	-	11	-
Granyanella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Gratallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualba	3	2	-	-	-	-	1	-
Gualta	1	1	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Guimerà	4	2	1	-	1	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Guissona	4	3	-	-	-	-	1	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	1	1	-	-	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	3	1	-	1	-	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	76	24	9	14	2	1	23	3
Hostalets de Pierola, els	4	1	2	1	-	-	-	-
Hostalric	3	1	2	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Igualada	11	4	2	-	-	-	5	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Isòvol	2	1	-	-	-	-	1	-
Ivars d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Ivars de Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivorra	1	1	-	-	-	-	-	-
Jafre	1	1	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Jorba	1	1	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	2	1	-	-	-	-	1	-
Juià	1	1	-	-	-	-	-	-
Juncosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Juneda	4	2	1	-	-	-	1	-
Les	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	2	2	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Lladó	1	1	-	-	-	-	-	-
Lladorre	3	2	-	1	-	-	-	-
Lladurs	1	1	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	8	5	3	-	-	-	-	-
Llagostera	3	1	1	-	-	-	1	-
Llambilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Llanars	1	1	-	-	-	-	-	-
Llançà	5	4	1	-	-	-	-	-
Llardecans	1	1	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	1	-	-	-	-	-	-
Lleida	38	22	6	4	1	-	4	1
Llers	1	1	-	-	-	-	-	-
Lles de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	1	3	-	-	-	4	-
Lliçà de Vall	3	1	2	-	-	-	-	-
Llimiana	1	1	-	-	-	-	-	-
Llinars del Vallès	4	2	2	-	-	-	-	-
Llívia	2	1	1	-	-	-	-	-
Lloar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Llobera	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Llorac	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Lloret de Mar	27	19	2	2	-	-	4	-
Llosses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluçà	2	1	-	-	-	-	1	-
Maçanet de Cabrenys	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	18	13	2	3	-	-	-	-
Madremanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	1	1	-	-	-	-	-	-
Maials	2	1	-	1	-	-	-	-
Maldà	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	8	3	2	-	-	-	3	-
Malla	1	1	-	-	-	-	-	-
Manlleu	5	2	1	-	-	-	2	-
Manresa	28	7	5	4	1	-	11	-
Marçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Margalef	1	1	-	-	-	-	-	-
Marganell	1	1	-	-	-	-	-	-
Martorell	26	6	6	4	2	-	8	-
Martorelles	4	1	2	1	-	-	-	-
Mas de Barberans	1	1	-	-	-	-	-	-
Masarac	1	1	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	8	2	1	3	2	-	-	-
Masllorenç	2	1	-	1	-	-	-	-
Masnou, el	26	7	4	2	-	-	12	1
Masó, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Maspujols	2	1	-	-	1	-	-	-
Masquefa	8	2	3	-	1	-	2	-
Masroig, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	1	1	-	-	-	-	-	-
Massanes	2	1	-	-	-	-	1	-
Massoteres	1	1	-	-	-	-	-	-
Matadepera	3	1	1	-	-	-	1	-
Mataró	41	12	7	8	2	-	12	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Medinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Mediona	7	6	1	-	-	-	-	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	1	1	-	-	-	-	-	-
Mieres	1	1	-	-	-	-	-	-
Milà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	2	2	-	-	-	-	-	-
Miravet	1	1	-	-	-	-	-	-
Moià	5	2	1	-	2	-	-	-
Molar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	25	6	2	6	-	-	11	-
Mollerussa	6	2	1	-	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	27	10	2	8	2	-	5	-
Molló	1	1	-	-	-	-	-	-
Molsosa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	4	1	2	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	3	2	-	-	-	-	1	-
Mont-ral	2	1	1	-	-	-	-	-
Mont-ras	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	14	1	3	1	1	-	8	-
Montagut i Oix	1	1	-	-	-	-	-	-
Montblanc	9	5	2	1	-	-	1	-
Montbrió del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	30	11	10	2	-	-	7	-
Montclar	1	1	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	1	1	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	2	1	-	1	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	2	1	1	-	-	-	-	-
Montferri	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgai	2	1	-	-	-	-	1	-
Montgat	17	10	1	3	-	-	3	-
Montmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmaneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmell	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmeló	12	3	5	1	-	-	2	1

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Montoliu de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	9	3	1	1	1	-	3	-
Montseny	373	372	-	1	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	1	2	-	-	-	1	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Morera de Montsant, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Mura	1	1	-	-	-	-	-	-
Nalec	1	1	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	1	1	-	-	-	-	-	-
Navarcles	4	2	2	-	-	-	-	-
Navàs	5	1	4	-	-	-	-	-
Navata	1	1	-	-	-	-	-	-
Navès	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Odèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	2	1	-	-		-	1	-
Ogassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	5	4	-	1	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	4	3	1	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	18	7	4	4	-	-	3	-
Oliana	1	1	-	-	-	-	-	-
Oliola	1	1	-	-	-	-	-	-
Olius	1	1		-	-	-	-	-
Olivella	5	1	1	2	-	-	1	-
Olost	2	1	-	-	-	-	1	-
Olot	5	2	1	-	-	-	2	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	2	1	-	-	-	-	-	1
Omellons, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ordis	1	1						
Organyà	1	1						
Orís	1	1						
Oristà	2	1					1	
Orpí	1	1						
Òrrius	1	1						
Os de Balaguer	3	2					1	
Osor	1	1						
Ossó de Sió	1	1						
Pacs del Penedès	2	1	1					
Ajuntament de Palafolls	8	2	3	3				
Palafrugell	68	61	3				4	
Palamós	10	2	3	2			3	
Palau d'Anglesola, el	2	2						
Palau de Santa Eulàlia	1	1						
Palau-sator	1	1						
Palau-saverdera	2	1		1				
Palau-solità i Plegamans	9	4	1	1			3	
Pallaresos, els	5	4		1				
Pallejà	13	2	7	2			2	
Palma d'Ebre, la	1	1						
Palma de Cervelló, la	3	1	2					
Palol de Revardit	1	1						
Pals	461	449	1				1	10
Papiol, el	2	1	1					
Pardines	1	1						
Parets del Vallès	8	4	2	1			1	
Parlavà	1	1						
Passanant i Belltall	1	1						
Pau	1	1						
Paüls	1	1						
Pedret i Marzà	1	1						
Penelles	1	1						
Pera, la	4	3					1	
Perafita	2	1					1	
Perafort	1	1						

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Peralada	3	2	-	1	-	-	-	-
Peramola	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Piera	40	26	3	2	1	-	8	-
Piles, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	20	9	5	2	-	-	4	-
Pinell de Brai, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinós	2	2	-	-	-	-	-	-
Pira	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Planoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Plans de Sió, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Poal, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	4	3	1	-	-	-	-	-
Pobla de Lillet, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Pobla de Segur, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Poboleda	1	1	-	-	-	-	-	-
Polinyà	4	2	1	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Bar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	80	1	-	78	1	-	-	-
Pontils	2	1	-	1	-	-	-	-
Pontons	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontós	2	1	1	-	-	-	-	-
Ponts	3	2	-	-	-	-	1	-
Porqueres	2	1	1	-	-	-	-	-
Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Port de la Selva, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Portella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	1	1	-	-	-	-	-	-
Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	2	2	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	21	9	2	2	1	-	7	-
Pratdip	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats de Lluçanès	3	1	-	1	-	-	1	-
Prats de Rei, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixana	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	1	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	5	1	1	-	-	-	3	-
Premià de Mar	25	9	3	5	5	-	3	-
Preses, les	2	1	-	-	1	-	-	-
Prullans	1	1	-	-	-	-	-	-
Puig-reig	2	1	-	-	-	-	1	-
Puigcerdà	8	2	1	2	-	-	3	-
Puigdàlber	1	1	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	2	1	-	1	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	2	1	-	1	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Pujalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Quar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Quart	1	1	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1	1	-	-	-	-	-	-
Querol	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	3	2	-	-	-	-	1	-
Rajadell	2	1	-	-	-	-	1	-
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Regencós	1	1	-	-	-	-	-	-
Rellinars	1	1	-	-	-	-	-	-
Renau	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	23	11	1	4	1	-	6	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Rialp	2	2	-	-	-	-	-	-
Riba, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	2	1	-	1	-	-	-	-
Ribes de Freser	2	1	1	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	7	2	-	2	-	-	2	1
Riera de Gaià, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Riner	1	1	-	-	-	-	-	-
Ripoll	10	5	3	-	-	-	1	1
Ripollet	15	7	3	-	-	1	3	1
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	3	1	1	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudecols	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudoms	2	1	-	1	-	-	-	-
Riumors	1	1	-	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	19	9	4	4	-	-	2	-
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	7	4	2	1	-	-	-	-
Roda de Ter	3	1	-	-	-	-	2	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	5	2	3	-	-	-	-	-
Roses	12	3	2	2	-	-	5	-
Rosselló	2	2	-	-	-	-	-	-
Rourell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Rubí	41	14	12	4	1	-	10	-
Rubió	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupià	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	3	2	-	1	-	-	-	-
Sabadell	38	16	6	4	2	1	9	-
Sagàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sales de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	14	2	11	1	-	-	-	-
Salomó	1	1	-	-	-	-	-	-
Salou	21	3	3	3	-	-	12	-
Salt	12	3	3	2	-	-	4	-
Sanaüja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	24	6	2	4	1	-	11	-
Sant Agustí de Lluçanès	6	3	1	-	-	-	2	
Sant Andreu de la Barca	20	3	11	4	1	-	1	-
Sant Andreu de Llavaneres	12	2	4	2	-	-	4	-
Sant Andreu Salou	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Bartomeu del Grau	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	8	3	3	-	-	-	2	-
Sant Boi de Lluçanès	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Carles de la Ràpita	18	5	2	2	2	-	7	-
Sant Cebrià de Vallalta	5	1	2	-	-	-	2	-
Sant Celoni	15	4	3	1	-	-	7	-
Sant Climent de Llobregat	5	3	2	-	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Cugat del Vallès	21	6	5	3	1	-	6	-
Sant Cugat Sesgarrigues	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Esteve Sesrovires	10	3	3	1	2	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Codines	5	4	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	13	8	1	1	-	-	3	-
Sant Feliu de Llobregat	7	2	1	2	-	-	2	-
Sant Feliu de Pallerols	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Ferriol	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	19	9	1	1	-	-	6	2
Sant Fruitós de Bages	7	4	2	-	-	-	1	-
Sant Gregori	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Guim de Freixenet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	2	1	-	-	-	-	-	1
Sant Hipòlit de Voltregà	10	3	1	3	2	-	-	1
Sant Iscle de Vallalta	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Joan de Mollet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	6	2	2	1	-	-	1	-
Sant Joan Despí	12	6	1	4	-	-	1	-
Sant Joan les Fonts	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorta	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Just Desvern	8	2	1	2	-	-	2	1
Sant Llorenç d'Hortons	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Martí d'Albars	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Centelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Campmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Pau de Segúries	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	24	16	4	1	-	-	3	-
Sant Pere de Riudebitlles	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	2	2	-		-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Pere Pescador	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	12	3	2	1	-	-	6	-
Sant Quintí de Mediona	5	1	1	1	1	-	1	-
Sant Quirze de Besora	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	16	8	4	-	-	-	4	-
Sant Quirze Safaja	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	13	4	1	5	-	-	3	-
Sant Sadurní d'Osormort	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	4	3	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	10	3	4	2	-	-	1	-
Sant Vicenç de Montalt	8	2	1	2	1	-	2	-
Sant Vicenç de Torelló	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	79	56	5	3	-	-	14	1
Santa Bàrbara	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Cecília de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	8	4	1	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Farners	9	3	3	1	1	-	1	-
Santa Coloma de Gramenet	33	10	9	2	1	-	11	-
Santa Coloma de Queralt	3	2	-	-	1	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	11	6	2	-	-	-	2	1
Santa Eugènia de Berga	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	10	7	2	-	-	-	1	-
Santa Fe del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	6	3	1	2	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	5	1	2	-	-	-	2	-
Santa Maria d'Oló	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Besora	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Esquirol, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Merlès	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Miralles	2	1	-	-	-	-	-	1
Santa Maria de Palautordera	7	1	2	2	-	-	2	-
Santa Oliva	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Pau	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Perpètua de Mogoda	15	5	3	2	1	1	3	-
Santa Susanna	9	4	1	1	-	-	2	1
Santpedor	3	1	1	-	-	-	1	-
Sarral	3	1	2	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	6	5	1	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaies	1	1	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	3	1	1	-	-	-	1	-
Selva de Mar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	3	1	-	2	-	-	-	-
Senan	2	1	-	-	-	-	1	-
Sénia, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Senterada	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentiu de Sió, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	7	3	2	2	-	-	-	-
Serinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	2	2	-	-	-	-	-	-
Setcases	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	12	6	2	2	-	-	2	-
Seva	3	2	-	-	-	-	1	-
Sidamon	2	1	1	-	-	-	-	-
Sils	2	1	1	-	-	-	-	-
Sitges	44	17	8	7	3	-	9	-
Siurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Sobremunt	2	1	-	-	-	-	1	-
Soleràs	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Solivella	1	1	-	-	-	-	-	-
Solsona	5	2	3	-	-	-	-	-
Sora	1	1	-	-	-	-	-	-
Soriguera	8	8	-	-	-	-	-	-
Sort	3	1	1	-	-	-	1	-
Soses	1	1	-	-	-	-	-	-
Subirats	7	3	1	1	-	-	2	-
Sudanell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sunyer	2	2	-	-	-	-	-	-
Súria	7	1	4	1	-	-	1	-
Susqueda	3	2	-	1	-	-	-	-
Tagamanent	2	2	-	-	-	-	-	-
Talamanca	1	1	-	-	-	-	-	-
Talarn	2	1	-	1	-	-	-	-
Talavera	2	1	-	1	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Taradell	4	1	-	2	-	-	1	-
Tarragona	82	39	9	13	1	-	20	-
Tàrrega	12	1	3	2	-	-	5	1
Tarrés	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarroja de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Tavèrnoles	2	2	-	-	-	-	-	-
Tavertet	1	1	-	-	-	-	-	-
Teià	9	3	2	2	-	-	2	-
Térmens	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrades	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrassa	50	13	7	9	1	-	18	2
Tiana	5	3	2	-	-	-	-	-
Tírvia	1	1	-	-	-	-	-	-
Tiurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Tivenys	3	2	-	-	1	-	-	-
Tivissa	20	1	1	-	-	-	18	-
Tona	6	2	2	1	-	-	-	1
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	24	8	5	4	-	-	7	-
Torelló	14	4	5	2	-	-	3	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Torms, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Tornabous	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrebesses	1	1	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	10	3	2	2	1	-	2	-
Torrefarrera	2	1	-	1	-	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	1	1	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	3	2	-	1	-	-	-	-
Torrelameu	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	4	2	-	2	-	-	-	-
Torrelles de Llobregat	10	5	2	3	-	-	-	-
Torrent	1	1	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	3	1	-	-	-	-	2	-
Torroella de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	20	15	3	-	-	-	2	-
Torroja del Priorat	2	1	-	1	-	-	-	-
Tortellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	21	13	2	1	-	-	4	1
Toses	1	1	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	8	4	1	1	-	-	2	-
Tremp	2	1	1	-	-	-	-	-
Ullà	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastret	3	3	-	-	-	-	-	-
Ulldecona	8	5	1	-	-	-	2	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	1	1	-	-	-	-	-	-
Urús	1	1	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	3	1	1	-	-	-	1	-
Vajol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall-llobrega	2	2	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	3	1	-	2	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallcebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallclara	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	3	2	1	-	-	-	-	-
Vallirana	16	7	2	1	1	-	4	1
Vallmoll	3	2	-	1	-	-	-	-
Vallromanes	3	1	-	-	-	-	2	-
Valls	19	6	1	4	1	-	7	-
Valls d'Aguilar, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Valls de Valira, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	5	1	1	2	-	-	1	-
Vansa i Fórnols, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Veciana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	47	32	2	5	1	-	7	-
Ventalló	1	1	-	-	-	-	-	-
Verdú	1	1	-	-	-	-	-	-
Verges	2	2	-	-	-	-	-	-
Vespella de Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vic	12	6	2	-	-	-	4	-
Vidrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Vidreres	5	3	-	1	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	6	4	-	1	-	-	1	-
Vila-rodona	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	2	1	1	-	-	-	-	-
Vila-seca	9	5	2	1	-	-	1	-
Vilabella	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilabertran	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vilablareix	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilada	2	2	-	-	-	-	-	-
Viladamat	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladasens	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladecans	17	5	3	2	1	-	5	1
Viladecavalls	5	2	1	1	-	-	1	-
Vilademuls	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladrau	2	1	-	-	1	-	-	-
Vilafant	5	4	1	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	11	6	1	1	-	-	2	1
Vilagrassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilajuïga	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilalba dels Arcs	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilalba Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaller	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	4	4	-	-	-	-	-	-
Vilamacolum	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanant	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova d'Escornalbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de la Barca	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	3	1	1	-	-	-	1	
Vilanova de Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	4	2	-	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	4	2	1	-	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	39	9	17	5	2	-	6	-
Vilaplana	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Dalt	14	9	2	-	1	-	2	-
Vilassar de Mar	15	7	3	2	1	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vilaür	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	2	1	1	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilopriu	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilosell	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinaixa	2	2	-	-	-	-	-	-
Vinebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	2	1	-	-	1	-	-	-
Viver i Serrateix	2	2	-	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	**6.624**	**3.627**	**828**	**634**	**142**	**6**	**1.323**	**64**

25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consells comarcals durant el 2016

Consejos comarcales	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alt Camp	4	1	-	-	2	-	1	-
Alt Empordà	3	2	-	-	-	-	1	-
Alt Penedès	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	1	1	-	-	-	-	-	-
Anoia	9	3	2	-	2	-	2	-
Bages	4	2		1	1	-	-	-
Baix Camp	5	3	1	1	-	-	-	-
Baix Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	6	3	2	1	-	-	-	-
Baix Llobregat	4	2	-	-	-	-	2	-
Baix Penedès	4	4	-	-	-	-	-	-
Barcelonès	4	-	-	1	-	-	3	-
Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cerdanya	4	2	-	-	1	-	1	-
Conca de Barberà	6	2	-	-	1	-	3	-
Garraf	6	1	1	-	-	-	4	-
Garrigues	2	1	-	-	-	-	1	-
Garrotxa	3	1	-	-	-	-	2	-
Gironès	1	1	-	-	-	-	-	-
Maresme	5	2	-	2	-	-	1	-
Moianès	1	1	-	-	-	-	-	-
Montsià	3	1	1	1	-	-	-	-
Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Osona	2	2	-	-	-	-	-	-
Pallars Jussà	1	1	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	3	1	-	-	-	-	2	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	2	1	-	-	-	-	1	-
Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	2	1	-	-	-	-	1	-

Consejos comarcales	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Segarra	3	1	1	-	-	-	1	-
Segrià	3	2	1	-	-	-	-	-
Selva	18	4	1	4	1	-	8	-
Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	3	1	-	-	-	-	2	-
Terra Alta	1	1	-	-	-	-	-	-
Urgell	5	1	2	-	-	-	2	-
Vallès Occidental	7	5	-	1	-	-	-	1
Vallès Oriental	9	2	3	-	1	-	3	-
Total	**144**	**65**	**15**	**12**	**9**	**-**	**42**	**1**

25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2016

Diputaciones	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	1.106	741	22	9	3	1	329	1
Girona	19	6	6	-	2	-	5	-
Lleida	19	12	-	1	2	-	3	1
Tarragona	30	15	4	6	1	-	4	-
Total	**1.174**	**774**	**32**	**16**	**8**	**1**	**341**	**2**

25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Instituto Metropolitano del Taxi	-	-	-	-	-	-	-	-
Área Metropolitana de Barcelona	217	31	31	31	31	31	31	31
Total	**217**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**

25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2016

Entidades municipales descentralizadas	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Bellaterra	1	1	-	-	-	-	-	-
Bítem	1	-	1	-	-	-	-	-
Campredó	1	-	-	-	1	-	-	-
l'Estartit	4	4	-	-	-	-	-	-
Rocallaura	1	-	-	-	-	-	1	-
El Pla de la Font	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	3	1	2	-	-	-	-	-
Total	**13**	**7**	**3**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**

25.6. Número de quejas i actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Mancomunidad Intermunicipal Voluntaria la Plana	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunidad de Municipios de Palamós, Calonge y Vall-llobrega	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunida de Abastecimiento de Agua del Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunidad Intermunicipal del Penedès y Garraf	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	**4**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**

26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	18	2	5	8	1	-	2	-
Universidad Ramon Llull (URL)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universidad de Barcelona (UB)	104	92	6	-	1	-	4	1
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	9	4	1	1	-	-	3	-
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	8	2	2	3	-	-	1	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	2	-	1	1	-	-	-	-
Universidad de Lleida (UdL)	1	-	1	-	-	-	-	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad de Vic (UdV)	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**145**	**101**	**17**	**14**	**2**	**0**	**10**	**1**

27. Número que quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	5	1	-	-	2	-	2	-
Colegio de Administradores de Fincas de Girona	1	1	-	-	-	-	-	-
Consejo de la Abogacía Catalana (CICAC)	5	4	-	1	-	-	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	13	6	1	-	-	-	5	1
Colegio de Abogados de Figueres	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Granollers	3	2	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Lleida	1	-	-	-	-	-	-	1
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	4	1	1	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Reus	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Sabadell	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Tarragona	2	1	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Tortosa	1	-	-	1	-	-		-
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	2	1	1	-	-	-	-	-
Colegio de Graduados Sociales de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Médicos de Barcelona	11	6	3	1	-	-	-	1
Colegio de Médicos de Tarragona	2	1	-	-	1	-	-	-
Colegio de Procuradores de los Tribunales de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**59**	**26**	**10**	**3**	**3**	**0**	**14**	**3**

28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Consorcio para la Normalización Lingüística	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorcio Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	21	2	1	2	1	3	12	-
Consorcio de las Bibliotecas de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorcio de Educación de Barcelona	127	55	13	22	9	-	28	-
Consorcio de la Vivienda de Barcelona	41	17	5	1	-	-	18	-
Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona	23	5	9	5	-	-	4	-
Consorcio Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB)	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorcio de Salud y Social de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Autoridad Territorial de la Movilidad (ATM). Área de Girona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorcio de la Costa Brava	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorcio Sanitario del Maresme	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorcio para el Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos del Maresme	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorcio Teledigital Mollet	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorcio para la Gestión de los Residuos Municipales de las Comarcas de la Ribera d'Ebre, el Priorat y la Terra Alta	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorcio para la Protección y la Gestión de los Espacios Naturales del Delta del Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Autoritdad Territorial de la Movilidad (ATM). Camp de Tarragona	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**225**	**80**	**32**	**30**	**10**	**3**	**70**	**0**

29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Compañías de aguas	62 100%	14 22,6%	19 30,6%	2 3,2%	1 1,6%	-	26 41,9%	-
Compañías de gas	105 100%	16 15,2%	50 47,6%	-	-	-	35 33,3%	4 3,8%
Compañías eléctricas	358 100%	64 17,9%	150 41,9%	-	-	-	138 38,5%	6 1,7%
Compañías telefónicas	230 100%	33 14,3%	126 54,8%	4 1,7%	-	-	66 28,7%	1 0,4%
Compañías de transporte	12 100%	4 33,3%	1 8,3%	-	-	-	6 50%	1 8,3%
Total	**767 100%**	**131 17,1%**	**346 45,1%**	**6 0,8%**	**1 0,1%**	**0 0%**	**271 35,3%**	**12 1,6%**

29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Aguas de Barcelona (AGBAR)	50	6	19	2	-	-	23	-
Aguas de Catalunya	4	-	-	-	1	-	3	-
Aguas Sabadell	1	1	-	-	-	-	-	-
Aguas de Tomoví	7	7	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**14**	**19**	**2**	**1**	**0**	**26**	**0**

29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Gas Natural - Fenosa	105	16	50	-	-	-	35	4
Total	**105**	**16**	**50**	**0**	**0**	**0**	**35**	**4**

29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Distribuidora Eléctrica de Albatàrrec SL	1	-	1	-	-	-	-	-
ENDESA	335	60	142	-	-	-	128	5
Iberdrola. Delegación Catalunya	21	4	7	-	-	-	9	1
Estabanell i Pahisa Energia SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**358**	**64**	**150**	**0**	**0**	**0**	**138**	**6**

29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Jazztel	33	9	15	2	-	-	7	-
Orange	57	4	34	-	-	-	19	-
Telefónica España SAU	102	10	60	1	-	-	31	-
Vodafone - ONO	38	10	17	1	-	-	9	1
Total	**230**	**33**	**126**	**4**	**0**	**0**	**66**	**1**

29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Rodalies de Catalunya - Renfe	8	4	-	-	-	-	3	1
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	2	-	-	-	-	-	2	-
Vueling	2	-	1	-	-	-	1	-
Total	**12**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**6**	**1**

30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2016

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)	1	-	-	-	-	-	1	-
Wallapop, SL	1	1	-	-	-	-	-	-
DeAPlaneta	1	-	-	-	-	-	-	1
Meiland	1	1	-	-	-	-	-	-
Federación de Municipios de Cataluña	2	1	1	-	-	-	-	-
Abertis Infraestructuras, SA	7	1	1	4	-	-	1	-
Patronato de la Fundación Orfeó Català-Palau de la Música Catalana	1	-	-	-	-	-	-	1
Asociación de Actores y Directores Profesionales de Cataluña (AADPC)	1	-	-	-	-	-	-	1
Cercle del Liceu	1	-	1	-	-	-	-	-
Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACMC)	2	1	1	-	-	-	-	-
Grup Focus	1	-	-	-	-	-	-	1
Asociación de Municipios para la Movilidad y el Transporte Urbà (AMTU)	1	1	-	-	-	-	-	-
SAREB	2	1	-	1	-	-	-	-
Comunidad General de Regantes de los Canales d'Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Aeropuerto de Barcelona - El Prat	3	-	2	-	-	-	1	-
Diari de Tarragona	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	**27**	**7**	**6**	**6**	**0**	**0**	**4**	**4**

31. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	44	30,56
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	99	68,75
Tribunal Supremo	1	0,69
Total	**144**	**100**

31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	2	-	0	2	100
EU Commissioner for the Environment	1	1	100	-	0
Greek Ombudsman	2	-	0	2	100
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	2	-	0	2	100
Total	**8**	**1**	**12,50**	**7**	**87,50**

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

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Ararteko	3	-	0	3	100
Defensor del Pueblo Andaluz	19	2	10,53	17	89,47
Defensor del Pueblo de España	278	-	0	278	100
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
El Justicia de Aragón	5	4	80	1	20
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	5	3	60	2	40
Valedor do Pobo	1	1	100	-	0
Total	**312**	**11**	**3,53**	**301**	**96,47**

31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Badalona	1	-	0	1	100
Defensor de la Ciutadania de Girona	1	1	100	-	-
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	4	3	75	1	25
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Palafrugell	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Ripollet	2	1	50	1	50
Defensora del Ciutadà de Salt	1	-	-	1	100
Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	75	34	45,33	41	54,67
Síndic de Greuges de l'Escala	1	1	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	4	3	75	1	25
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	5	1	20	4	80
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	10	6	60	4	40
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	24	10	41,67	14	58,33
Síndic de Greuges Municipal de Reus	1	-	-	1	100
Sindic del Ciutadà de Lloret de Mar	7	4	57,14	3	42,86
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	1	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	28	16	57,14	12	42,86
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	28	10	35,71	18	64,29
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	13	11	84,62	2	15,38
Síndic Personer de Mollet	7	5	71,43	2	28,57
Sindica de Greuges de Igualada	3	3	100	-	-
Síndica de Greuges de Barcelona	9	4	44,44	5	55,56
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	1	100	-	-
Total	**229**	**118**	**51,53**	**111**	**48,47**

2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

Este apartado valora la gestión del Síndic de Greuges en relación a los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Se recogen dos tipos de informaciones: por un lado, las modificaciones y mejoras en la gestión de los expedientes, así como la evaluación del tiempo de tramitación de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de servicios; y, por otro lado, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

1. Gestión de los expedientes del Síndic

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, ha obligado a encarar con más énfasis las medidas de administración electrónica que se habían tomado hasta ahora.

En los últimos años, el Síndic ha centrado gran parte de sus esfuerzos en este ámbito a mejorar funcional y tecnológicamente la organización interna. En este sentido, EACAT y e-Notum se han convertido en las herramientas vertebradoras de los envíos electrónicos y seguras de la institución.

En el año 2016, en el 22,6% de las quejas iniciadas, las personas interesadas optaron por recibir las notificaciones por medios electrónicos (es decir, mediante e-Notum). Si bien es cierto que la dinámica de funcionamiento genera dudas en las personas interesadas, también es cierto que el hecho de que todas las administraciones catalanas hagan uso de esta plataforma aporta conocimiento y seguridad a la ciudadanía.

En el caso de la Administración, un 88,2% de los envíos de salida del Síndic de Greuges se realizan mediante EACAT. Falta, por tanto, para este 2017, la incorporación de los consorcios, las universidades, las entidades municipales descentralizadas y otro tipos de entes que configuran el sector público o tienen participación pública y con los que aún no ha sido posible la tramitación por esta vía.

La entrada, en cambio, presenta una distribución más desigual. Así, sólo el 24,59% del conjunto de la Administración catalana presenta su documentación mediante EACAT. En este sentido, la gran carencia se produce en los departamentos de la Generalitat de Cataluña, en que los que más tramitan con el Síndic aún no se han incorporado a la plataforma como medio para los envíos a la institución.

En cuanto a las personas interesadas, un 11,2% del conjunto de envíos se realizan de forma electrónica.

Este último dato, tal y como se ha señalado en el capítulo I, se invertirá en el transcurso del año 2017 con la introducción en el mes de febrero de la sede electrónica del Síndic de Greuges de Cataluña. Esta sede pretende dar respuesta a los requerimientos normativos vigentes y, además, tiene como objetivo ser la herramienta de interacción no sólo con las personas, sino también con las administraciones, las empresas prestadoras de servicios de interés general y los ombudsman.

De esta forma, las personas interesadas podrán acceder a sus expedientes y consultar la documentación o bien solicitar el acceso a la documentación de las administraciones referida a sus expedientes. De una forma rápida y ágil, podrán tramitar y consultar toda la información relacionada con su queja y con cualquier trámite que quiera realizarse desde el Síndic, con la garantía tanto de los requerimientos de transparencia como de administración electrónica.

De la misma forma, las administraciones, las empresas prestadoras de servicios de interés general y los ombudsman podrán encontrar un espacio de relación y de interacción con el Síndic de Greuges, así como consultar todos los expedientes y la información que habitualmente solicitan al personal de la institución.

En segundo lugar, se renovará la Carta de servicios para incorporar todos los elementos que no se reflejaron en el año 2008 y que hacen necesario su replanteamiento, ya sea para adaptarla a la normativa vigente o para introducir nuevos conceptos que ayuden a mejorar de forma continuada la calidad del servicio que presta la institución.

Por último, se empezará a profundizar en la existencia de diversidad de expedientes en el Síndic con el objetivo de incorporarnos en el año 2018 al archivo electrónico del Consorcio Administración Abierta de Cataluña (en adelante, AOC).

El conjunto de estas medidas, cuya evaluación se realizará en el próximo informe anual, contribuirá a dar un servicio de referencia desde la perspectiva de la calidad, la eficacia, la eficiencia y, en especial, de la transparencia, que esta institución entiende que es la base elemental del funcionamiento del sector público catalán.

2. Tiempo de tramitación de los expedientes

En este apartado se evalúa el tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic. Como en años anteriores, el tiempo de tramitación de los expedientes se ha realizado a partir del recuento de días hábiles.

Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic durante 2016 (18.079) en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la comunicación a la Administración de la queja, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración), el tiempo de duración de la tramitación del expediente a la Administración (comprende la comunicación a la Administración de la queja de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 24/2009, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, en su caso, la comunicación (o no) de la resolución) y el tiempo que tarda la persona interesada para emitir la respuesta a las demandas de información.

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

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	18.079	22.017	3.757
Días	52,82	103,87	19,4

Como puede observarse en la tabla, respecto al año 2015 se ha incrementado el número de trámites realizados con la Administración y el Síndic. Este hecho se explica por dos motivos: en primer lugar, por la voluntad del Síndic de dirigirse al mayor número de administraciones a las que puede afectar una resolución y, en segundo lugar, por el incremento de trámites derivados del seguimiento que se realiza después de la resolución.

Conviene añadir que este año, en conjunto, se ha producido un incremento del tiempo de tramitación, tanto en relación a la Administración como en relación al Síndic. A pesar de que no son incrementos significativos, se explican por el retraso en los tiempos de respuesta, especialmente de la Generalitat de Cataluña y del Ayuntamiento de Barcelona.

En cuanto al Síndic, a pesar de las innovaciones tecnológicas y la introducción de medidas organizativas y funcionales, que han reducido durante estos años los tiempos de tramitación, se hace necesario volver a analizar los circuitos y ver qué anomalías pueden corregirse para volver a los niveles de los años anteriores y reducir aún más los plazos.

En relación a las personas interesadas, se reproduce la dinámica de otros años entre las personas interesadas que presentan inmediatamente la información que se requiere con respecto a las personas interesadas que finalizan por desistimiento las quejas o que no responden a la solicitud de ampliación de datos.

3. Carta de servicios

La Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges tiene por objetivo establecer compromisos con las personas interesadas sobre la tramitación y la calidad en la gestión de los expedientes de queja y las consultas de información.

Hay que señalar que uno de los compromisos de esta carta de servicios a partir de en 2017 variará como consecuencia de la modificación horaria de la institución para la consecución de los objetivos de conciliación de vida laboral y familiar y las medidas de reformas horarias que se están planteando en el Parlamento de Cataluña. Así, el horario de atención presencial será de lunes a viernes de las 8.30 hasta las 18.00 horas.

33. Compromisos adquiridos en la Carta de serveis

	Número de casos/año	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 8.30 a 19 horas.	-	-	100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se haya presentado en la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	1.835	4 minutos	98,4%
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.	1.858	0,5 días hábiles	96,9%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información.	4.820	0,06 días hábiles	99,8%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y la hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.	6	0 días hábiles	
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito a la institución.	15.692	2,5 días hábiles	68,9%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	9.154	24,4 días hábiles	70,6%
Una vez se hayan realizado todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, debe notificarse la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe.	4.687	45,5 días hábiles	42,6%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación (o no) de la resolución del Síndic, éste debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.	2.965	46,49 días hábiles	27,4%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984 debe hacerse en un plazo no superior a 15 días hábiles.	588	21,7 días hábiles	56,1%

Los datos muestran que ha existido un cierto retraso respecto al año pasado en los plazos de tramitación, lo que obliga a tomar medidas tanto en relación al tiempo de respuesta de las administraciones como en relación al tiempo de respuesta de la propia institución. En este sentido, a pesar de que las variaciones no son especialmente relevantes, sí se produce una cierta reducción en el nivel de cumplimiento respecto al año 2015 en algunos de los compromisos que se adquirieron.

Por este motivo, se hace necesario impulsar nuevos sistemas para que las administraciones (especialmente la Administración autonómica y, en algún caso, la local) den respuesta en plazos más cortos que los actuales. Por otra parte, en cuanto a la institución, es conveniente volver a incidir en el cumplimiento de los compromisos, así como detectar y corregir las anomalías que se están produciendo y que generan estos niveles de incumplimiento.

No obstante, conviene destacar la reducción significativa de los plazos por parte del Servicio de Atención a las Personas. A pesar de la reducción de personal en esta unidad, la introducción de modificaciones organizativas y funcionales, así como la reducción del número de consultas, ha permitido mejorar los resultados respecto a los años anteriores.

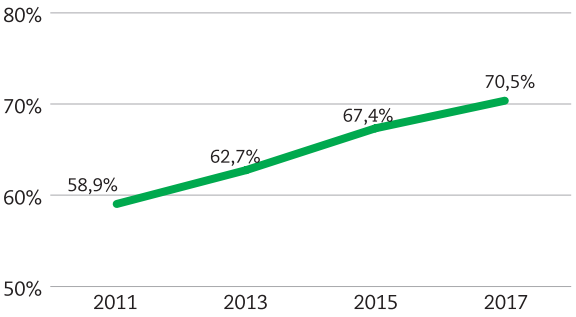
4. Valoración de los usuarios del servicios del Síndic

Encuesta de conocimiento y valoración del Síndic

El Síndic ha evaluado por cuarta vez consecutiva, con carácter bienal, el grado de conocimiento y de aceptación de la institución entre la población catalana mayor de dieciséis años. La encuesta, de tipo ómnibus y llevada a cabo por el Gabinete de Estudios Sociales y Opinión Pública (GESOP) entre el 23 y el 30 de enero de 2017, se ha realizado a partir de una muestra de 1.600 personas.

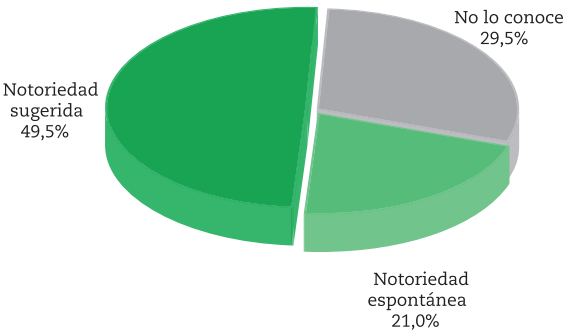
El estudio pone en relieve que un 70,5% del conjunto de la población catalana conoce o ha oído a hablar del Síndic de Greuges.

Evolución del conocimiento del Síndic



El conocimiento de la institución ha crecido de forma sostenida. Si respecto a la encuesta de hace dos años el grado de conocimiento del Síndic ha crecido en tres puntos (de 67,4% al 70,5%), este aumento es de casi 12 puntos si se observa desde 2011. Esta progresión, claramente positiva, debe ponderarse con el hecho de que un 21% de las personas encuestadas ha manifestado de forma espontánea que conocía el Síndic, mientras que el 49,5% restante ha expresado que lo conocía después de que la persona encuestadora le sugiriera el nombre de la institución entre un conjunto de otros organismos e instituciones.

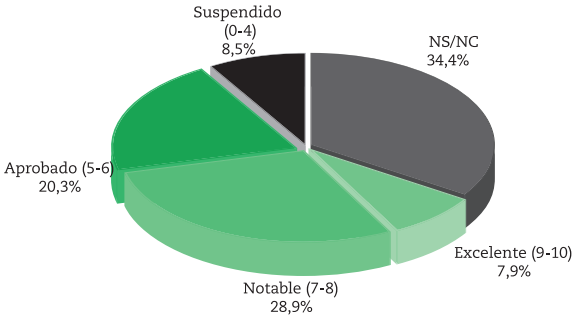
Grado de conocimiento del Síndic



Desde un punto de vista sociológico, la notoriedad del Síndic es especialmente elevada entre las personas catalanohablantes, las de nacionalidad española, los hombres, las personas que tienen estudios superiores, ocupadas y entre los residentes en el área de Barcelona.

La valoración de la utilidad del Síndic de Greuges de Cataluña obtiene un 6,4 de media en una escala del 0 al 10. La valoración obtenida en esta última encuesta se mantiene estable en relación a las encuestas anteriores (fue más alta en 2015, con un 6,6, y más baja en 2013, con un 5,9). Cabe destacar que el grosor más importante de las personas entrevistadas (29%) da al Síndic una valoración de notable (7-8). Desde el punto de vista sociológico, no existen grandes diferencias de valoración entre los diferentes segmentos de población analizada. Esta valoración 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.

Grado de valoración del Síndic



Los buenos resultados que se desprenden de la encuesta no deben ser un obstáculo para afirmar que es necesario intensificar esfuerzos para difundir la institución, especialmente entre las personas con bajo nivel de estudios, las personas desocupadas, las que se dedican a las labores del hogar, las personas extranjeras y aquellas cuya lengua habitual es el castellano. En cada uno de estos segmentos, el grado de conocimiento de la institución es inferior al 50%, de forma que es menos probable que puedan hacer uso de la misma para defender sus derechos individuales.

El mandato de servicio público conlleva que la voluntad del Síndic 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.

Valoración de los usuarios en el cuestionario del servicio recibido en el Síndic

Durante el año 2016, 5.490 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.

Este año han respondido las encuestas 1.181 personas, un 22% del total al que se había enviado. En general, las cifras son satisfactorias: el 91% señala que presentar la queja resultó fácil o muy fácil, el 89% considera que la atención y la información recibida han sido buenas o muy buenas, y el 75% está muy satisfecho o satisfecho con la profesionalidad del personal que lo ha atendido. Estas cifras son prácticamente idénticas a las del año anterior.

La mayoría de las personas señalan que han conocido a la institución a través de los medios de comunicación (38%) y un 17% de ellas afirman que ya habían presentado una queja anteriormente y, por tanto, repiten.

Las valoraciones más críticas están relacionadas con el tiempo de tramitación de las quejas, a pesar de que las cifras han mejorado respecto a años anteriores: el 19% destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso (en 2015 era el 21%) y el 17%, la necesidad de incrementar la frecuencia de las visitas al territorio o a centros.

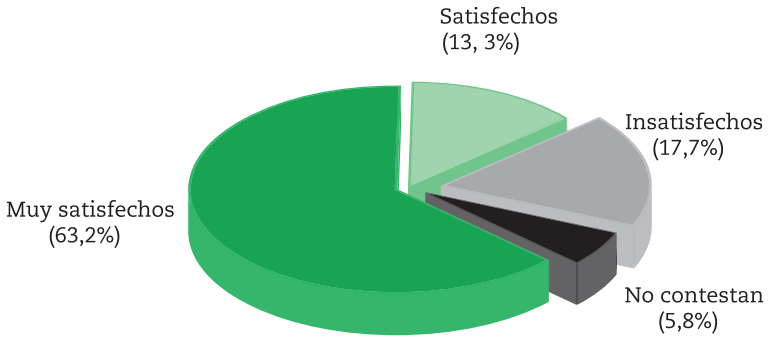
Sobre la rapidez del proceso, un 62% de las personas consideran corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentaron la queja hasta que recibieron la primera respuesta del Síndic, a pesar de que la opinión no es tan positiva cuando se les pregunta por el tiempo transcurrido hasta obtener la resolución: tan sólo el 41% lo considera corto o muy corto, mientras que el 25%, largo o muy largo. Estos resultados son prácticamente idénticos a los del año anterior.

La nota de promedio obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 7,03, cifra muy similar a la del año anterior (7,1), y el 78% está muy satisfecho o satisfecho con el servicio global obtenido en el Síndic. El porcentaje de personas insatisfechas con el servicio del Síndic es del 18%.

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

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

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		No contesta	
Favorable	537	45,47%	423	35,82%	46	3,90%	43	3,64%	25	2,12%
Desfavorable	644	54,53%	324	27,43%	111	9,40%	166	14,06%	43	3,64%
Total	**1.181**	**100%**	**747**	**63,25%**	**157**	**13,29%**	**209**	**17,70%**	**68**	**5,76%**



Desfavorable: no-vulneración

Favorable: se soluciona el problema; vulneración- se acepta plenamente la resolución, se acepta parcialmente la resolución, no se acepta la resolución.

2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

En los 113 desplazamientos efectuados por la oficina itinerante del Síndic durante 2016 se han realizado 1.620 visitas. Éstas han dado lugar a la presentación de 1.172 quejas y 530 consultas. Con el mismo número de desplazamientos que en 2015 se han recogido 157 quejas más. Este incremento también ha conllevado que se haya incrementado el promedio de personas atendidas en cada desplazamiento, que se ha situado en más de 14.

> A lo largo del año 2015 el equipo del Síndic ha hecho 113 desplazamientos

Se han visitado 105 municipios, teniendo en cuenta que en Sant Pere de Ribes (Ribas y el Roquetes), Sant Vicenç dels Horts, Tarragona, Lleida y Girona se han realizado dos desplazamientos y cuatro en la ciudad de Barcelona (Sagrada Família, Sagrera, Esquerra de l'Eixample y Roquetes).

El número de quejas recogidas por la oficina itinerante representa el 11,7% del total de las iniciadas por el Síndic durante 2016.

20 años de la oficina itinerante del Síndic

El 17 de noviembre de 2016 el Síndic celebró los 20 años del primer desplazamiento de la oficina itinerante del Síndic. Concretamente aquel primer desplazamiento fue el 25 de noviembre de 1996, día en el que el entonces síndic, Anton Cañellas, y otros miembros de su equipo se desplazaron a Girona.

Desde aquel primer desplazamiento y hasta final de 2015 se habían realizado 573 desplazamientos, se habían visitado 208 municipios diferentes y se habían atendido a 10.399 personas. El total de quejas recibidas llega hasta 6.234 y las consultas formuladas son 4.178.

Para recoger toda esta experiencia se elaboró una pequeña memoria que reflejaba sus inicios, evolución y funcionamiento, así como las cifras obtenidas y los retos de futuro.

Esta memoria *La oficina itinerante del Síndic de Greuges: 20 años escuchando a las personas por toda Cataluña* puede encontrarse en la web del Síndic (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4238/Informe%20SAP%2020%20anys.pdf*) y fue presentada de forma simultánea el mismo día 17 de noviembre en cinco ruedas de prensa realizadas en Tortosa, Tarragona, Lleida, Girona y Manresa por el propio síndic o el adjunto general, coincidiendo también con un desplazamiento simultáneo de la oficina para atender a las personas en estas cinco ciudades.

MAPA DE LA PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

■ Localidades donde el Síndic ha hecho un desplazamiento puntual en el año 2016

■ Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y a donde ha hecho un desplazamiento en el año 2016

35. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic el año 2016

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Viladecans	12/01/2016	9	6	15
Tordera	13/01/2016	16	2	18
Amposta	14/01/2016	12	13	25
Caldes de Montbui	19/02/2016	14	15	29
Cassà de la Selva	20/01/2016	8	2	10
Igualada	21/01/2016	20	9	29
Sitges	26/01/2016	15	7	22
Barberà del Vallès	27/01/2016	3	3	6
Montmeló	28/01/2016	9	3	12
Sant Celoni	02/02/2016	18	6	24
Mataró	03/02/2016	11	6	17
Vic	04/02/2016	25	11	36
Sant Adrià de Besòs	09/02/2016	3	3	6
Sant Joan Despí	10/02/2016	9	1	10
Valls	11/02/2016	18	3	21
El Masnou	16/02/2016	14	6	20
Sant Sadurní d'Anoia	17/02/2016	3	7	10
Les Borges Blanques	18/02/2016	11	6	17
Cornellà	23/02/2016	18	1	19
Granollers	24/02/2016	15	8	23
Esparreguerra	25/02/ 2016	9	5	14
Puig-reig	01/03/2016	3	4	7
Molins de Rei	02/03/2016	12	4	16
Castellar del Vallès	03/03/2016	13	6	19
La Sagrada Família (Barcelona)	08/03/2016	19	16	35
La Bisbal d'Empordà	09/03/2016	12	3	15
Pineda de Mar	10/03/2016	12	7	19
Matadepera	15/03/2016	1	2	3
Canet de Mar	16/03/2016	10	2	12
Ripoll	17/03/2016	15	6	21
Olot	31/03/2016	7	2	9
Tàrrega	5/04/2016	8	8	16
Parets del Vallès	06/04/2016	2	1	3
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	08/04/2016	0	2	2
Sant Vicenç de Montalt	12/04/2016	3	2	5
Sant Andreu de la Barca	13/04/2016	9	3	12
Falset	14/04/2016	5	7	12
Maçanet de la Selva	19/04/2016	15	5	20
Sant Vicenç de Castellet	20/04/2016	10	5	15
Rubí	21/04/2016	29	5	34
Corbera de Llobregat	27/04/2016	8	6	14
Can Puiggener (Sabadell)	28/04/2016	6	2	8
Centelles	29/04/2016	4	7	11

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Sant Esteve Sesrovires	3/05/2016	3	3	6
La Garriga	04/05/2016	7	7	14
Roses	05/05/2016	6	2	8
Ripollet	10/05/2016	6	8	14
Vilassar de Dalt	11/05/2016	5	4	9
Torreforta (Tarragona)	12/05/2016	7	5	12
La Sagrera (Barcelona)	18/05/2016	13	4	17
Cappont (Lleida)	19/05/2016	6	3	9
Sant Quirze del Vallès	24/05/2016	4	4	8
Sant Vicenç dels Horts	25/05/2016	18	6	24
Ulldecona	26/05/2016	9	10	19
Vielha	31/05/2016	7	0	7
L'Arboç	31/05/2016	6	6	12
El Prat de Llobregat	02/06/2016	10	4	14
Sant Fost de Campsentelles	03/06/2016	13	3	16
Germans Sàbat (Girona)	07/06/2016	8	1	9
Singuerlín (Santa Coloma de Gramenet)	08/06/2016	11	3	14
Arenys de Munt	09/06/2016	5	4	9
Santa Eulàlia de Ronçana	14/06/2016	7	2	9
Santa Coloma de Farners	15/06/2016	3	1	4
Prats de Lluçanès	16/06/2016	5	3	8
Premià de Mar	21/06/2016	8	3	11
Artesa de Segre	22/06/2016	9	5	14
Altafulla	28/06/2016	10	0	10
Sentmenat	29/06/2016	4	1	5
Torroella de Montgrí	30/06/2016	11	2	13
La Llagosta	05/07/2016	10	3	13
Badia del Vallès	06/07/2016	1	5	6
Sallent	07/07/2016	7	4	11
Sant Feliu de Codines	12/07/2016	7	2	9
Alella	13/07/2016	10	4	14
L'Espluga de Francolí	14/07/2016	7	6	13
Canovelles	13/09/2016	4	5	9
L'Esquerra de l'Eixample (Barcelona)	14/09/2016	24	10	34
Porqueres	15/09/2016	5	2	7
Ca n'Anglada (Terrassa)	20/09/2016	5	1	6
Vila-seca	22/09/2016	7	6	13
Badalona	27/09/2016	18	8	26
Olesa de Montserrat	28/09/2016	23	5	28
Torelló	29/09/2016	9	7	16
El Vendrell	04/10/2016	28	4	32
Mollerussa	06/10/2016	21	5	26
Lloret de Mar	11/10/2016	21	5	26
Gavà	14/10/2016	16	5	21

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Montgat	18/10/16	7	6	13
Cubelles	19/10/16	15	2	17
Sant Andreu de Llavaneres	21/10/16	4	1	5
Cambrils	25/10/16	23	7	30
Santa Coloma de Cervelló	26/10/16	3	2	5
Santa Margarida de Montbui	27/10/16	4	7	11
Sant Pere de Ribes	03/11/16	13	3	16
Cardedeu	08/11/16	9	3	12
Calella	09/11/16	6	6	12
Lleida	17/11/16	18	11	29
Girona	17/11/16	12	1	13
Manresa	17/11/16	16	5	21
Tortosa	17/11/16	9	7	16
Tarragona	17/11/16	18	4	22
La Seu d'Urgell	22/11/16	12	3	15
Sant Vicenç dels Horts	23/10/16	21	5	26
Figueres	24/11/16	18	14	32
Les Roquetes (Barcelona)	25/11/16	23	4	27
Vallirana	29/11/16	14	6	20
Cervera	30/11/16	12	8	20
Abrera	01/12/16	4	2	6
Bellvitge (l'Hospitalet)	02/12/16	8	3	11
Sarrià de Ter	13/12/16	5	1	6
Reus	14/12/16	7	3	10
Sant Feliu de Guíxols	15/12/16	1	3	4
El Papiol	16/12/16	3	4	7
Total		**1.172**	**530**	**1.702**

LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan los argumentos y los fundamentos de las actuaciones más relevantes en cada una de las materias con 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 a lo largo del año 2016. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es la raiz de diversas quejas o bien lo que se aborda son problemáticas diversas, pero que mantienen una clara conexión entre ellas. Como se podrá apreciar al leer este informe, las recomendaciones que se hacen tiene una validez general.

Estas categorías se complementan con la exposición de dos o tres quejas recibidas correspondientes a cada materia. De esta manera, se ilustra de una forma personalizada el problema que previamente se ha categorizado. Al final de cada una de las materias se realiza una compilación exhaustiva de todas las actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del año y de su estado actual. Así mismo, también se incluye la referencia de todas las actuaciones de oficio que se han llevado a cabo en nombre del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura.

El contenido de todas las resoluciones y actuaciones se puede consultar en el espacio web www.sindic.cat, juntamente con las de años anteriores.

POLÍTICAS SOCIALES

1. DEVOLUCIÓN DE LA TASA DEL EURO POR RECETA

La Ley 5/2012, de 20 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas y de creación del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos, introdujo la tasa del euro por receta mediante la cual la persona física a la que se prescribía y se dispensaba un medicamento en una receta del Servicio Catalán de la Salud (CatSalut), fuera o no residente en Cataluña, debía abonar un euro por cada dispensación farmacéutica, con el tope máximo al año que se especificaba.

Posteriormente, en el año 2013, a raíz del recurso de inconstitucionalidad promovido por el presidente del Gobierno español, el Tribunal Constitucional decidió de entrada suspender cautelarmente la aplicación de la tasa y, por último, declarar su inconstitucionalidad y nulidad. Así, a partir de esta sentencia, el CatSalut habilitó el procedimiento para que los ciudadanos pudieran solicitar la devolución del importe que habían abonado en las farmacias en concepto de esta tasa durante el período en el que fue vigente (desde el 23 de junio de 2012 hasta el 15 de enero de 2013) y que consiste únicamente a cumplimentar un formulario, sin necesidad de aportar ninguna otra documentación.

> **La falta de un procedimiento y el silencio administrativo deja en indefensión a las personas que han solicitado la devolución de la tasa del euro por receta**

Sin embargo, desde entonces han sido numerosas las quejas que se han recibido de personas que, después de meses (e incluso un año) de haber presentado el formulario, no tenían noticia alguna sobre el resultado de su solicitud. El Síndic consideró que estas personas se encontraban en una situación de indefensión clara, puesto que el procedimiento establecido para el retorno de la tasa del euro por receta no se ha realizado de acuerdo con las normas generales de la actividad administrativa y ha consistido, únicamente, en elaborar un formulario sin ninguna otra indicación. Así, estas personas desconocían cuál era la tramitación que la Administración sanitaria estaba dando a sus solicitudes, cuál era el estado en el que se encontraban o cuál era la previsión de pago en los casos en los que se debiera proceder al retorno.

Esta situación de indefensión, además, era aún más acusada respecto de las personas que finalmente no se consideraban tributarias de la devolución del importe abonado en concepto de tasa por las razones que fueran, puesto que desconocen cuáles eran estas razones y, por tanto, no tenían oportunidad de presentar recurso.

Así, el Síndic sugirió que se resolvieran sin más demora todas las solicitudes presentadas y, en los casos en los que se estimaran, se devolvieran los importes abonados con intereses, tal y como había anunciado el CatSalut que haría.

Si bien en muchos casos las solicitudes de las personas interesadas ya se han resuelto con el retorno de los importes reconocidos, las solicitudes de las personas que tienen un copago farmacéutico pendiente no abonado, correspondiente a los primeros meses de su instauración en el año 2012, aún quedan pendientes. En estos casos, la Administración sanitaria ha remitido a las personas interesadas un escrito en el que se les indica que constan como deudoras del copago de productos farmacéuticos dispensados entre los meses de julio y septiembre de 2012 y que se condiciona la devolución de la tasa del euro por receta al pago previo de esta deuda de copago farmacéutico.

> **El Síndic ha sugerido la resolución de todas las solicitudes sin más demora**

Hay que apuntar que en el año 2012, en el momento en que debía empezarse a cobrar el copago farmacéutico, aún no se habían desplegado los mecanismos tecnológicos necesarios para que la oficina de farmacia supiera qué porcentaje correspondía a cada persona y esto conllevó que durante unos pocos meses se aplicara un procedimiento provisional consistente en no cobrar ninguna aportación a los asegura-

dos pensionistas durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2012, de forma que la liquidación de la aportación pendiente se haría posteriormente, de acuerdo con el procedimiento establecido por el CatSalut.

Sin embargo, la Administración sanitaria reconoce que esta deuda no es una deuda vencida ni exigible (requisito imprescindible para la compensación que se había sugerido) porque no se ha reclamado nunca formalmente, puesto que se calculó que resulta más costoso exigirla formalmente que el importe pendiente que se ingresaría. Y, no obstante, prescindiendo de este procedimiento, la Administración sanitaria sí está reclamando esta deuda a través de un mero escrito que se dirige a la persona interesada, en el que ni se hace referencia a ningún procedimiento ni se prevé la posibilidad de que pueda presentar alegaciones o un recurso ante la exigencia de esta deuda.

Cabe destacar, además, que esta reclamación informal de la deuda a través de una carta sólo se ha hecho a las personas que tienen esta deuda y que, además, han instado la devolución de la tasa del euro por receta, y dejan exentas de esta exigencia al resto de personas que, a pesar de tener también esta deuda, no han instado la devolución de la tasa del euro por receta.

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic se ha dirigido de nuevo al Departamento de Salud para sugerir que, en caso de que se quiera exigir la deuda del copago farmacéutico a los usuarios del CatSalut, se inicie el procedimiento formal oportuno que posibilite a las personas interesadas presentar las alegaciones que consideren convenientes y/o el recurso oportuno o, en caso contrario, que no se exija como requisito previo e imprescindible para devolver la tasa del euro por receta a las personas que lo han solicitado y consta que tienen deudas pendientes por copago farmacéutico.

Queja 03747/2016

Una persona se ha dirigido al Síndic porque presentó la solicitud de retorno de la tasa del euro por receta en el año 2014 y aún no tiene noticia alguna. Aunque en varias ocasiones ha reclamado verbalmente el estado de la tramitación, no ha obtenido ningún tipo de información.

El Síndic ha sugerido que se resuelva sin más demora la solicitud de devolución de la tasa del euro por receta que presentó la persona interesada, a fin y efecto de que se observen las normas más elementales de cualquier procedimiento administrativo, y en caso de que se apruebe, que se le devuelva el importe que abonó en concepto de esta tasa con los intereses correspondientes desde que realizó la aportación hasta que se haga efectivo el pago.

2. DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS. DONACIÓN DEL CUERPO A LA CIENCIA

A raíz de una queja presentada, el Síndic ha tenido ocasión de analizar varias cuestiones relacionadas con la voluntad de las personas de dar su cuerpo a la ciencia expresada en un documento de voluntades anticipadas (DVA).

La donación del cuerpo a la ciencia no tiene una regulación específica y cada facultad de medicina de Cataluña ha establecido su propio procedimiento para intentar garantizar que la persona que realiza la donación actúe libre y conscientemente. A este fin, en algunas universidades se establece que las personas deben manifestar su voluntad en la propia facultad, donde se les entrega un carnet de donante, mientras que en otras es suficiente con la manifestación obrante en el DVA, sin necesidad de que el donante comparezca personalmente.

Ante esta situación, y dado que no cabe la menor duda de que en el DVA puede recogerse la voluntad de una persona sobre el destino de su cuerpo después de muerto y que debe preverse el procedimiento adecuado para garantizar el cumplimiento de las instrucciones previas de cada persona, el Síndic considera que el hecho de que esta voluntad se recoja en el DVA debe ser suficiente para ser tenida en cuenta. En este sentido, ha sugerido al Departamento de Salud que lleve a cabo las actuaciones convenientes para asegurar que todas las universidades catalanas tengan en cuenta la voluntad de una persona de dar su cuerpo a la ciencia cuando esta voluntad esté recogida en un DVA formalizado, con independencia de que se disponga o no de carnet que lo acredite.

> **La voluntad de dar el cuerpo a la ciencia recogida en el DVA formalizado correctamente debe ser suficiente para que se tenga en cuenta**

Así mismo, y a efectos de unificar los diferentes criterios y procedimientos establecidos por las diferentes universidades de Cataluña, el Síndic ha manifestado que convendría que se estableciera un procedimiento común en el que se recogieran con claridad los requisitos y la documentación necesaria para poder formalizar correctamente la donación del cuerpo a la ciencia. En esta misma línea, se hace necesario prever los casos en los que no será posible cumplir con esta voluntad y la conveniencia de determinar en cada caso las razones que justifican no poder cumplir la voluntad de una persona de dar su cuerpo a la ciencia.

El Departamento de Salud informó que se había creado un grupo de trabajo con la participación de algunas facultades catalanas para tratar este asunto, en el que, a pesar de reconocer que la voluntad expresada en un DVA es legítima, se expresó la necesidad de que el acto de la donación del cuerpo a la ciencia fuera presencial, a fin de garantizar la voluntariedad y evitar malentendidos posteriores, y, por tanto, se acordó mantener la exigencia de un carnet como requisito imprescindible para que la voluntad de una persona de dar su cuerpo a la ciencia pudiera ser tomada en consideración.

Ante ello, el Síndic se ha dirigido de nuevo al Departamento de Salud para manifestar que las voluntades anticipadas son unas instrucciones que una persona mayor de edad, con capacidad suficiente y de manera libre, remite a su médico responsable para que las tenga en cuenta cuando la persona se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurran no le permitan expresar personalmente su voluntad. Y ha recordado que para formalizar el DVA es necesario que la persona demuestre su identidad, que tiene capacidad para decidir, que conoce el contenido del documento y se corresponde con su voluntad; y, así mismo, para garantizar estos requisitos de validez, el DVA debe otorgarse ante un notario o con la intervención de tres testigos. Todo apunta, por tanto, que la inclusión de la voluntad de dar el cuerpo a la ciencia en el DVA de una persona garantiza suficientemente la voluntad de esta persona, que es la razón que se aduce para fundamentar la exigencia de un acto presencial para hacer efectiva la donación del cuerpo.

Hay que unificar los criterios relativos a la donación del cuerpo a la ciencia en todas las universidades catalanas

Esto, sin duda, con independencia, por un lado, de que el hecho de que una persona haya hecho constar su voluntad de dar el cuerpo a la ciencia en su DVA no presuponga la obligación de la facultad de medicina de aceptar la donación, puesto que pueden ser varias las causas por las que no se considere viable aceptarla cuando se produce el óbito. Y es en este sentido que el Síndic es de la opinión de que es preciso que se unifiquen los criterios utilizados por todas las universidades catalanas relativos a la donación del cuerpo a la ciencia, especialmente en cuanto a las causas que la podrían impedir, y que éstos estén a disposición de todas las personas que las quieran consultar de una forma suficientemente comprensible.

Y, por otra parte, sin perjuicio de que las facultades de medicina aconsejen acudir antes de tomar la decisión para que se les pueda proporcionar información detallada y personalizada, y que a las personas que hayan expresado la voluntad de realizar esta donación se les pueda entregar un carnet que las acredite como donantes del cuerpo a la ciencia. El Síndic coincide que, antes de tomar la decisión, es necesario que la persona conozca con claridad cuáles son las implicaciones: cuáles son las finalidades de esta donación, cuáles son las causas que imposibilitan que sea viable, así como cualquier otra información que sea relevante saber antes de decidir.

Queja 01037/2014

Una persona se queja porque, a pesar de que un familiar tenía previsto la donación de su cuerpo a la ciencia en el documento de voluntades anticipadas debidamente inscrito en el Registro Central del Departamento de Salud, en dos facultades de medicina catalanas no quisieron aceptar la donación porque la persona difunta no disponía de un carnet que acreditara la donación y los familiares debieron hacerse cargo de los gastos del entierro.

El Síndic se dirigió al Departamento de Salud para manifestar que, en ningún caso, no disponer de un carnet que acredite a la persona como donante del cuerpo puede ser causa suficiente para no dar cumplimiento a su voluntad de darlo expresada en un documento de voluntades anticipadas formalizado correctamente y para sugerir que todas las universidades catalanas tengan en cuenta esta voluntad, con independencia de que se disponga o no de un carnet que lo acredite.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00013/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la actuación del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con motivo de la recepción constante de quejas de personas que manifiestan no haber recibido un trato adecuado cuando han sido citadas en el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM) para evaluar su capacidad laboral, o que muestran su disconformidad con la actuación de este organismo y consideran que se ha vulnerado alguno de sus derechos en el proceso de control de su incapacidad temporal.

AO 00021/2016
Finalizada

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Hospital Psiquiátrico de Salt

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo en varios espacios y servicios del Hospital Psiquiátrico de Salt, en fecha 26 de enero de 2016.

En el marco de esta visita se detectaron varias incidencias o carencias que sería necesario corregir, de acuerdo con las cuales se formularon varias recomendaciones en relación al estado de las instalaciones del centro y con la aplicación de las contenciones, entre otros.

El Instituto de Asistencia SANITARIA-ICS Girona ha realizado algunas observaciones y consideraciones respecto a las recomendaciones del Síndic, y ha informado de las medidas que se han llevado a cabo para resolver algunas de las deficiencias detectadas durante la visita. A pesar de esto, el MCPT mantiene que las instalaciones del centro requieren una reforma importante porque su estado actual es incompatible con una asistencia de calidad y con seguridad para usuarios y personal. Por este motivo, el Síndic se dirigirá al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias para ponerle en conocimiento de la situación del centro.

AO 00126/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los centros de culto en los hospitales de la Red de Internamiento de Utilización Pública de Cataluña

El Síndic ha tenido conocimiento a través del Comité de Bioética de Cataluña (CBC) que se estaba trabajando en la creación de una comisión de seguimiento de la asistencia religiosa católica en los centros de internamiento de la red de utilización pública. Los representantes del CBC mostraban su extrañeza ante el hecho de que esta comisión se refiriera exclusivamente a la religión católica. Así pues, el Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de conocer el motivo por el que se ha creado una comisión exclusivamente para la religión católica, y los posibles proyectos respecto de otras confesiones religiosas.

De la información proporcionada por el Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda se desprende que la creación de esta comisión no proporciona a las personas que profesan la religión católica un derecho añadido, sino que se ha creado para realizar un seguimiento de la aplicación del acuerdo entre la Generalitat y la Iglesia católica sobre asistencia religiosa católica en los centros de la Red Hospitalaria de Utilización Pública vigente desde 1986. De lo contrario, se asegura que la atención a personas de otras creencias o religiones con las que no se ha suscrito ningún convenio se resuelve a través de los mecanismos de comunicación establecidos entre la Dirección General de Asuntos Religiosos y los centros hospitalarios, de forma que con independencia de que se trate de una religión con menos demanda de asistencia, en el centro hospitalario se realizan las gestiones necesarias para proporcionar la asistencia religiosa que se solicita.

AO 00127/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la modificación del consentimiento por representación recogida en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica

El Comité de Bioética de Cataluña (CBC) ha trasladado al Síndic el documento "Las decisiones 'por sustitución' y la reforma de la Ley 41/2002" en que se analizan las repercusiones que puede tener en los derechos de los pacientes la modificación del artículo 9.6 de la Ley 41/2012, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, a través de la disposición final tercera de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

El Síndic manifiesta su apoyo total al análisis y las propuestas que realiza el CBC y recomienda que se lleve a cabo lo que se propone en el punto dos de los acuerdos del documento mencionado. Así, insta al Departamento de Salud a interpretar la modificación en la línea de lo que propone el CBC y solicita que el Gobierno de Cataluña impulse la reforma legislativa necesaria.

AO 00157/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura a la Unidad de Trastornos de Conducta del Instituto de Trastornos Alimentarios en Argentona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la Unidad de Trastornos de Conducta del Instituto de Trastornos Alimentarios (ITA) en Argentona, en fecha 11 de mayo de 2016.

En el marco de esta visita se detectaron varias incidencias o carencias que sería necesario corregir, de acuerdo con las cuales se formularon varias recomendaciones al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y al Departamento de Salud en relación a la práctica de las contenciones y los castigos y el trato de los profesionales a los jóvenes, entre otros.

AO 00191/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la atención dispensada a un paciente del Hospital de Igualada

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del caso de una persona que acudió al Servicio de Urgencias del Hospital de Igualada, donde se le diagnosticó una gastroenteritis y fue dado de alta. Unos días después, debió ser intervenido de una peritonitis, y posteriormente, en un estado grave, fue trasladado al Hospital Clínic, de Barcelona, donde murió.

AO 00223/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa al servicio de urgencias nocturnas de las oficinas de farmacia

En año 2011 el Síndic abrió una actuación de oficio después de constatar que, a raíz del cierre de la atención continuada de muchos centros de atención primaria, en muchos municipios de Cataluña las oficinas de farmacia dejaron de realizar guardias nocturnas. Dado el tiempo transcurrido desde aquella actuación, y dado que la problemática persiste y que se siguen recibiendo quejas de personas afectadas por estos cierres, el Síndic ha considerado conveniente abrir una nueva actuación de oficio a fin de tratar de nuevo este asunto de forma conjunta.

Así, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunos para que se restaure el servicio de urgencias nocturno en turno rotatorio en los municipios en los que las oficinas de farmacia deben ofrecer este servicio de acuerdo con el Decreto 321/1996, de 1 de octubre, sobre horarios de atención al público, servicios de urgencias, vacaciones y cierre temporal voluntario de la oficina de farmacia, y que no lo ofrecen.

AO 00261/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Instituto de Trastornos Alimentarios de Argentona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la Unidad de Trastornos de Conducta del Instituto de Trastornos Alimentarios de Argentona en fecha 11 de octubre de 2016.

En el marco de la visita, se han han formulado varias recomendaciones al Departamento de Salud, en relación sobre todo con el estado de las habitaciones y los baños, las ratios y la formación del personal, la aplicación de sanciones y las actividades para el fin de semana.

AO 00268/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa a la saturación en los servicios de urgencias de la ciudad de Barcelona y su área de influencia

El Síndic ha iniciado de oficio una investigación del funcionamiento del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Vall d'Hebron de Barcelona, con motivo del colapso de los servicios de urgencias de varios hospitales catalanes, y en concreto del centro mencionado, que provoca que los pacientes permanezcan en los pasillos durante mucho tiempo antes de entrar en un box o una habitación.

Por esto, el Síndic ha pedido al Departamento de Salud poder mantener urgentemente una reunión para obtener, de primera mano, información de la situación en los servicios de urgencia del Hospital de la Vall d'Hebron y de las medidas que se hayan podido adoptar para corregir esta situación.

AO 00269/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa a la muerte de una persona después de ser atendida en dos ocasiones en el Hospital de Sabadell

El Síndic ha tenido conocimiento de la muerte de una persona en el mes de marzo de 2015 después de haber acudido el día antior en dos ocasiones al Servicio de Urgencias del Hospital de Sabadell, de la Corporación Sanitaria Parc Taulí, con malestar generalizado.

Después de estudiar este caso, se ha sugerido que la Subdirección General de Evaluación e Inspección de Asistencia Sanitaria y Farmacéuticas investigue la actuación de este servicio de urgencias, teniendo en cuenta que sería necesario analizar si la atención a la sintomatología que presentaba la paciente fue la correcta o se aconsejaba realizar algún otro tipo de actuación o prueba diagnóstica diferente, así como si la sintomatología podía hacer sospechar el desenlace final, teniendo en cuenta, además, la medicación que tomaba la paciente.

3. EL PAGO DE CUANTÍAS POR EFECTOS RETROACTIVOS DE LAS PRESTACIONES POR DEPENDENCIA

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, regula la prestación por cuidador no profesional para las personas que son atendidas por su entorno familiar.

A pesar del carácter excepcional con que fue conceptuada, en la práctica ha tenido un papel preeminente, entre otras razones, por la insuficiencia e inadecuación de los servicios que, según la Ley, tienen un carácter prioritario.

La Ley estableció inicialmente que la concesión de la prestación tenía efectos desde el momento de la solicitud. Esto, junto con los retrasos conocidos en la implementación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en los pagos, derivó años después en la existencia de un buen número de personas que tenían pendiente cobrar alguna cuantía.

El Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, abrió la posibilidad de que la Administración aplazara el pago de las cuantías correspondientes a los efectos retroactivos de la prestación y que acordara su abono periodificado en pagos anuales de la misma cuantía en un plazo máximo de cinco años desde la fecha de la resolución firme de reconocimiento exprés de la prestación. También disponía que este aplazamiento debía notificarse a la persona beneficiaria y a la Administración General del Estado.

> **Las demoras en el pago de los efectos retroactivos de la prestación por cuidador no profesional afectan sobre todo a personas mayores**

Posteriormente, el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, posibilitó el aplazamiento en un plazo de ocho años, si así lo acordaba la Administración, y también con las notificaciones oportunas.

Desde 2012 el Síndic ha recibido muchas quejas relacionadas con demoras en el pago de las cuantías en concepto de efectos retroactivos de esta prestación. Pero durante 2015 y 2016 han sido más significativas porque había muchos supuestos en que ya había finalizado, o estaba a punto de hacerlo, el plazo fijado para el pago aplazado. Las personas afectadas denunciaban el incumplimiento del calendario de pagos, así como la falta de información sobre las previsiones de pago.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de forma constante que la situación económica conlleva que no pueda preverse de forma exacta el calendario de pagos, pero que la prioridad es hacerlos efectivos a la mayor brevedad, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y los recursos existentes. También señala que los pagos se van atendiendo en función de la disponibilidad de tesorería y de la antigüedad de la deuda, y que se priorizan los supuestos de urgencia social y aquéllos con menores de edad afectados.

En las actuaciones llevadas a cabo se ha constatado que la Administración ha ido efectuando pagos, y en muchos casos ya se ha liquidado íntegramente la deuda. Con todo, no se han podido contrastar otras cuestiones más generales relativas a la cuantía total de la deuda, el promedio de demora, la aplicación efectiva de los criterios o el orden de pagos porque la Administración no ha facilitado información al respecto. En todo caso, hay muchas personas que aún tienen pendiente cobrar alguna cuantía correspondiente a los efectos retroactivos de la prestación.

> **Hay que dar la máxima prioridad al pago de las cuantías aplazadas y fraccionadas, y elaborar un plan específico para la liquidación de la deuda**

La atención a las personas en situación de dependencia debe ser un objetivo prioritario. En estos casos las demoras han

afectado en su mayoría a personas de edad muy avanzada, que han resultado especialmente perjudicadas. No solamente han visto como se retardaba el acceso efectivo a los servicios y las prestaciones establecidas en la Ley 39/2006, y después se aplazaba el pago de las cuantías que les correspondían cinco o más años, sino que se encuentran con que tampoco se cumple con el calendario establecido.

El Síndic ha recomendado que se elabore un plan específico para la liquidación de la deuda correspondiente a las cuantías en concepto de efectos retroactivos de estas prestaciones, que se dé la máxima prioridad a estos pagos y se arbitren las medidas adecuadas para posibilitar, como muy tarde en diciembre de 2017, el abono de todos los fraccionamientos que deberían liquidarse antes de esta fecha.

También se han observado algunas actuaciones que no se adecúan a una buena práctica administrativa.

Así, la decisión de aplazar y de periodificar el pago y el calendario para hacerlo no siempre se han reflejado en una resolución administrativa. Si bien en un primer momento la Administración dictaba resolución expresa, después ha seguido una práctica diferente, sin dictar resolución, a pesar de que en la respuesta a las reclamaciones de las personas interesadas sí hacía referencia a las previsiones legales sobre la posibilidad de aplazar el pago.

También resulta significativo el hecho de que la Administración no informe a las personas afectadas cuando, llegado el momento fijado para pagar un fraccionamiento, no lo hace efectivo, ni cuando efectúa los pagos, aunque sea fuera de la fecha comprometida. Igualmente, se ha observado que en algunos casos, cuando se efectúa la liquidación total, la Administración deduce cuantías abonadas indebidamente o en exceso, pero sin haber dictado una resolución expresa que establezca y concrete la cuantía pagada en exceso, el deber de reintegrarla y otros datos esenciales.

> **Falta información sobre la situación general de la deuda correspondiente a los efectos retroactivos de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar**

Estas circunstancias generan confusión e indefensión a las personas interesadas, que a la práctica desconocen qué pueden reclamar a la Administración y a partir de qué momento pueden hacerlo. Esto dificulta que puedan ejercer convenientemente las acciones en defensa de sus derechos.

Por último, es necesario poner en relieve la escasa información que se ha facilitado sobre la situación general de la deuda correspondiente a los efectos retroactivos de estas prestaciones y la evolución de la liquidación de la deuda. El incremento de la transparencia sobre estas cuestiones sería un elemento valioso desde el punto de vista de la mejora de la información a la ciudadanía y la rendición de cuentas. Por ello, sería conveniente establecer mecanismos para poner a su alcance una información periódica y actualizada sobre la evolución de la deuda. Una fórmula posible sería incluir esta información general en los datos de la dependencia en Cataluña que el Departamento publica trimestralmente en la página web.

Queja 07576/2015

La promotora de la queja expone que en el año 2010 se le concedió una prestación económica por cuidador no profesional y que se acordó aplazar el pago de una cuantía de casi nueve mil euros en concepto de efectos retroactivos.

El pago debía hacerse de forma fraccionada en un plazo de cinco años, en que se había fijado en el mes de enero de 2015 para el último pago. En el momento de la queja, siete meses después, quedaba pendiente el abono de tres fraccionamientos.

La Administración informó que no podía prever el calendario de pagos, dada la situación económica, pero que se harían efectivos a la mayor brevedad.

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que hiciera efectivo, sin más demora, el pago de la cuantía pendiente, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido y la situación personal y económica de la persona interesada, que dependía de una pensión no contributiva, recibía ayuda de los servicios sociales básicos para cubrir las necesidades básicas y debía hacer frente a una deuda tributaria elevada.

Queja 09195/2015

El promotor de la queja reclama, entre otras cuestiones, por la falta de pago a su madre de la cuantía que le correspondía de la prestación por cuidador no profesional en el período de diciembre de 2010 a enero de 2012.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó que en diciembre de 2015 se efectuó el pago de un importe parcial de los retrasos periodificados.

El Síndic sugirió que, en caso de que se hubiera hecho o se quisiera hacer uso de la posibilidad de aplazamiento y de fraccionamiento previsto por el Real Decreto 8/2010, se hiciera de conformidad con las previsiones de esta norma, con la emisión de una resolución expresa y con la concreción de la fecha de abono de cada fracción, y también que se comunicara a la persona interesada la cuantía pendiente de abonarle y la fecha establecida para hacerlo.

Más adelante, el Departamento informó que se había hecho efectivo el importe total de los aplazamientos periodificados.

4. LA NECESIDAD DE UNA CUENTA BANCARIA PARA EL COBRO DE ALGUNAS PRESTACIONES SOCIALES

El Síndic ha tratado en varias ocasiones los problemas relacionados con la gestión de prestaciones sociales, especialmente, durante los últimos años, los relativos a la renta mínima de inserción.

Este año, entre otras cuestiones, se ha planteado la necesidad de una cuenta bancaria como único medio para cobrar la prestación económica de la renta mínima de inserción.

La normativa reguladora de esta prestación no contiene ninguna previsión específica en cuanto al medio de pago. Por tanto, se aplican las previsiones de la Orden ECF/382/2003, de 24 de julio, del procedimiento a seguir para el pago de las obligaciones de la Generalitat de Cataluña.

Según esta orden, el pago de las obligaciones debe hacerse mediante trasferencia bancaria. Excepcionalmente, cuando se den supuestos de carácter ocasional o por la especial naturaleza de las obligaciones, puede autorizarse el pago mediante cheque nominativo. Añade, sin embargo, que en ningún caso esta autorización puede hacerse en el supuesto de obligaciones reiterativas en el tiempo o de trato sucesivo. Por tanto, dada la condición de prestación periódica de la renta mínima de inserción, no podría circunscribirse dentro de los supuestos de excepcionalidad en los que es posible el pago mediante otras fórmulas.

La Administración ha informado que el pago por trasferencia bancaria ofrece ventajas desde el punto de vista de la operatividad, la seguridad y la inmediatez. También ha expuesto los inconvenientes que conllevaría la introducción de otras formas de pago (necesidad de un tiempo más largo desde la ordenación del pago hasta la entrega, de servicios de disposición y reposición de efectivo con entidades financieras, de más personal y de espacios físicos adecuados, etc.).

Por contra, una visión diferente plantea que el contrato bancario es un contrato privado y voluntario, que contratar un servicio de este tipo supone un gasto para la persona titular de la cuenta, y que, puesto que las personas beneficiarias de la renta mínima de inserción disponen de pocos recursos económicos, la posibilidad de recibir una prestación de esta naturaleza no debería vincularse a la existencia de una cuenta bancaria.

> **Hay que reconsiderar la necesidad de disponer de una cuenta bancaria para cobrar la prestación de renta mínima de inserción**

Las transacciones electrónicas bancarias ofrecen ventajas que justifican la utilización de estos medios por parte de las administraciones públicas para el pago de prestaciones. La incorporación de los adelantos tecnológicos es un objetivo de todas las administraciones, y su utilización en el pago aporta elementos positivos para la actualización, la simplificación y la racionalización administrativa.

Desde este punto de vista, utilizar la trasferencia bancaria como forma habitual y preferente para el pago de las obligaciones resulta coherente y razonable, puesto que aporta ventajas de seguridad, rapidez, eficacia y comodidad para la Administración y para las personas perceptoras de las prestaciones.

Sin embargo, también hay que considerar que, en principio, el contrato de cuenta corriente es un contrato oneroso y que supone un coste para el ciudadano. En la situación actual, las personas que quieren recibir la prestación de renta mínima de inserción se ven obligadas a tener una cuenta abierta en una entidad bancaria porque es la única forma posible de hacer efectiva la prestación. Dado que la renta mínima de inserción es una prestación destinada a personas y familias que no disponen de otros recursos, y que por definición va dirigida a cubrir necesidades básicas, el coste que puede representar el mantenimiento de una cuenta bancaria puede resultar poco conveniente.

Por tanto, no debería impedirse que las personas beneficiarias opten por otras formas de pago diferente a la trasferencia bancaria y, si es necesario, deberían emprenderse las modificaciones normativas adecuadas para posibilitarlo.

Conviene reducir los costes del mantenimiento de una cuenta bancaria para las personas beneficiarias de la renta mínima de inserción

En todo caso, si por último la Administración, una vez realizados los estudios oportunos, determina, de manera justificada, que esta opción es inviable por razones técnicas o por costes exorbitantes o desproporcionados, sería necesario estudiar otras alternativas dirigidas a reducir los gastos que puede suponer para las personas beneficiarias de la renta mínima de inserción la suscripción y el mantenimiento de una cuenta bancaria.

Estas son las propuestas que ha dirigido el Síndic al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias porque, conjuntamente con el departamento competente en materia de economía y hacienda, impulsen las actuaciones oportunas para posibilitar que las personas beneficiarias de la renta mínima de inserción puedan cobrarla por otros medios diferentes a la trasferencia bancaria cuando lo soliciten expresamente.

También ha recomendado, subsidiariamente, que se impulsen contactos y se establezcan acuerdos de colaboración con las entidades bancarias para eliminar los costes que pueda suponer para las personas beneficiarias de la renta mínima de inserción el mantenimiento de una cuenta bancaria para el cobro de la prestación o bien otras fórmulas que se consideren convenientes para lograr la misma finalidad.

Sin embargo, de momento no hay constancia de que se hayan aceptado estas recomendaciones o que se haya puesto en marcha alguna actuación concreta en la línea propuestas o que s'hagi posat en marxa cap actuació concreta en la línia proposada.

Queja 00905/2016

La promotora de la queja plantea su disconformidad con el hecho de que el pago de la prestación económica de la renta mínima de inserción se efectúe únicamente mediante trasferencia bancaria.

Antes de la concesión, solicitó que se se le abonara en efectivo o por otro sistema, pero el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias le comunicó que debía efectuarse necesariamente por trasferencia y le requirió que aportara los datos de la cuenta en la que debía hacerse el pago.

Posteriormente, la Administración suspendió la prestación por incumplimiento de las obligaciones establecidas, a la vista de que, dado que la persona interesada no había aportado los datos de la cuenta bancaria, no había colaborado en la evaluación de la situación como beneficiaria de la renta mínima de inserción.

El Síndic sugirió que se impulsaran las actuaciones para posibilitar el cobro de la prestación de la renta mínima de inserción por otros medios diferentes a la trasferencia bancaria cuando las personas lo soliciten expresamente. Y, subsidiariamente, que se impulsaran acuerdos de colaboración con las entidades bancarias, u otras actuaciones, para eliminar los costes de mantenimiento de una cuenta bancaria en estos supuestos.

También recomendó que se anulara la suspensión de la prestación en este caso, entendiendo que la causa alegada por la Administración no puede considerarse una falta de colaboración en la evaluación de su situación como beneficiaria de la prestación; en todo caso, puede impedir o retardar que se haga efectivo el pago, pero no debería privar del reconocimiento del derecho durante el período en el que ha cumplido las medidas establecidas en el plan individual de inserción y reinserción.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00002/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la clausura de un centro residencial para gente mayor por una presunta situación de estafa a los residentes por parte de los dueños del centro

A raíz de la reciente detención de los dos dueños de una residencia geriátrica de Castelldefels, centro colaborador del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por una supuesta estafa a las siete personas que residían allí, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio para estudiar esta situación y la actuación de la Administración en relación a este centro, así como para analizar los sistemas de detección con que trabaja el Departamento para evitar hechos como los que han motivado la abertura de la actuación.

AO 00037/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la accesibilidad de los pasajeros que van en silla de ruedas en las líneas de autobuses interurbanos que pertenecen a concesiones que son titularidad de la Generalitat de Cataluña

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las diferentes quejas que ha recibido de personas con discapacidad que se desplazan en silla de ruedas y que utilizan (o pretenden utilizar) los autobuses de transporte público en las diferentes líneas que cubren trayectos urbanos e interurbanos, y que han encontrado algunas dificultades debido a la falta de accesibilidad de algunos de los vehículos que prestan el servicio, por la falta de regularidad de los autobuses adaptados en algunas líneas concretas, o por falta de medidas de seguridad adecuada para sujetar las sillas de ruedas.

AO 00043/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa al riesgo de exclusión y extrema vulnerabilidad de una vecina de L'Hospitalet de Llobregat tutelada por una fundación

Según la información enviada por la Administración, tanto la Dirección General de Protección Social del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias como la entidad tutelar están actuando en coordinación con los servicios sociales de atención primaria y los servicios sanitarios para atender las necesidades de la persona interesada.

A la vista de esta información, el Síndic pide al Departamento que atienda con la mayor brevedad el trámite de la revisión del grado de dependencia en este caso y que se lleven a cabo todas las gestiones necesarias para que, en su caso, se asigne un recurso residencial a la persona interesada al que pueda entrar cuando sea dada la alta del servicio de larga estancia sociosanitaria en el que se encuentra actualmente.

AO 00081/2016
En tramitación

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura a la Residencia Asistida para Gente Mayor de Reus

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la Residencia Asistida para Gente Mayor de Reus en fecha 23 de febrero de 2016.

En el marco de esta visita se recordó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que es obligatoria la prescripción médica de las medidas de contención como medida terapéutica, que hay que minimizar la contención psicofarmacológica de los pacientes y el encamamiento prolongado y que hay que incrementar la ratio de auxiliares de enfermería.

El Departamento ha informado de las medidas adoptadas en relación a cada una de las recomendaciones del Síndic, a excepción hecha de la relativa a la ratio de personal, dado que se considera que se cumple con creces la ratio de atención directa exigida por la normativa vigente.

AO 00083/2016
Finalizada

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro de Julià Romea de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al Centro de Julià Romea de Barcelona en fecha 2 de marzo de 2016.

En el marco de esta visita se detectaron varias incidencias o carencias que sería necesario corregir y se formularon varias recomendaciones, sobre todo en relación a las condiciones de higiene del centro, las medidas de castigo y la suficiencia de personal.

El Departamento de Salud ha informado que la Subdirección General de Evaluación e Inspección Sanitaria y Farmacéuticas ha abierto un expediente de inspección para comprobar las cuestiones expuestas en la resolución emitida y, en su caso, llevar a cabo las medidas oportunas.

AO 00092/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a las demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad

En los últimos meses del año 2015 y los primeros del año 2016, el Síndic ha detectado un ligero aumento en el número de quejas en que las personas afectadas ponen de manifiesto su desacuerdo con la demora en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento y de revisión del grado de discapacidad. En algunos casos se han podido constatar demoras en la tramitación de los procedimientos de más de ocho meses. Además, la Dirección General de Protección Social del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha confirmado que en estos momentos en Cataluña hay un número muy elevado de solicitudes de valoración de reconocimiento del grado de discapacidad y que, por este motivo, los plazos de respuesta son superiores a los habituales.

Dada, pues, la repercusión que esta problemática tiene en el bienestar de las personas con discapacidad, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la cuestión.

AO 00124/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la situación de las personas con funcionamiento o capacidad intelectual límite y las actuaciones encauzadas por la Administración en referencia a esta problemática

El Gobierno de la Generalitat puso en marcha un grupo de trabajo para tratar las dificultades que tienen las personas con funcionamiento o capacidad intelectual límite para adaptarse en determinadas áreas personales y/o sociales (comunicación, actividad académica, ámbito laboral, etc.), y planteó la necesidad de realizar un abordaje interdisciplinario e interdepartamental. En el marco de este grupo de trabajo, coordinado por el Departamento de la Presidencia, se constituyeron varios subgrupos, con el objetivo de tratar de forma específica diferentes aspectos, que van a cargo de los departamentos de Enseñanza, Salud y Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

Para tener conocimiento del estado de estos trabajos, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, en la que se pretende evaluar las medidas encauzadas en el marco de esta iniciativa y realizar, en su caso, otras propuestas.

AO-00128/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la defunción de una persona mayor que dormía sola en su domicilio, pendiente de recurso residencial

El Síndic ha tingut coneixement de la defunció d'una persona que dormia El Síndic ha tenido conocimiento de la defunción de una persona que dormía sola en su domicilio y para la cual los servicios sociales habían recomendado un recurso de servicio residencial en el mes de septiembre de 2015.

Dada esta situación, se abrió una actuación de oficio para estudiar las actuaciones llevadas a cabo tanto por los servicios sociales de atención primaria como por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias para atender las necesidades de esta ciudadana, derivadas de su situación de dependencia y de las cuales ambas administraciones eran conocedoras.

De la información aportada por el Ayuntamiento de Juneda y por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias se desprende que la actuación de ambas administraciones ha sido ajustada a derecho. Hasta el día 17 de mayo de 2016 no se registró ninguna petición de plaza residencial para esta persona, que estaba siendo atendida en servicio de centro de día de 12 horas, y constaba en el expediente que su hijo pernoctaba en su casa.

AO 00134/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa al recurso de estancia temporal para las personas con dependencia mayores de sesenta y cinco años y para las personas con discapacidad de entre seis y sesenta y cinco años atendidas en el entorno familiar

El Síndic ha sido informado por entidades del sector de la dependencia que actualmente en Cataluña, a excepción de la provincia de Barcelona (cubierta por el programa Respir de la Diputación de Barcelona y el Ayuntamiento), a los beneficiarios de centros de día y SAD que solicitan una estancia temporal en un centro residencial se les deriva a servicios sociosanitarios y no a servicios residenciales de carácter temporal, a los que tienen derecho según establece la Cartera de servicios.

De acuerdo con esta información, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar el grado de cobertura, en todo el territorio de Cataluña, de los servicios residenciales de estancia temporal para gente mayor y para personas con discapacidad establecida en la Cartera de servicios, de acuerdo con las diferentes modalidades de servicios en función del tipo y la intensidad de apoyo necesario en cada tipología.

AO 00210/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a una residencia para personas mayores de Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de posibles deficiencias en las condiciones materiales y de funcionamiento de un centro residencial para personas mayores de Barcelona. Por lo visto, las instalaciones del centro no son adecuadas y las personas usuarias permanecen demasiado tiempo en el establecimiento, con escasas salidas a la calle y pocas actividades físicas y relacionales.

AO 00221/2016
Pendiente de finalización pel Síndic

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura a la residencia Nord Egara SL de Castellar del Vallès

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la residencia Nord Egara SL de Castellar del Vallès en fecha 28 de septiembre de 2016.

La valoración global de la visita es positiva, sin que se hayan detectado irregularidades o carencias susceptibles de mejora. Con todo, se recomienda que el centro vuelva a enviar periódicamente a la Fiscalía el registro de las contenciones mecánicas que se llevan a cabo, a efectos legales y de seguridad jurídica.

AO 00224/2016
En tramitación

Actuación de oficio referente al funcionamiento de las fundaciones tutelares que operan en el territorio de Cataluña

A raíz de las diferentes quejas recibidas, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para recoger información sobre el funcionamiento actual de las personas jurídicas sin ánimo de lucro que tienen atribuida la tutela de personas adultas incapacitadas y analizar los aspectos positivos de su funcionamiento y sus carencias.

AO 00237/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la problemática de las personas sin hogar en Cataluña

Dada la situación de especial vulnerabilidad de las personas sin hogar, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar este fenómeno y conocer los recursos de que disponen los servicios sociales básicos, que son los que de forma más directa deben hacer frente a las demandas de apoyo y necesidades asistenciales de este colectivo.

AO 00239/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la situación de vulnerabilidad de una persona atendida por los servicios sociales municipales

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la situación de posible vulnerabilidad en que se encuentra una persona mientras no se resuelve el proceso de incapacitación que se tramita en un juzgado de Vilafranca del Penedès.

A pesar de que el Síndic de Greuges no tiene competencia para intervenir en los asuntos que son objeto de estudio por parte de la Administración de justicia o del Ministerio Fiscal, dado que existe la sospecha de una posible situación de abuso económico a una persona y dado que según los servicios sociales de atención primaria esta persona está sufriendo un deterioro cognitivo, se ha solicitado al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña que estudie este asunto.

AO 00242/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa al ingreso en centros geriátricos de personas mayores no incapacitadas que no pueden manifestar libremente su voluntad

El Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (en adelante MCPT), en varias visitas llevadas a cabo en centros geriátricos durante los años 2013, 2014, 2015 y 2016, ha podido constatar que es una práctica habitual de estos equipamientos aceptar como ingreso "voluntario" aquel que realizan familiares de las personas mayores no tienen la capacidad para aceptar o rechazar este internamiento.
El Síndic ha concluido que los ingresos en establecimientos residenciales de personas que no pueden manifestar libremente su voluntad no son voluntarios aunque intervengan familiares o guardadores de hecho. Por tanto, tan sólo pueden hacerse con la autorización judicial previa, a excepción hecha de casos de urgencia, en los que debe comunicarse el ingreso a la autoridad judicial en un plazo de veinticuatro horas. Una vez realizado el ingreso, el director del establecimiento residencial se convierte en guardador de hecho de la persona que no ha podido manifestar libremente su voluntad de ingresar y, por tanto, debe comunicar esta situación al Ministerio Fiscal o la autoridad judicial competente.

AO 00244/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la muerte de una persona mayor debido a un incendio en su vivienda en el municipio de Reus

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio a raíz de la muerte de una persona mayor debido a un incendio en su domicilio ocasionado por una vela. Parece que esta persona tenía dificultades para hacer frente a los gastos de luz, y se le había cortado el suministro hacía unos meses. A pesar de que se sabe que había sido atendida por los servicios sociales básicos, no consta si se había realizado alguna gestión en referencia a sus dificultades en cuanto a los gastos de luz.

AO 00276/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa al funcionamiento de un centro de atención especializada para discapacitados psíquicos

El Síndic ha tenido conocimiento de presuntas irregularidades en el funcionamiento de un centro de atención especializada para discapacitados psíquicos, por lo que ha abierto una actuación de oficio a fin de investigar cuál es la situación en la que se encuentran tanto los usuarios como los trabajadores del centro.

5. EL DESTINO DE LOS FONDOS PROVENIENTES DE LA CUOTA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

La formación profesional es fundamental para mejorar la competitividad de las empresas y para potenciar la ocupabilidad de los trabajadores. El objetivo de las acciones formativas debe ser fomentar el carácter indisociable del binomio trabajo y formación en el desarrollo personal y laboral de las personas.

La reestructuración del modelo económico y social, con la modificación de las estructuras productivas, tecnológicas y del mercado de trabajo, ha provocado cambios en las relaciones laborales y en los tipos de contratación y un aumento de la tasa de desempleo; cambios que se han hecho patentes en la cultura del trabajo y que deberían motivar a los poderes públicos para poner en marcha estrategias y programas de formación y de inserción, dentro del marco de las políticas activas de ocupación promovidas por el Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC), predicando el aprendizaje permanente como herramienta básica de la estrategia de la ocupación.

Son destinatarios de la formación todos los trabajadores ocupados y desempleados, incluidos los que no cotizan por formación profesional y su financiación se realiza con los fondos provenientes de la cuota de formación profesional que aportan las empresas (un 0,60% de la base de cotización) y los trabajadores (un 0,10% de la base de cotización), entre otras ayudas y aportaciones del Fondo Social Europeo (FSE), del Servicio Público Estatal de Empleo (SEPE) o de fondos propios de las comunidades autónomas.

Los poderes públicos deben evaluar la calidad de la formación, la eficacia del sistema, la eficiencia de los recursos económicos y los medios utilizados. Además, las aportaciones de las cuotas de formación profesional de las empresas y los trabajadores deben tener carácter finalista, es decir, deben estar vinculadas a la formación de los trabajadores y no pueden destinarse a otras finalidades de políticas activas de empleo.

Ciertamente, uno de los principios que establece la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo es, precisamente, la unidad de caja de la cuota de formación profesional y el acceso a una financiación suficiente, estable y equitativa en el conjunto del Sistema de Formación Profesional para el Empleo que incluya la financiación proveniente de la cuota mencionada, de carácter finalista.

> **La Ley 35/2015 garantiza la cuota de formación profesional como un ingreso afectado a la financiación de las iniciativas incluidas en el Sistema de Formación Profesional para el Empleo**

Esta ley configura la cuota de formación profesional para el empleo como un ingreso afectado a la financiación de las iniciativas incluidas en el nuevo Sistema de Formación Profesional para el Empleo y, por tanto, los fondos que provienen de la cuota de formación profesional de la Seguridad Social y que aportan las empresas y los trabajadores (0,7%) tienen carácter finalista, están vinculados a los trabajadores y, consiguientemente, no pueden destinarse a otras políticas activas de ocupación o de protección por desempleo.

Son varias las sentencias del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, 244/2012, 16/2013, 65/2013, sobre los derechos de los trabajadores en activo) que avalan el carácter finalista del fondo de las cuotas de formación profesional de la Seguridad Social y el Ministerio de Ocupación y Seguridad Social no puede destinar estos fondos a finalidades diferentes. Si se desviaran los fondos obtenidos de la cuota mencionada hacia otros recursos o servicios, como, por ejemplo, cubrir el déficit de las prestaciones por desempleo, como así ha corroborado el Tribunal de Cuentas en los informes de fiscalización de las prestaciones contributivas gestionadas por el SEPE, se estaría

vulnerando la Ley, al mismo tiempo que no se garantizarían con eficacia las finalidades de las cotizaciones sociales de la Seguridad Social.

Ciertamente, la financiación del subsistema de formación profesional para el empleo se regulaba desde el año 2007 en las leyes de presupuestos generales del Estado, que posibilitaba su utilización para financiar otros programas o servicios de políticas activas de ocupación no incluidas en el Sistema de Formación para el Empleo, con el aval de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, que recoge el principio general de desafectación de los ingresos del Estado, a menos que una norma con rango de ley establezca la afectación con finalidades determinadas.

Los fondos de las cuotas de formación profesional de la seguridad social siguieron desafectados hasta que se promulgó la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, la cual configuró y garantizó, con rango de ley, la cuota de formación profesional para el empleo, como un ingreso afectado a la financiación del Sistema de Formación para el Empleo, lo que ponía fin a la incertidumbre que se producía con el régimen regulado por el reglamento del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

Queja 10375/2015

El promotor de la queja, presidente de la patronal CECOT, exponía la problemática relacionada con la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, dado que consideraba que se incumplían la Ley y varias sentencias del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, 244/2012, 16/2013, 65/2013, sobre los derechos de los trabajadores en activo) porque los fondos que provienen de la cuota de formación profesional de la Seguridad Social que aportan las empresas (0,6%) y los trabajadores (0,1%), en total el 0,7%, tienen carácter finalista, están vinculados a la formación de los trabajadores y, por tanto, no pueden destinarse a otras políticas activas de ocupación o de protección por desempleo.

Una vez estudiada la queja, y dado que, efectivamente, el presunto desvío de fondo podía vulnerar la ley mencionada y varias sentencias del Tribunal Constitucional, se puso el caso en conocimiento del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias por considerar que no se garantizaban con eficacia las finalidades de las cotizaciones sociales de Seguridad Social.

Por razón de competencia, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo, a quien se sugirió que investigara el caso y que, en su caso, diera cuenta del mismo al Ministerio de Empleo y Seguridad Social para su estudio y revisión correspondientes.
La institución del Defensor del Pueblo ratificó el carácter finalista de la cuota de formación profesional para la ocupación que garantiza la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, pero constató los desvíos producidos anteriormente, cuando no existía afectación legal.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO-00006/2016
En tramitación

La situación actual de los trabajadores autónomos en Cataluña

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las diferentes quejas que ha recibido relativas a la situación de los trabajadores autónomos en Cataluña, mediante la cual se pretende evaluar y analizar las diferentes situaciones que sufren y gestionar las soluciones idóneas, a pesar de las competencias casi exclusivas del Estado en este ámbito.

6. EL SÍNDIC DE GREUGES COMO DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS

El *Informe anual sobre los derechos del niño 2016* recoge las principales actuaciones que el Síndic ha llevado a cabo a lo largo del año en defensa de los derechos de los niños, en relación a derechos de la Convención que han podido ser vulnerados o no protegidos suficientemente por las administraciones, y que han supuesto la emisión de recomendaciones por parte de la institución.

El Síndic valora positivamente algunos avances significativos en determinadas medidas orientadas a atender situaciones de vulnerabilidad, en parte de carácter compensatorio, pero reclama, además, focalizar los esfuerzos en generar los cambios estructurales necesarios en las políticas de infancia.

1. LA PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS: NIÑOS EN SITUACIÓN DE DESAMPARO Y LA PROTECCIÓN ANTE EL MALTRATO

NIÑOS EN SITUACIÓN DE DESAMPARO

La protección de los adolescentes con conductas disruptivas

La falta de recursos suficientes y adecuados para atender la situación de los adolescentes con trastornos de conducta y/o problemas de salud mental condiciona los procesos de desamparo, sobre todo cuando se aproxima la mayoría de edad. A través del estudio de quejas, el Síndic ha tenido constancia de adolescentes en situación de desamparo, pero que no han sido declarados en desamparo o que han dejado de estarlo antes de la mayoría de edad, a pesar de la situación de riesgo grave existente, entre otros, debido a las dificultades de intervención en la etapa final de la minoría de edad y en su transición a la mayoría de edad.

Principales recomendaciones

- Crear programas y recursos específicos para atender las necesidades de los adolescentes con conductas que les sitúan en situación de riesgo y las de sus familias.
- Incrementar la dotación de recursos humanos, materiales y económicos en los centros de salud mental infantil y juvenil, y otros recursos específicos en salud mental de la red de salud mental infantil y juvenil, para favorecer el acceso y aumentar la intensidad que exigen las necesidades reales de la población infantil.
- Diseñar recursos de protección adecuada para atender las necesidades de los adolescentes (y adecuar las condiciones de los centros a estas necesidades).
- Planificar adecuadamente el retorno de los adolescentes con sus familias y proporcionar el apoyo necesario, antes y después de que este retorno se haya producido, especialmente en el caso de adolescentes que han tenido dificultades de adaptación al sistema de protección, y evitar que las dificultades de adaptación al sistema de protección acaben generando retornos sin garantías suficientes.

Atención a los niños y adolescentes migrantes no acompañados en los centros de acogimiento

En los últimos meses las quejas recibidas por el Síndic y las actuaciones desarrolladas se han centrado en las condiciones en las que se produce la atención de los niños migrantes no acompañados en los centros de acogida. Uno de los principales problemas tiene que ver con la sobreocupación de los centros de acogida que atienden en su mayoría a este colectivo y con la atención que reciben, no siempre adecuada a la medida protectora propuesta.

Principales recomendaciones

- Reducir el tiempo de estancia de los niños extranjeros inmigrados no acompañados en los centros de acogida, una vez se haya realizado el estudio, reduciéndose los plazos de espera existentes para la asignación del recurso (o, alternativamente, creando nuevas plazas de centro de acogida que impidan la sobreocupación de los centros que actualmente atienden a los niños y adolescentes extranjeros inmigrados no acompañados).
- Garantizar a los niños y adolescentes extranjeros inmigrados no acompañados la

propuesta de medida de protección más adecuada a sus necesidades, independientemente de la edad que tengan.

■ Reducir el tamaño de los recursos de atención residencial existentes, también en el caso de los centros de acogida que atienden en su mayoría a niños extranjeros inmigrados no acompañados.

PROTECCIÓN FRENTE AL MALTRATO

Prohibición del castigo corporal

Desde la aprobación de las recomendaciones del Comité para prohibir el castigo corporal y los tratos degradantes, numerosos estados europeos han adaptado su legislación y han incorporado de forma explícita la prohibición de cualquier castigo corporal o trato degradante a los niños. La Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de adopción internacional, modificó la redacción del artículo 154 del Código Civil español y suprimió la referencia a la llamada *facultad de corrección de los progenitores*. En cambio, en Cataluña, la Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia, mantiene en el artículo 236-17 la referencia a la facultad de corrección de los progenitores que ha cuestionado el Comité de los Derechos del Niño.

Principal recomendación

■ Promover la modificación de la regulación de las relaciones entre padres e hijos que contiene la Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia (artículo 236-17), para que se suprima la referencia a la facultad de corrección de los progenitores, de acuerdo con las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño.

Acoso homófobo y transfóbico en la escuela

En el marco de varias actuaciones, el Síndic ha tenido conocimiento de la problemática de acoso escolar, discriminación y violencia que en ocasiones afecta a adolescentes LGTBI en las escuelas e institutos, la difícil detección de estas situaciones, y los efectos y el sufrimiento que producen en chicos y chicas.

Principales recomendaciones

■ Fomentar la aplicación del Protocolo de prevención, detección e intervención frente a situaciones de odio y discriminación en todos los centros educativos.

■ Promover la adopción de medidas preventivas en los centros educativos que faciliten la creación de un clima de convivencia positiva en el aula y asegurar que los contenidos de los materiales escolares, educativos y formativos tengan en cuenta la diversidad en cuanto a la orientación sexual, la identidad de género y la expresión de género, con la provisión de recursos formativos, herramientas y materiales didácticos.

■ Facilitar a los centros educativos las directrices para llevar a cabo un abordaje integral de estas situaciones y promover el despliegue efectivo de planes de convivencia en todos los centros educativos.

Carencias en la protección de los recién nacidos

El Síndic ha evidenciado carencias en los mecanismos que deben garantizar la protección de los niños en situación de riesgo en general, y en especial en el tratamiento específico que requieren los recién nacidos.

Principal recomendación

■ Impulsar medidas específicas para la protección de los recién nacidos (o niños pequeños) en situación de riesgo, a fin de garantizar un seguimiento y una atención más intensiva, dada su enorme vulnerabilidad por razón de la edad, y dado que se encuentran en una etapa en la que no existen otros servicios que garanticen su seguimiento indirecto

2. DERECHOS SOCIALES: NIVEL DE VIDA ADECUADO, SALUD Y EDUCACIÓN

NIVEL DE VIDA ADECUADO

Ayuda por nacimiento condicionado a renta y a residencia durante cinco años

El régimen de la ayuda por nacimiento sujeta a nivel de ingresos de la unidad familiar para familias en la que se haya producido un nacimiento, adopción, tutela o acogimiento establece como requisito que una de las personas progenitoras o asimiladas solicitantes, como mínimo, sea residente legal en Cataluña, y lo haya sido durante cinco años, dos de los cuales inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. El Síndic considera que el requisito de cinco años de residencia es excesivo. A modo de ejemplo, la PIRMI es menos estricta con este requisito, y exige residencia continuada y efectiva en Cataluña de dos años, pero no de cinco.

Principal recomendación

- Modificar el requisito previsto en las bases para la concesión de la ayuda económica sujeta al nivel de ingresos de la unidad familiar para familias en la que haya tenido lugar un nacimiento, adopción, tutela o acogimiento, que establece que una de las personas progenitoras o asimiladas solicitantes, como mínimo, deba ser residente legal en Cataluña, y lo deba haber sido durante cinco años, dos de los cuales inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

DERECHO A LA SALUD

Atención a los niños y adolescentes con o sin trastorno por déficit de atención con hiperactividad

El Síndic ha recibido quejas de familias en relación a la atención médica recibida por sus hijos con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), así como a raíz de la presentación del Protocolo para el manejo del trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) infantojuvenil en el Sistema Sanitario Catalán en el año 2015, ante el cual diversas entidades, personas e instituciones en Cataluña han manifestado su posicionamiento divergente. Al mismo tiempo, también evidencia que la prevalencia de TDAH en Cataluña es heterogénea y diversa en función del enfoque del profesional a la hora de abordar el cuadro clínico así como el criterio diagnóstico seguido.

Principales recomendaciones

- Fomentar un debate abierto y riguroso entre los profesionales sobre el abordaje de este trastorno y el tratamiento más adecuado y garantizar que los profesionales intervinientes sean independientes.

- Garantizar dentro del sistema nacional de salud el tratamiento psicoterapéutico indicado como principal tratamiento, con la amplitud y la intensidad necesarias para cada paciente, de forma que el tratamiento farmacológico nunca supla la carencia en la intensidad del tratamiento.

- Garantizar y respetar la escucha del niño o adolescente y de las familias sobre el tratamiento prescrito.

DERECHO A LA EDUCACIÓN EN IGUALDAD DE CONDICIONES

Criterios de transparencia y acceso a la información en el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes

En los últimos años el Síndic ha detectado carencias relacionadas con la falta de transparencia del procedimiento de admisión en los centros docentes y también ha recibido quejas que relataban la dificultad de acceso a la información en situaciones de sospecha de fraude.

Principales recomendaciones

- En caso de reclamación, facilitar el acceso a los datos de los solicitantes relativos a los criterios de prioridad alegada en el proceso de preinscripción, a excepción de los datos personales especialmente protegidos.

- Garantizar que los centros docentes hagan pública la lista de solicitudes de preinscripción en el centro, tanto en primera opción como en posteriores, con la puntuación provisional y definitiva y la

comunicación inmediata a la Administración de las vacantes que se generen desde la publicación de la relación de alumnado admitido hasta el inicio del curso escolar.

■ Garantizar que tanto los centros docentes como la Administración educativa hagan públicas las vacantes que se generen en cada centro desde la publicación de la relación de alumnado admitido hasta el inicio del curso escolar y la relación de alumnado matriculado en el centro, con fecha de matrícula, de forma periódica y hasta el inicio de curso.

El acceso al comedor escolar y la participación en las actividades educativas de tarde de los alumnos de secundaria de institutos con jornada compactada

El Síndic alerta de los riesgos que la implantación de la jornada compactada en los institutos de secundaria pueda tener en el alumnado socialmente no favorecido: baja participación en las actividades educativas de tarde en los institutos y supresión del servicio de comedor escolar y, consiguientemente, también de las ayudas de comedor escolar.

Principales recomendaciones

■ Promover, con carácter general, el funcionamiento del servicio de comedor escolar en los institutos de secundaria, tengan o no jornada compactada, y proveer de becas a los alumnos socialmente desfavorecidos, a pesar de que por la tarde no haya clases.

■ Alternativamente, estudiar centro por centro medidas compensatorias que garanticen la accesibilidad y la normalización del uso del comedor al alumnado de secundaria que lo requiera.

■ Desarrollar medidas para garantizar la accesibilidad económica a las actividades educativas de tarde en las escuelas e institutos con jornada compactada y para asegurar la atención socioeducativa de los alumnos socialmente desfavorecidos.

Derechos y nuevas tecnologías

Las cuestiones planteadas tienen que ver con la desigualdad en el acceso del alumnado al uso de Internet y las nuevas tecnologías, campo en el que existen notables diferencias entre centros educativos. Igualmente, también se han detectado situaciones que pueden suponer una vulneración de los derechos a la privacidad de los alumnos y otros problemas de seguridad, así como casos de incumplimiento de normas de convivencia a través del uso indebido de las redes sociales y de ciberacoso en el ámbito escolar.

Principales recomendaciones

■ Promover políticas proactivas sobre las competencias digitales de los niños y adolescentes más allá de las habilidades, que deben reforzarse a través del fomento de las competencias por parte de los entornos implicados, como son la escuela, la familia y el ocio educativo.

■ Regular el acceso a Internet y el uso de las TIC entre los niños y jóvenes y controlar su cumplimiento para garantizar la seguridad.

■ Garantizar la accesibilidad a todos los alumnos de los centros educativos de las herramientas que permitan un uso responsable y educativo de las TIC en las aulas, con equidad y gratuidad en los estudios obligatorios.

■ Estudiar e intervenir de forma educativa en el uso de las redes y las nuevas tecnologías y estrategias para prevenir las adicciones entre los jóvenes y adolescentes.

7. LAS FUNCIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES PARA FAVORECER LA IGUALDAD DE GÉNERO

El Síndic de Greuges, como garante de los derechos de las personas ante la Administración, siempre ha tutelado el derecho a la igualdad de las mujeres, pero actualmente, con la Ley 17/2015, tiene la función de garante principal del derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de género y, en este sentido, se le reconocen a las atribuciones siguientes:

- Practicar investigaciones, tanto de oficio como a instancia de parte sobre la actuación de personas públicas y privadas que puedan ser discriminatorias.

- Facilitar vías de negociación y formular recomendaciones con el fin de corregir situaciones y realizar su seguimiento.

- Asesorar y asistir a la ciudadanía en casos de discriminación.

- Velar por el cumplimiento y la aplicación de la Ley. Analizar y evaluar su cumplimiento.

- Estudiar la legislación y la jurisprudencia y realizar propuestas de nueva legislación.

Cabe destacar que con la Ley 17/2015 el Síndic extiende sus competencias a las actuaciones del sector privado, puede llevar a cabo el asesoramiento y la asistencia a la ciudadanía ante posibles situaciones de discriminación por razón de sexo, y le corresponden el análisis y la evaluación del grado de cumplimiento de la ley, así como el estudio de la legislación y la jurisprudencia antidiscriminatoria para elaborar propuestas de nueva legislación o de reforma legislativa.

A lo largo del presente año la institución ha recibido varias quejas en referencia a esta cuestión. Todas han sido presentadas por mujeres excepto dos. De estas últimas, en la primera una persona no estaba de acuerdo con la atención que reciben los hombres maltratados en comparación con las mujeres maltratadas y en la segunda la persona se quejaba de la asistencia y la evaluación que los equipos de valoración habían realizado a su ex-esposa, que presuntamente había sufrido malos tratos. En el primer caso, se indicó a la persona interesada dónde podía dirigirse en el supuesto de sufrir malos tratos; en el segundo caso, se cerró la queja porque el Síndic no puede entrar en la evaluación de carácter técnico de los profesionales de los equipos de valoración.

> **Con la Ley 17/2015 se extienden las funciones del Síndic como garante de la igualdad entre hombres y mujeres también al ámbito privado**

La tipología de las quejas presentadas por las mujeres ha sido diversa: la mayoría han sido casos de disconformidad con los procesos judiciales en materia de violencia de género, por la revictimización que sufre la mujer. Otras cuestiones han sido las siguientes: solicitudes de ayuda concreta en casos de violencia de género, falta de recurso alternativo para mujeres maltratadas ingresadas en un centro, funcionamiento de los dispositivos electrónicos de los condenados por violencia de género, denegación de un curso de autodefensa gratuita, discriminación en un proceso de selección de personal de una mujer por estar embarazada, imposibilidad de que las mujeres no casadas puedan registrar a sus hijos a nombre de las dos progenitoras y tratamiento sexista de la información en medios de comunicación.

Además de las quejas recibidas, el Síndic de Greuges ha abierto dos actuaciones de oficio vinculadas a la Ley 17/2015: AO 181/2015, sobre los recursos existentes para las mujeres que sufren violencia, y AO 131/2016, por la presunta actuación irregular de unos agentes de seguridad privada hacia unas trabajadoras sexuales.

Por su alcance, destaca la primera de estas actuaciones, a raíz de la cual el Síndic ha dictado una resolución en la que, entre otros, ha recomendado:

- Incrementar los recursos humanos y materiales para que los grupos de atención

a la víctima vuelvan a recoger las denuncias de las mujeres sobre violencia machista.

- Facilitar que las mujeres en esta situación puedan compartir piso a través de la red de viviendas de promoción pública o subvencionada y eliminar los obstáculos para que puedan acceder al parque de viviendas de protección oficial.

- Fomentar la formación en perspectiva de género y violencia de todos los operadores jurídicos implicados en los procedimientos judiciales relativos a violencia de género.

- Adoptar más acciones para promover la coeducación y la perspectiva de género de forma transversal en el sistema educativo a través del currículum académico.

- Impulsar la formación de periodistas para que traten la información sobre violencia machista de forma adecuada y responsable. También para dar visibilidad a las aportaciones de las mujeres y contribuir a superar estereotipos.

Queja 05737/2016

El director de un medio escrito firmó un artículo en el que ponía en duda que cuando una mujer dice "no" el hombre no pueda insistir para conseguir un "sí". El artículo 25 de la Ley 17/2015 establece que los medios de comunicación no deben difundir contenidos sexistas ni deben de seguir los estereotipos sexistas, ni tampoco utilizar cualquier tipo de uso sexista o androcéntrico del lenguaje. El Síndic interpretó que no sólo se trataba de una cuestión de lenguaje, sino que el fondo del artículo era de carácter machista e incitaba al acoso de las mujeres, y que la voluntad de las mujeres no es interpretable ni es una cuestión relativa o que dependa de las circunstancias o de los casos.

El director del periódico compareció en una emisora de radio pública para dar explicaciones sobre el artículo y pedir disculpas si alguna persona se había sentido ofendida.

No obstante, se sugirió al medio que en un futuro tuviera en cuenta los principios y valores de la Ley 17/2015 y de la Ley 24/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, concretamente del artículo 22, sobre los contenidos y la publicidad en referencia a la violencia machista. Así mismo, se trasladó la resolución al Instituto Catalán de las Mujeres (ICD) y al Consejo del Audiovisual de Cataluña.

El director del periódico aceptó la sugerencia formulada por esta institución. En este sentido, informó que no era su intención ofender ni incitar a actitudes machistas y de acoso a las mujeres, que había pedido perdón al día siguiente a través de una emisora pública y que el oficio de escribir roza en ocasiones líneas rojas a través de las cuales no es fácil circular.

Dado que la sugerencia había estado aceptada, el Síndic finalizó sus actuaciones.

Queja 05997/2016

Varias personas de dentro y fuera de Cataluña presentaron queja al Síndic de Greuges por la realización de un "Summer Camp", del 1 al 7 de agosto en Barcelona, orientado a aprender a seducir mujeres en diferentes circunstancias y forzando su consentimiento.

Una vez estudiada la publicidad del curso y los vídeos que se difundían vía Internet, la institución se dirigió al titular y le comunicó que el "curso" podría ser constitutivo de una infracción administrativa muy grave de acuerdo con el artículo 59.4.a) de la Ley 17/2015 ("Ejercer cualquier comportamiento, de naturaleza sexual o no, en función del sexo de la persona, que atente intencionadamente contra su dignidad y le cree un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo").

Por otra parte, la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, en el artículo 22, sobre los contenidos y la publicidad en referencia con la violencia machista, prohíbe la reiteración sistemática en la profusión y la difusión de mensajes que desautoricen las mujeres o que las traten de forma vejatoria o como objetos.

Como consecuencia, y a la vista de que el curso sexualitzaba a la mujer, se sugirió al promotor que lo cancelara en un plazo de quince días naturales y se trasladó la resolución al ICD y al Ministerio Fiscal.

El organizador del curso comunicó a la institución que lo había cancelado. Posteriormente, el Síndic tuvo conocimiento de la posible realización del curso en Valencia y Málaga, por lo que se trasladó la resolución al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y al Defensor del Pueblo Andaluz a los efectos oportunos.

8. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI

Han pasado dos años desde que se aprobó la Ley 11/2014, de 10 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. Una ley que permite hacer efectivos los derechos de las personas LGTBI y luchar contra las agresiones y discriminaciones que sufren por razón de su orientación sexual o identidad de género.

El Síndic siempre ha rechazado cualquier discriminación y violencia por razón de identidad u orientación sexual y apuesta por una sociedad que supere estereotipos y trate con respeto y dignidad la participación y la representación de las diferencias y diversidades sexuales y afectivas. Por ello, ha continuado manteniendo contactos periódicos con representantes de las entidades y las instituciones que trabajan en la prevención, la defensa y la lucha para que la Ley sea una realidad efectiva.

En el ámbito de la colaboración y coordinación entre instituciones que prevé la Ley, el Síndic de Greuges ha firmado un convenio con el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que prevé la derivación de denuncias, así como la coordinación y el seguimiento de éstas entre ambas instituciones.

Para conocer la globalidad de medidas que ha adoptado el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, el Síndic abrió una actuación de oficio a finales de 2015 y, después de una primera respuesta del Departamento, queda pendiente de recibir información actualizada de las medidas emprendidas por el actual Gobierno de Cataluña.

A pesar de la ausencia de esta información oficial, el Síndic ha sido conocedor del esfuerzo del Gobierno para llevar a cabo el desarrollo de la Ley. En esta labor, destaca la creación de la Comisión Interdepartamental, el nuevo reglamento del Consejo Nacional LGTBI o el grupo de trabajo del reglamento sancionador. El compromiso manifiesto del CNLGTBI es continuar trabajando en colaboración con el Gobierno y de forma interdepartamental. Uno de estos ejemplos es el trabajo conjunto con las entidades y el Departamento de Salud, fruto del cual se ha elaborado un protocolo de reproducción humana asistida (RHA) en Cataluña que ha eliminado, en cuanto a este punto, la discriminación de las lesbianas.

> **Todas las mujeres tienen acceso a la cartera de servicios de la RHA en los centros sanitarios independientemente de si tienen pareja o de si ésta es masculina o femenina**

La nueva directriz permitirá, entre otros objetivos, que todas las mujeres tengan acceso a la cartera de servicios de la RHA en los centros sanitarios públicos, independientemente de si tienen pareja o de si ésta es masculina o femenina, un derecho que hasta ahora no estaba garantizado. Cabe señalar que la elaboración y aplicación de este protocolo da respuesta a una demanda de diferentes colectivos y agentes sociales y políticos, a la vez que hace efectiva la sugerencia que formuló el Síndic en el año 2015, en el sentido de dictar las disposiciones normativas necesarias para garantizar el acceso a las técnicas de RHA a las mujeres lesbianas en igualdad de condiciones.

Aún en el ámbito de la salud, y como ejemplo de colaboración interdepartamental, también destaca la prestada entre el Servicio Catalán de la Salud (CatSalut) y el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que se concreta en la firma de un protocolo de actuación para que el CatSalut emita las tarjetas sanitarias individuales (TSI) con el nombre del género sentido por las personas transexuales que lo soliciten. A partir de la firma de este protocolo, se extiende la medida a menores y mayores de edad que lo soliciten, lo que debe facilitar que en Cataluña pueda vivirse la diversidad sexual y afectiva en plena libertad.

Al mismo tiempo, conviene destacar que el Departamento de Salud pone en marcha

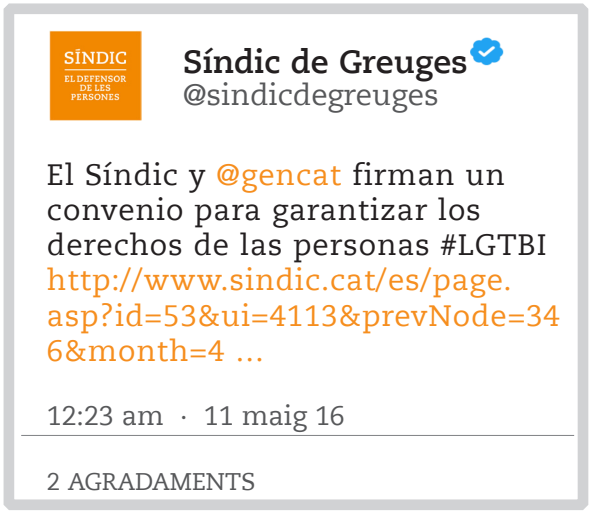
un nuevo modelo de atención a las personas transexuales que parte del principio de que estas personas no sufren ninguna patología (disforia de género) y que, por tanto, la atención de salud en la transición hacia la identidad sentida no podrá ser, en ningún caso, a partir de la acreditación de un diagnóstico clínico. La palabra clave que resume el modelo es la *despatologizacion* de la realidad transexual y tendrá el modelo de referencia en la Unidad Tránsito del CAP Manso de Barcelona.

> **El nuevo modelo de atención a las personas transexuales parte de la despatologización de la identidad de género**

Este modelo se ha consensuado, entre otros, con la Plataforma Trans*Forma la Salud, que engloba siete entidades y que también se dirige al Síndic de Greuges para solicitar un cambio radical en el modelo de atención basado en la concepción como patología del hecho transexual. La Plataforma manifiesta que nuevo modelo de salud que se propone surge de una situación de vulneración de sus derechos básicos que ha implicado años de violencia institucional y de trato indigno por parte del sistema público catalán y, más concretamente, de la Unidad de Identidad de Género del Hospital Clínico (UIG). Esta queja da lugar a la abertura de dos actuaciones de oficio, que en estos momentos están a la espera de respuesta.

Por último, en el ámbito de los derechos de las personas transexuales, hay que poner énfasis en las quejas recibidas relativas a las listas de espera para una operación de reasignación de sexo. En el marco del estudio, la Dirección General de Familias ha informado a la institución que se está trabajando en la revisión de los criterios de acceso a las intervenciones quirúrgicas de cambio sexo, cuestión sobre la cual el Síndic ha realizado una serie de sugerencias que implican revisar los criterios específicos de inclusión en la lista de espera e informar con claridad a los pacientes de cuáles son estos criterios, entre otros. Actualmente, el Síndic está a la espera de que se le informe sobre las últimas actuaciones llevadas a cabo o que se prevén incorporar en el ámbito del desarrollo de la Ley.

Así mismo, en el ámbito de la educación y del ocio educativo, el Síndic ha tenido conocimiento de la problemática de acoso escolar, discriminación y violencia que en ocasiones afecta a adolescentes LGTBI en las escuelas e institutos, la difícil detección de estas situaciones, y los efectos y el sufrimiento que producen en chicos y chicas. Entre las principales recomendaciones formuladas por esta institución está fomentar la aplicación del Protocolo de prevención, detección e intervención frente a situaciones de odio y discriminación en los centros educativos, promover la adopción de medidas preventivas en los centros educativos y facilitarles las directrices para llevar a cabo un abordaje integral de estas situaciones. Estas recomendaciones pueden consultarse en el *Informe sobre los derechos del niño 2016*.



Queja 02288/2015

La Asociación Catalana para la Integración de Homosexuales, Bisexuales y Transexuales Inmigrantes (en adelante ACATHI) ha expuesto el caso de una persona de cincuenta y dos años que estaba en lista de espera para someterse a una cirugía de reasignación de sexo en el Hospital Clínic de Barcelona. Después de seis años en lista de espera, la paciente es informada de que no será intervenida por razones de edad.

Una vez estudiado a fondo este caso, el Síndic traslada al Departamento de Salud un conjunto de recomendaciones de aplicación general para los casos de lista de espera para una vaginoplastia. En el caso concreto de la interesada, se finalizan las actuaciones después de comprobar que ha sido reincorporada a la lista de espera para la intervención de vaginoplastia, con el compromiso del Departamento de que la interesada será intervenida próximamente. En fase de seguimiento de la queja, ha podido constatarse que la intervención tuvo lugar efectivamente en el mes de octubre de 2016.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO-00047/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al presunto incumplimiento del principio de presencia paritaria de mujeres y hombres en el Consejo de Gobierno de la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales

De conformidad con el artículo 12 de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, las administraciones públicas deben atenerse al principio de representación paritaria de mujeres y hombres en los nombramientos y las designaciones para la composición de todo tipo de órganos colegiados, pero se ha tenido conocimiento de que en el nombramiento del Consejo de Gobierno de la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales los seis miembros nombrados son hombres. Dado que el Síndic de Greuges es el órgano encargado de la defensa de los derechos y las libertades en materia de no discriminación por razón de género que puedan haber sido vulnerados por la actuación de instituciones, públicas o privadas, se ha abierto una actuación de oficio para evaluar si se está incumpliendo la Ley en este ámbito.

AO-00112/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la colocación de una figura con la fotografía de Xavier Garcia Albiol en las Fiestas de Mayo de Badalona

En el marco de la polémica surgida a raíz de la colocación por parte de una entidad de Badalona de una figura con la fotografía de Xavier Garcia Albiol en la base del Demonio que debía quemarse durante la celebración de la noche de Sant Anastasi, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para aclarar las circunstancias de todo lo que se ha producido en torno a este hecho.

AO-00131/2016
Pendiente de aceptación por parte de la Administración

Actuación de oficio relacionada con una presunta actuación irregular por parte de unos agentes de seguridad privada hacia unas trabajadoras sexuales

Durante un acompañamiento a dos trabajadoras del Servicio de Atención Socioeducativa del Ayuntamiento de Barcelona en la zona del Puerto Olímpico, personal asesor del Síndic presenció una agresión verbal del personal de seguridad de una discoteca a un grupo de trabajadoras sexuales de la zona. Las chicas explicaron que estos porteros se dedican a tirarles gas picante a los ojos y han llegado a pegarles con palos y a tirarles botellas.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que, a fin de promover un modelo de seguridad que incorpore la perspectiva de género y contribuya a eliminar la violencia machista con la adopción de medidas de prevención y protección en los espacios públicos y privados, de acuerdo con lo que establecen la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, y la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, es necesario que: la Dirección General de la Policía, a través de los Mossos d'Esquadra, realice una inspección de la discoteca en cuestión; la Dirección General de Administración de Seguridad realice un seguimiento periódico del personal de seguridad de la discoteca, y la Subdirección General de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas realice un control sobre la actividad y la formación del personal que no sea de seguridad y que trabaje en los accesos del establecimiento.

AO-00143/2016
En tramitación

Evaluación del servicio de la Unidad de Identidad de Género del Hospital Clínic

El Síndic ha recibido quejas y ha abierto diferentes actuaciones de oficio relativas al acceso de las mujeres lesbianas a las técnicas de reproducción asistida y a los derechos de las personas transexuales, entre otros. Partiendo de la base de que el Síndic evalúa la aplicación de la Ley 11/2014, de 20 de octubre, para garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, en todos sus ámbitos, ha abierto una actuación de oficio para conocer el funcionamiento del servicio que presta la Unidad de Identidad de Género del Hospital Clínic.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

9. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el mes de julio de 2016, el Síndic presentó el primer informe de evaluación de la aplicación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, coincidiendo con el transcurso de un año desde la entrada en vigor de esta ley. El Síndic consideró que presentar el primer informe justo después de un año de la entrada en vigor general de la Ley no sólo daba cumplimiento al mandato legal, sino que también era necesario para contribuir a trasladar a las administraciones una idea de rigor en la exigencia de cumplimiento de la Ley, es decir, que se valora la aplicación de la Ley desde el primer momento.

Sin embargo, se trata de una ley compleja de aplicar, que incluye un número elevado de nuevas obligaciones y que implica adaptaciones organizativas y funcionales relevantes en un período corto de tiempo. Además, el trabajo de evaluación coincidió con el desarrollo inicial de la Ley, de forma que hay que considerar que los datos obtenidos en el primer trimestre de 2016 fueron superados ampliamente poco después, especialmente en el caso de las obligaciones de transparencia o de publicidad activa, que es el ámbito que requería un esfuerzo organizativo más intenso en la etapa inicial.

También hay que tener en cuenta, entre otros elementos coyunturales, que el esfuerzo que conlleva la aplicación de la Ley debía producirse en un contexto restrictivo de recursos, y que equipos de gobierno municipales recién constituidos después de las elecciones de mayo de 2015 y un gobierno de la Generalitat en funciones en el momento en que entró en vigor la Ley (julio de 2015) tuvieron que asumir la aplicación inicial.

Partiendo de la evidencia de que resulta imposible evaluar de forma exhaustiva cada una de las obligaciones que establece la Ley para cada uno de los obligados, se ha querido evitar, sin embargo, singularizar la evaluación en unos pocos obligados en esta etapa inicial de aplicación de la Ley, puesto que conllevaba dificultades significativas para todos. Por este motivo, el informe pretende reflejar la realidad global de la aplicación de la Ley en referencia al conjunto de administraciones obligadas, como primera aproximación al cumplimiento de la norma.

> **La poca difusión de la Ley de transparencia explica un ejercicio aún muy limitado del derecho a acceder a la información pública**

Así mismo, se ha tenido en cuenta que la función evaluadora, con carácter general, debe verificar el cumplimiento de la Ley, pero, en opinión de esta institución, también debe valorar la efectividad desde la perspectiva de los cambios que pretende introducir en la Administración pública y sus relaciones con los ciudadanos. En opinión del Síndic, contribuir a detectar las carencias en la aplicación de la Ley y los aspectos que hay que reforzar debe formar parte de la finalidad de la evaluación.

De las conclusiones de este análisis y de las recomendaciones que se han formulado, cabe destacar, singularmente, lo siguiente:

- **Difusión del contenido de la Ley entre la ciudadanía.** Los datos del informe evidencian – especialmente los relativos al ejercicio del derecho de acceso, muy limitado en las fechas del análisis – que no se ha realizado un esfuerzo para difundir el contenido de la Ley entre la ciudadanía. Por esta razón, la primera recomendación que recoge el informe es que hay que promover acciones para que los ciudadanos conozcan los derechos que la Ley les otorga y los mecanismos para exigir su cumplimiento.

- **Entrada en vigor y transformación efectiva**. La Ley de transparencia propugna un verdadero cambio de paradigma en las relaciones entre los poderes públicos y los ciudadanos. Más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales, la Ley plantea una forma diferente de ejercer el poder público y de relacionarse con los ciudadanos. Una transformación de esta magnitud no puede vincularse tan sólo a la entrada en vigor formal de la Ley o al cumplimiento de las obligaciones legales.

Una de las conclusiones de este primer informe es que en las obligaciones que requieren la elaboración de nuevos instrumentos (códigos éticos, procesos participativos, para poner dos ejemplos) o reelaborar los ya existentes (cartas de servicios con contenido exigible, entre otros), el Síndic constata que el cumplimiento se ha retrasado más allá de la entrada en vigor de la Ley y del momento en el que se analizaron los datos.

■ **Apoyo a las entidades con menos recursos.** En términos generales, se ha constatado que las administraciones más grandes presentan un nivel de cumplimiento general bastante elevado, especialmente en materia de publicidad activa y derecho de acceso, que disminuye a medida que se reduce la dimensión del ente. Hay que remarcar que, en esta fase inicial, ha sido determinante la aportación del Consorcio Administración Abierta de Cataluña (AOC), con la creación de una plataforma para la creación de los portales de transparencia, que ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones de publicidad a las instituciones con menos recursos, fundamentalmente en el ámbito local.

■ En el ámbito específico del **derecho de acceso a la información pública**, el informe del primer año de vigencia de la Ley destaca, entre otras propuestas, que hay que explorar alternativas a la firma electrónica para la identificación del solicitante, para facilitar el uso de este canal para acceder a la información, y que conviene eliminar el plazo de 30 días adicionales para entregar la información, que retrasa innecesariamente el acceso efectivo a la información.

En paralelo, el Síndic de Greuges, como ombudsman, ha continuado estudiando las quejas de los ciudadanos y cargos electos que se han quejado porque no podían obtener la información que habían solicitado a las administraciones. A continuación, se reseñan unos ejemplos.

Queja 05838/2016

El promotor de la queja, regidor de la oposición en el Ayuntamiento de Martorell, manifestó su disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento no hubiera atendido de forma completa su solicitud de acceso a información.

El Síndic señaló que la Administración puede pedir al solicitante que concrete la información solicitada, pero debe ofrecer apoyo para hacerlo. También destacó que debe dar acceso a toda la información que posea en ejercicio de sus funciones, aunque no la haya elaborado. El Síndic considera que hay que aplicar los parámetros de la Ley de transparencia en lo que sea más favorable al cargo electo que pide la información, en línea con el criterio sostenido por la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP).

El Ayuntamiento de Martorell aceptó la recomendación del Síndic.

Queja 08942/2015

Un regidor de la oposición en el Ayuntamiento de Els Pallaresos planteó queja al Síndic porque el Ayuntamiento no le facilitaba determinada información económica en el formato que había pedido.

El Síndic consideró que si la información estaba disponible en el formato solicitado y no debía elaborarse expresamente, debía facilitarse en este formato.

La recomendación está pendiente de aceptación en el momento de concluir la redacción de este informe.

Queja 09306/2015

La queja se planteó por el desacuerdo con una resolución que desestimaba una solicitud de acceso de forma extemporánea, una vez vencido el plazo para resolver, y que el promotor de la queja consideraba que debía entenderse estimada por silencio.

El Síndic de Greuges señaló que el silencio positivo previsto en la Ley 19/2014 no opera automáticamente, porque la Ley prevé dos excepciones en la que no se puede adquirir el derecho de acceso por silencio. A pesar de ello, consideró que la notificación había sido defectuosa, puesto que no había incluido en el pie de recurso la información relativa a la vía de reclamación a la GAIP, por lo que recomendó que la notificara de nuevo incorporando esta información.

El Ayuntamiento de Molins de Rei aceptó esta recomendación.

Queja 07831/2015

Falta de respuesta de los Servicios Territoriales del Departamento de Enseñanza Maresme-Vallès Oriental a la solicitud de acceso a información formulada el 3 de junio de 2015.

A pesar de que la solicitud es anterior a la entrada en vigor de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, el Síndic de Greuges recomendó al Departamento de Enseñanza que garantizara que estas solicitudes se resolvieran de forma expresa y se notificara la resolución indicando las vías específicas de recurso y reclamación establecidas por la Ley 19/2014.

El Departamento de Enseñanza aceptó esta recomendación.

10. EL PROCEDIMIENTO COMO GARANTÍA PARA LAS PERSONAS ADMINISTRADAS

La Constitución garantiza la sujeción de las administraciones públicas al principio de legalidad, tanto en cuanto a las normas que rigen la organización, como en cuanto al régimen jurídico, al procedimiento administrativo y al sistema de responsabilidad.

El procedimiento administrativo, que se regula con carácter básico en la vigente Ley 39/2015, de 2 de octubre, es el conjunto ordenado de trámites y de actuaciones formalmente realizados, de acuerdo con lo establecido legalmente, para llegar a dictar un acto administrativo o a expresar la voluntad de la Administración. Es el camino de la serie de actos a seguir para la consecución de un fin.

El hecho de que la Administración siga un procedimiento para llevar a cabo su actuación responde a una doble finalidad: la consecución del interés público y ser una garantía para los derechos de las personas administradas.

Dado que la Constitución dispone que la Administración está sujeta a la ley y al derecho, como expresión democrática de la voluntad popular, la tramitación de los procedimientos ajustada a la legalidad, en sentido amplio, constituye una garantía para los administrados, que, en última instancia, podrán impugnar la actuación administrativa y exigir su revisión ante los tribunales ordinarios.

Sin embargo, también por disposición legal, corresponde al Síndic de Greuges la supervisión de la actividad, entre otros, de la Administración de la Generalitat, de la Administración local de Cataluña y la de los organismos públicos o privados vinculados o que dependen de ella, que tienen la obligación de cooperar con esta institución.

Dada esta atribución legal, las personas administradas se dirigen al Síndic para manifestar su descontento cuando se vulnera la llamada *ordenación del procedimiento*, que no es una fase en sentido estricto, sino un conjunto de reglas o principios que son aplicables a la tramitación.

Los procedimientos pueden iniciarse de oficio o a solicitud de las personas interesadas, pero antes de que se inicie el procedimiento administrativo, el órgano competente para iniciarlo o instruirlo puede adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas, en casos de urgencia inaplazable o para la protección provisional de los intereses implicados, y especialmente cuando se trata de procedimientos sancionadores.

Estas medidas deben ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de inicio del procedimiento y, en todo caso, deben quedar sin efecto si no se inicia el procedimiento o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento exprés sobre éstas.

En todo caso, no pueden adoptarse medidas provisionales que puedan causar perjuicios de reparación difícil o imposible a las personas interesadas o que impliquen violación de los derechos reconocidos por las leyes y, si este perjuicio se ocasiona, los ciudadanos tienen de la posibilidad de ser resarcidos por las administraciones públicas por el daño causado a sus bienes que no tengan obligación de soportar por la vía de la responsabilidad patrimonial.

> **La tramitación de los procedimientos ajustada a la legalidad constituye una garantía para los administrados**

En referencia a estas medidas, el Decreto Legislativo 2/2008, de 15 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de protección de los animales, dispone en su artículo 47 la posibilidad para las administraciones de decomisar de forma inmediata los animales cuando existan indicios racionales de infracción de las disposiciones de esta ley o de las normativas que la desarrollen.

Igualmente, establece que cuando finalicen las circunstancias que han determinado el decomiso, en el caso de que la persona sea sancionada, debe determinarse el destino del animal, y los gastos ocasionados por el

decomiso corren a cuenta de la persona causante de las circunstancias que lo han determinado.

En relación a la presentación de quejas que cuestionaban la adopción de esta medida de forma provisional con carácter previo a la incoación de un procedimiento sancionador, el Síndic ha constatado tanto la existencia de actuaciones administrativas irregulares, en cuanto a la falta de cumplimiento de requisitos con carácter previo al decomiso, como también la falta de pronunciamiento sobre la finalización de la medida una vez iniciado el procedimiento sancionador.

Incluso, ha tenido la oportunidad de pronunciarse sobre la necesidad de tramitar el procedimiento en el que se determine si corresponde a la Administración resarcir de los daños y perjuicios ocasionados al dueño del animal que ha muerto durante la duración de medida adoptada, sin que ésta se haya levantado. Las sugerencias efectuadas por la institución en este sentido han sido aceptadas por las administraciones locales intervinientes.

Una vez iniciados los procedimientos, éstos deben impulsarse de oficio en todos los trámites necesarios para la determinación, el conocimiento y la comprobación de los hechos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución y, en todo caso, el órgano instructor debe adoptar las medidas necesarias para conseguir el pleno respeto de los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

Dado que los hechos relevantes para la decisión pueden acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, es necesario poner en relieve la importancia del trámite de práctica de la prueba durante la instrucción, teniendo en cuenta que tan sólo pueden rechazarse las propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias.

Son frecuentes las quejas que ponen de manifiesto que la única prueba de la comisión de la infracción de que dispone la Administración para sancionar es la constatada por los funcionarios, a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formaliza en documento público.

En los casos en los que las infracciones tienen un carácter fugaz, instantáneo y flagrante, como, por ejemplo, las que hacen referencia al tráfico, la circulación de vehículos a motor y seguridad vial, la jurisprudencia avala la observación directa de los hechos del agente denunciante como prueba de cargo suficiente para desvirtuar la presunción de inocencia.

> **Deben aportarse al procedimiento todos los medios de prueba de que dispongan las autoridades denunciantes sobre los hechos denunciados**

Sin embargo, y si bien la institución recuerda que las denuncias formuladas por los funcionarios gozan de presunción de veracidad respecto de los hechos constatados en documento público, también insiste en el valor probatorio de éstos, sin perjuicio de las pruebas que puedan señalar o aportar los propios administrados en defensa de los derechos o intereses respectivos, y de la obligación por parte de las autoridades denunciantes de aportar al procedimiento todos los medios de prueba de que dispongan sobre los hechos denunciados.

A su vez, el Síndic solicita a las administraciones implicadas en la tramitación de los procedimientos la adopción de medidas que permitan a las personas interesadas conocer con suficiente antelación las prohibiciones temporales impuestas (señales de tráfico) para evitar las denuncias y para que se disponga de otros medios (grabaciones, pruebas fotográficas, etc.) que permitan acreditar la comisión de infracciones cuando las denuncias sean formuladas por los agentes de la zona azul, que no gozan de la condición de autoridad ni, por tanto, de la presunción de veracidad.

Queja 02907/2016

El Ayuntamiento de Castellbisbal decomisó dos perros que estaban en un huerto de propiedad privada, con carácter previo a la incoación de un procedimiento sancionador por un presunto abandono de los animales, sin aviso previo al interesado, que creyó que se los habían robado.

La institución constató que la Administración había incumplido la obligación de disponer de un informe técnico y de notificar fehacientemente a la persona responsable de la tenencia del animal la adopción de la medida del decomiso, y sugirió no sólo que se observara el procedimiento de forma escrupulosa, sino también que se pusiera en conocimiento del tenedor del animal el destino de éste hasta la resolución del eventual procedimiento sancionador o el fin de las circunstancias que motivaron su decomiso.

Queja 03345/2015

El Ayuntamiento de Castellar del Vallès adoptó la medida cautelar de decomiso de dos caballos que no fue confirmada en ocasión de la incoación del expediente sancionador tramitado contra la persona interesada por parte del Departamento de Agricultura, Ganadera, Pesca Alimentación y Medio Natural.

La falta de pronunciamiento exprés de la Administración en referencia a la confirmación, la modificación o el levantamiento de la medida del decomiso adoptada por el Ayuntamiento debería haberla dejado sin efecto. Sin embargo, la muerte de los animales durante el tiempo en el que duró el decomiso dio lugar a sugerir la incoación del procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar si procede resarcir al dueño de los daños que le puede haber causado la prolongación de esta medida más allá de lo previsto en la Ley.

Quejas 02133/2015 y 02685/2016

Se presentaron quejas contra la actuación de los ayuntamientos de Mataró y Tarragona, que tramitaron procedimientos sancionadores por incumplimiento de señales provisionales de prohibición de estacionamiento de vehículos a motor.

Dado que las personas interesadas manifestaban que desconocían la colocación de las señales, y, por tanto, la comisión de la infracción, pero las denuncias gozaban de la presunción de veracidad, se sugirió que en el protocolo de actuación se introdujese la práctica de realizar fotografías o grabaciones de vídeo de los vehículos que estuvieran estacionados en el lugar y momento en el que se llevara a cabo la instalación. Incluso se ha recomendado que, en ocasión de la revisión de la ordenanza municipal, se acuerde establecer un plazo mínimo de tiempo que debe transcurrir entre la colocación de las señales provisionales de tráfico y su efectividad que permita a los conductores tener conocimiento con suficiente antelación.

11. LA MEMORIA DEMOCRÁTICA

CCoincidiendo con el octogésimo aniversario de la sublevación militar que marcó el inicio de la Guerra Civil española y la represión de la dictadura que instauró el bando vencedor, el Síndic de Greuges decidió abrir una actuación de oficio con el fin de valorar las principales iniciativas llevadas a cabo para la recuperación de la memoria histórica y la reparación, así como para trasladar a las administraciones la necesidad de profundizar en este proceso.

Hay que recordar que la institución del Síndic de Greuges, desde sus inicios, ha velado por la defensa de los que vieron vulnerados sus derechos durante la Guerra Civil y la dictadura militar posterior. Así, han sido objeto de atención de la institución la identificación de los restos de las personas desaparecidas, las indemnizaciones a expresos políticos, el dinero republicano confiscado a las familias catalanas en el año 1939 y el tratamiento de la simbología franquista.

La actuación de oficio también se ha hecho eco de los aspectos más relevantes de las conclusiones del informe que ha elaborado el relator especial de la ONU sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición, Pablo de Greiff. Entre otras cuestiones, el informe destaca como carencia principal que el Estado español no ha afrontado el pasado ni ha hecho justicia de forma completa y recomienda que se establezca un mecanismo o institución oficial, de carácter independiente, que podría adoptar la forma de una "comisión de la verdad", con el fin de conseguir una comprensión exhaustiva de las violaciones de derechos humanos y del derecho humanitario que tuvieron lugar durante la Guerra Civil española y el franquismo, puesto que considera que la Ley 52/2007, llamada de la *memoria histórica*, no afronta esta cuestión.

También es necesario remarcar que el informe indicado señala que las instituciones públicas deben asumir la responsabilidad de exhumar e identificar los restos de las víctimas mortales de la represión, que debe ampliarse el reconocimiento y la cobertura de los programas de reparación para incluir a todas las categorías de víctimas, que deben identificarse los mecanismos idóneos para hacer efectiva la nulidad de las sentencias adoptadas en violación de los principios fundamentales de derecho y del debido proceso, y que hay que adoptar medidas para devolver a los particulares los bienes y derechos de contenido patrimonial confiscados durante la Guerra Civil y el franquismo.

> **Cuando se cumplen 80 años del inicio de la Guerra Civil, aún no se ha logrado la reparación completa de los agravios pendientes del franquismo**

Uno de los ámbitos en que la necesidad de una reparación integral de los agravios de la dictadura se hace más visible es la pervivencia de símbolos y monumentos de exaltación del régimen franquista en la geografía catalana. El informe del relator espacial recuerda que la regla general debe ser la retirada del símbolo y que, cuando esto no sea posible, hay que promover intervenciones diferenciadas de contextualización y reinterpretación para que los monumentos pierdan su carácter de exaltación de un bando y pasen a contribuir a la memoria y a la pedagogía ciudadana.

En línea con este planteamiento, el Síndic ha solicitado que el Memorial Democrático actualice y complete el inventario y la valoración de símbolos y monumentos franquistas, con el fin de facilitar la labor de retirada de los símbolos y monumentos de exaltación del régimen anterior. Paralelamente, el Síndic ha continuado reclamando a los municipios un posicionamiento activo en este proceso de retirada, como responsables de ejecutarlo, de acuerdo con lo establecido en la Ley de la memoria histórica, cuando se trata de símbolos situados en el espacio público del término municipal. En este epígrafe se reseñan las actuaciones iniciadas este año en referencia a dos municipios para solicitar la retirada de símbolos de la dictadura presentes en el espacio público municipal.

El Síndic también quiere hacerse eco de la iniciativa del Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia de poner en marcha un programa en materia de identificación genética de restos de personas desaparecidas durante la Guerra Civil y el franquismo, con la colaboración de los departamentos de Salud y Justicia, sin perjuicio de las consideraciones que se recogieron en el Informe 2015 en referencia a la iniciativa del banco de ADN para identificar los restos de personas desaparecidas.

Queja 02888/2016 (relacionada con las AO 00061/2016, 00062/2016, 00089/2016)

La actuación se inició a partir de la información aparecida en los medios y de las quejas sobre la existencia de un conjunto monumental en el espacio conocido como "La Torreta" (Torre de Guardiola), en el municipio de Sant Carles de la Ràpita.

A petición del Ayuntamiento, el Memorial Democrático emitió un informe que confirmaba que los dos elementos incorporados a la Torre en los años sesenta del siglo pasado forman parte de un mismo espacio de simbología franquista. Partiendo de esta información, el Síndic entendió que se encontraban dentro del supuesto regulado en el artículo 15 de la Ley de la Memoria Histórica. Por este motivo, pidió al Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita que le informara de las medidas que llevara a cabo para la supresión o reinterpretación de aquellos elementos.

Esta petición está pendiente de respuesta en el momento de concluir la redacción de este informe.

12. LA PROTECCIÓN DE DATOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El derecho fundamental a la protección de datos tiene por objeto garantizar a la persona un poder de disposición y de control sobre sus datos personales, sean íntimos o no, y sobre su uso y su destino. La protección alcanza, en definitiva, cualquier tipo de dato personal que identifique o permita la identificación de la persona y pueda configurar su perfil.

La configuración legal de este derecho reconoce a la persona una serie de facultades de actuación y de control sobre la información que le afecta, y esto ha conllevado que la ley imponga a los terceros deberes jurídicos u obligaciones, como, por ejemplo, entre otros, requerir el consentimiento del titular de los datos; consentimiento que no será necesario cuando, entre otros, los datos se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las administraciones. A pesar de ello, la persona podrá oponerse cuando existan motivos fundamentados y legítimos relativos a una concreta situación personal. La oposición, junto con los derechos de acceso, rectificación, cancelación de los datos personales sometidos a tratamiento (ejercicio de los derechos ARCO) garantizan a las personas el poder de control sobre sus datos personales.

> La persona denunciante debe poder ejercer el derecho de oposición a la comunicación de sus datos a la persona denunciada

El consentimiento es necesario, también, cuando los datos personales objeto de tratamiento se comuniquen a un tercero para el cumplimiento de finalidades relacionadas con las funciones de quien las cede y quien las recibe. Sin embargo, la Ley reguladora del derecho a la protección de datos establece unas excepciones en referencia al consentimiento. Una de estas excepciones es que la cesión esté autorizada en una ley.

Precisamente, la Ley de procedimiento administrativo –Ley 30/1992, de 26 de noviembre (artículo 35 a), y, a partir del 2 de octubre de 2016, Ley 39/2015, de 1 de octubre (artículo 53 a)– garantiza el derecho a conocer al estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.

Cuando el procedimiento se haya iniciado a raíz de una denuncia, la persona denunciada –que tiene la condición de interesada– puede acceder a la documentación que integra el procedimiento sancionador en trámite y, por ello, a la denuncia. Acceder a la denuncia quiere decir conocer los datos de carácter personal que contiene, sin necesidad de disponer del consentimiento de la persona denunciada.

Hay que tener en cuenta que en nuestro sistema jurídico los derechos no se configuran en ningún caso como absolutos, por lo que hay que ponderar la aplicación con la eventual vulneración de otros derechos o intereses legítimos. El hecho de que el ordenamiento jurídico ampare el acceso a la identidad de la persona denunciante por quien acredite ser persona interesada en el procedimiento no quiere decir que estos datos deban facilitarse de forma automática.

> La identificación del acto que se notifica no debe conllevar una revelación de datos a terceros

Como el titular de los datos debe poder estar en disposición de ejercer los derechos ARCO, la Administración, como responsable del tratamiento, debe asegurarse que los puede ejercer. Por este motivo, en el marco del procedimiento sancionador, el Síndic ha señalado que, si bien no puede excluirse automáticamente el acceso de la persona denunciada a los datos identificativos que contiene la denuncia, sí es necesario tener en cuenta que, en determinadas circunstancias, el acceso a los datos de la persona denunciante puede poner en riesgo otros derechos, como, por ejemplo, el derecho a su integridad.

El Síndic ha recomendado que se informe a los denunciantes sobre el tratamiento de sus datos personales y del hecho de que, frente a la solicitud de acceso del expediente por parte

de la persona denunciada, sus datos le pueden ser comunicados, a menos que, en caso de que exista algún motivo fundamentado o legítimo, la persona denunciante ejerza su derecho de oposición.

No es necesario realizar un ejercicio de ponderación de derechos cuando los datos relativos a la identificación del tipo de expediente tramitado (expediente disciplinario), más allá de la simple identificación del trámite o del número de expediente y la de los hechos que motivan la incoación, son los que se hacen constar en el sobre que contiene el acto objeto de notificación.

> **Las notificaciones deben practicarse en el lugar o por el medio expresamente señalado por la persona interesada**

La Ley de Procedimiento Administrativo (Ley 30/1992 (artículo 59.1) y Ley 39/2015 (artículo 41)) establecen que las notificaciones deben practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción o el acceso por parte de la persona interesada, o su representante, de la fecha, de la identidad del remitente y del destinatario y del contenido del acto notificado. Sin embargo, exteriorizar esta información en un sobre – tipo de expediente y hechos – conlleva revelar datos excesivos para que la notificación llegue a la persona interesada, revelación que también afecta al derecho a la protección de la intimidad y lleva aparejada un acceso por parte de terceras personas, como, por ejemplo, las encargadas de practicar la notificación.

Por ello, el Síndic ha manifestado que la previsión recogida en la Ley de procedimiento no puede amparar la publicación de datos en el sobre que resulten excesivamente desproporcionados en referencia a la finalidad de identificar el acto que quiere notificarse.

Así mismo, practicar la notificación en lugares diferentes al consignado expresamente por la persona interesada a partir de la incoación de un procedimiento disciplinario puede atentar contra el derecho a la protección de datos y al derecho fundamental a la intimidad. Los datos personales deben tratarse con un cuidado especial para mantener indemne el principio de confidencialidad.

Lo mismo sucede cuando, para asegurar la eficacia de la notificación, la Administración notificante solicita la colaboración de otra administración y no le entrega el acto que hay que notificar en un sobre cerrado.

Queja 04110/2015

La persona denunciante de un establecimiento de restauración exponía su malestar por el hecho de que el Ayuntamiento de Barcelona había cedido sus datos a la persona denunciada en el marco de la tramitación de un expediente.

El Ayuntamiento le había expuesto que el titular del establecimiento, dada su condición de persona interesada, tenía el derecho a obtener una copia de los documentos que contiene el expediente y acceder a la denuncia sin necesidad de disponer de su consentimiento.

Para resolver la tensión existente entre la Ley de Procedimiento y la Ley Orgánica de Protección de Datos, cabe tener en cuenta que esta última otorga a cualquier titular de datos el ejercicio del derecho de oposición cuando existan motivos fundamentados y legítimos relativos a una situación personal concreta.

Por ello, el Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que informe a las personas denunciantes sobre el tratamiento de sus datos personales y del hecho de que ante la solicitud de acceso al expediente por parte de la persona denunciada sus datos le pueden ser comunicados para que, en su caso, puedan ejercer su derecho de oposición.

Queja 03153/2015

Una persona manifestó su descontento por la forma en la que la Dirección General de Policía del Departamento de Interior había practicado diferentes notificaciones relativas a un expediente disciplinario.

La persona interesada había designado el domicilio de su representado legal para la práctica de las notificaciones. Dado que la notificación resultó infructuosa porque el despacho profesional del representante estaba cerrado por vacaciones, la Administración fue a la búsqueda de otros domicilios, el del progenitor y el del hermano de la interesada, cuando era perfectamente conocedora del domicilio que expresamente se había facilitado a estos efectos.

El Síndic debió recordar a la Administración que las notificaciones deben llevarse a cabo de acuerdo con las previsiones legalmente establecidas y que, por tanto, debería haber actuado de acuerdo con el artículo 59 de la Ley 30/1992.

Queja 04155/2015

La práctica seguida por el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia para notificar un expediente disciplinario generó malestar a la persona afectada.

El Ayuntamiento llevó a cabo, sin éxito, los dos intentos de notificación en el domicilio de la persona interesada, que la recogió personalmente en la oficina de correos. En el sobre se hacía constar el contenido del acto en términos más explícitos que la simple identificación del trámite – acuerdo de incoación – o del número de expediente, puesto que de forma expresa constaba que se trataba de un expediente disciplinario incoado como resultado de una información reservada.

La Administración, después de los dos intentos infructuosos, solicitó la colaboración del Ayuntamiento del domicilio de residencia de la persona interesada para proceder a la notificación del acto en mano. La notificación, efectuada por un agente y un caporal, iba sin sobre.

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Sant Sadurní que diera las órdenes oportunas para que en el futuro los datos consignados en el sobre con el fin de practicar las notificaciones fueran los necesarios y adecuados para identificar al destinatario y el objeto. Así mismo, recordó que debe respetarse el derecho a la intimidad y a la protección de datos, salvaguardándolo de un eventual acceso ilegítimo a la información por parte de terceras personas ajenas al procedimiento.

13. LAS BOLSAS DE TRABAJO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA INCLUSIÓN DE MEDIDAS DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA

La normativa básica estatal – Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) – no contiene referencia alguna a la constitución y regulación de las bolsas de trabajo en el seno de las administraciones públicas para poder hacer frente con agilidad a la cobertura temporal de plazas vacantes o sustituciones.

Sin embargo, la ausencia de una regulación general no ha impedido que las administraciones locales publiquen convocatorias para constituir bolsas de trabajo y que algunos departamentos de la Generalitat de Cataluña hayan aprobado disposiciones normativas para crear bolsas de trabajo en ámbitos específicos. Por otra parte, en el marco de la negociación sindical, el convenio colectivo del personal laboral de la Generalitat de Cataluña también ha previsto la constitución de bolsas de trabajo para contratar a personal temporal en casos de urgencia.

Las bolsas de trabajo son un mecanismo diligente para la cobertura de vacantes o sustituciones con carácter temporal, dado que se han constituido con un método de selección que respeta los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

Por ello, ante la habilitación legal prevista en la normativa de régimen local para nombrar, en los casos de máxima urgencia, a personal interino y laboral no permanente sin convocatoria previa, el Síndic ha manifestado que es necesario conciliar el respeto de los principios mencionados con las necesidades de cobertura ágil de vacantes o sustituciones. Dado que estas disposiciones también prevén que los entes locales puedan convocar un concurso anual donde debe establecerse el orden de preferencia para proveer las vacantes que se produzcan durante el año, el Síndic ha señalado la conveniencia de convocar bolsas de trabajo.

El vínculo que une la persona inscrita en la bolsa con la Administración no es la de un precontrato de trabajo, por lo que el aspirante no tiene un derecho subjetivo a ocupar un puesto de trabajo, pero sí tiene un interés legítimo o una expectativa de derecho a ser llamado. Ahora bien, mientras la bolsa de trabajo es vigente, el Síndic ha manifestado que la Administración no debería convocar un proceso selectivo para prestar servicios de la misma especialidad que la de la bolsa. La virtualidad de los principios de confianza legítima, buena fe y seguridad jurídica recomiendan que en estos casos la cobertura interina se lleve a cabo con la lista de los candidatos de la bolsa creada por orden de puntuación.

> **Las bolsas de trabajo son un instrumento para atender las necesidades de cobertura ágil de vacantes y sustituciones**

La fijación de los requisitos de acceso y la forma en la que debe acreditarse su cumplimiento debe ser clara y concreta. La Administración no debe llevar a cabo interpretaciones que choquen con el fin de la norma y, a su vez, limiten el acceso a la bolsa de trabajo.

Una cuestión detectada por el Síndic de Greuges tenía que ver con la interpretación que la Administración había realizado sobre uno de los requisitos de participación en una bolsa. Concretamente, sobre el contenido que debía tener el certificado médico aportado para acreditar la capacidad funcional necesaria para formar parte de la bolsa de trabajo del personal interino docente. El Síndic estimó que si las bases de la convocatoria son la ley del concurso y éstas no predeterminan cuál debe ser el contenido exacto, preciso y textual del certificado médico, la Administración no está habilitada para fijar un único redactado como válido y anotar como motivo de exclusión de los candidatos “certificados médicos incorrecto”.

Para conocer cuáles son las causas que las personas pueden alegar para pedir la baja temporal de la bolsa y cuando deben justificarlas, hay que remitirse a la resolución de los criterios de gestión de la bolsa que, para cada curso escolar, dicta la Dirección General del Profesorado y Personal de Centros Públicos. Así, el hecho de ocupar otro puesto de trabajo es una de las causas de justificación que, de acuerdo con la resolución, hay que acreditar documentalmente con antelación al ofrecimiento de la

vacante. Hay situaciones en las que el lapso temporal entre la producción de la causa y la adjudicación de un nombramiento puede ser muy corto y no ha sido posible justificarla con antelación. Ante ello, el Síndic ha manifestado que la Administración debería valorar las justificaciones efectuadas después de la adjudicación para que este hecho no conlleve automáticamente la expulsión de la bolsa.

Mientras la bolsa de trabajo sea vigente no debería convocarse un proceso selectivo para prestar temporalmente servicios de la misma especialidad que la de la bolsa

En ocasiones, el análisis de las quejas que llegan a la institución ponen de manifiesto algunas carencias en la regulación de las bolsas cuando, a modo de ejemplo, se ha fijado como una de las causas de exclusión la existencia de dos informes negativos y, en cambio, no se ha previsto ningún mecanismo para que la persona afectada traslade sus consideraciones sobre los hechos que se consignan y, en su caso, para que pueda reconducir su conducta en ulteriores contrataciones. El Síndic ha señalado que, para garantizar la máxima objetividad en el proceso de valoración, la comisión de seguimiento de la bolsa debería acordar la inclusión de un mecanismo que garantizara la aplicación del principio de contradicción cuando se emitan los informes negativos.

Una de las cuestiones constatadas por el Síndic a partir del examen de diferentes bolsas de trabajo de las administraciones públicas catalanas es que éstas no suelen incluir medidas de discriminación positiva en favor de la integración de las personas con discapacidad para facilitarles el acceso al empleo temporal, a diferencia de la cuota de reserva específica que la Ley ha previsto para acceder a la condición de funcionario de carrera o personal laboral fijo.

El Síndic ha manifestado que la ausencia de un mandato legal de reserva a favor de las personas discapacitadas en el acceso al empleo público de personal temporal no debe constituir ningún obstáculo para que se fijen medidas de discriminación positiva, siempre y cuando la capacidad funcional de los aspirantes quede garantizada. Se trata de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la ocupación, sea este acceso con carácter definitivo o no. Esta igualdad no debe ser tan sólo formal, sino también material, razón por la cual deben adoptarse medidas para prevenir y compensar las desventajas de las personas que objetivamente sufren un mayor grado de discriminación.

Se precisan medidas de discriminación positiva a favor de las personas discapacitadas tanto en las bolsas de trabajo como las convocatorias de acceso al empleo público de personal temporal

Por esto, el Síndic ha recomendado al Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda que promueva una modificación del Decreto 66/1999, de 9 de marzo, sobre el acceso a la función pública de las personas con discapacidad y de los equipos de valoración multiprofesional, que se remite a la cuota de reserva fijada legalmente para las convocatorias de procesos selectivos de nuevo ingreso y de promoción interna, para que también introduzca medidas de discriminación positiva cuando se trate de acceder a la cobertura temporal de puestos de trabajo en la Administración pública.

Al amparo del artículo 125.2 del Decreto Legislativo 1/1997, de 31 de octubre, que habilita al Gobierno a regular por reglamento una bolsa de personal para prestar servicios con carácter temporal en casos de máxima urgencia, el Síndic también ha recomendado que se promueva una regulación general de las bolsas que introduzca medidas de discriminación positiva para facilitar la inserción profesional de las personas con discapacidad en los puestos que puedan ser adecuados a sus capacidadesb discapacitat als llocs que puguin ser adequats a les seves capacitats.

Queja 01773/2016

Un ciudadano que estaba en segundo lugar en la lista de la bolsa de trabajo de técnico medio de gestión contable, que el Ayuntamiento de Mont-roig del Camp había convocado en julio de 2015, manifestaba su disconformidad con el concurso oposición para cubrir una plaza vacante de la misma especialidad que el Ayuntamiento había publicado en marzo de 2016.

La vigencia de la bolsa ya creada era indefinida, a menos que se quisiera renovar o reestructurar por necesidades propias, y el Ayuntamiento no había dictado una resolución que la dejara sin efecto.

A criterio del Síndic, la actuación municipal de convocar un proceso selectivo, a pesar de que continuaba vigente la bolsa de trabajo, resultaba contraria a la expectativa inducida por la razonable estabilidad de sus decisiones.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que dejara sin efecto la convocatoria y que cubriera la vacante con la lista de candidatos, por orden de puntuación, de la bolsa creada.

El Ayuntamiento aceptó tomar nota de las consideraciones del Síndic para futuras actuaciones y también publicó la pérdida de vigencia de la bolsa de trabajo.

Queja 01939/2015

Una trabajadora del antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia manifestó su disconformidad por haber quedado excluida de la bolsa de trabajo de personal laboral por tener dos informes negativos de dos superiores jerárquicos, consecuencia de dos relaciones laborales diferentes, de los que no había tenido conocimiento.

La interesada solicitó copia de los informes negativos y formuló alegaciones en referencia a los hechos que los habían motivado, que fueron desestimadas.

El Síndic consideró que cuando se emite un informe negativo éste debe entregarse al trabajador de forma inmediata. A su vez, se le debe dar un plazo para que pueda trasladar sus observaciones a la dirección del centro que lo ha elaborado porque, posteriormente, la Dirección de Recursos Humanos del Departamento confirme o no su carácter negativo. Así mismo, el Síndic señaló que el hecho de entregar al trabajador el primer informe negativo puede servir para que éste pueda reconducir, en su caso, su conducta en ulteriores contrataciones.

El Departamento aceptó las recomendaciones del Síndic y manifestó que, de hecho, la Comisión de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo se había reunido para determinar el procedimiento a seguir a partir del momento en el que se emitiera el primer informe negativo.

Queja 04827/2016

Un ciudadano expuso su disconformidad por el hecho de que el Ayuntamiento de Linyola había contratado a una persona, por razón de urgencia y sin convocatoria previa, con carácter temporal y a tiempo parcial para dar apoyo a las tareas administrativas del consistorio.

El carácter urgente de la contratación estaba motivado por el retraso en la aprobación del presupuesto de 2016 y la inmediata puesta en marcha del nuevo consultorio médico, para cuyas tareas administrativas se necesitaba a una persona que ejerciera de auxiliar administrativa.

La normativa de régimen local habilita para que en los casos de máxima urgencia el personal interino y laboral no permanente pueda ser nombrado, sin convocatoria previa, dando cuenta al pleno y realizando la publicación en el DOGC y en el BOP.

Esta previsión debe ponerse en relación con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, cuya aplicación es la que debe presidir el acceso de los ciudadanos al empleo público.

Por este motivo, el Síndic considera que las administraciones deberían constituir bolsas de trabajo para poder conciliar el respeto de estos principios y satisfacer las necesidades de cobertura urgente de vacantes o sustituciones de puestos de trabajo.

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore la posibilidad de convocar la constitución de una bolsa de trabajo.

14. 1. LA RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y LA NECESIDAD DE UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD

Una vez finalizado el plazo de pago en período voluntario de los tributos sin que se haya satisfecho la deuda, se inicia de forma automática el período ejecutivo de pago. En esta fase, se despliegan las potestades de la Administración para el cobro forzoso de las deudas tributarias. Mediante la notificación de la provisión de apremio se inicia el procedimiento de apremio, que tiene la misma fuerza ejecutiva que una sentencia judicial para proceder contra los bienes y derechos del obligado tributario.

A través de las quejas presentadas al Síndic, se denota un desconocimiento por parte de los ciudadanos de las facultades de recaudación de la Administración, de las consecuencias de no atender la provisión de apremio cuando la reciben, de los procesos de embargo, y de sus derechos y de cómo defenderlos. Por este motivo, el Síndic recuerda a las administraciones que tienen el deber legal de prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia en relación a sus derechos y obligaciones.

En este contexto, sugiere que la provisión de apremio contenga, de forma clara y visible, la advertencia expresa de que si no se efectúa el pago en los plazos otorgados, se embargarán sus bienes, se imputará a la deuda un recargo del 20% y se contabilizarán los intereses de demora.

> **Son inembargables el sueldo, el salario, la pensión o la retribución que no exceda la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional**

También sugiere que se les informe adecuadamente de las causas tasadas de impugnación de la provisión de apremio o la falta de suspensión de las actuaciones de recaudación por la mera presentación de un recurso o de una solicitud de fraccionamiento.

En las actuaciones de recaudación, las administraciones deben ser cuidadosas con el cumplimiento del principio de legalidad y evitar la lesión de otros derechos o intereses de los ciudadanos.

Se han recibido quejas porque la Administración no aceptaba el pago de recibos en fase voluntaria por la existencia de otras deudas pendientes en fase ejecutiva y que debían satisfacerse en primer lugar. Este hecho impedía el ejercicio de otros derechos, como la transmisión de vehículos.

El Síndic consideró que esta práctica, habitual en la recaudación, es contraria a la regulación legal de la imputación de pagos. El obligado tributario puede designar qué deudas satisface en primer lugar, y esta libertad tan sólo decae en los casos de ejecución forzosa, en los que la Administración imputará el pago a la deuda más antigua.

Así mismo, son frecuentes las quejas en las que la Administración reclama deudas cuyo derecho a exigir el pago ha prescrito. Esta práctica vulnera el artículo 69.2 de la Ley General Tributaria, que obliga a la aplicación de oficio de la prescripción.

> **Los ciudadanos tienen derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria se lleven a cabo de la forma que les resulte menos perjudicial**

También hay quejas por embargos de bienes declarados inembargables o sin respetar las escalas establecidas en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Estas limitaciones también deben respetarse cuando el embargo sea de dinero en cuentas corrientes en las que las personas interesadas depositen el sueldo o la pensión.

El Síndic recuerda que el incumplimiento de las normas reguladoras del embargo son causa de nulidad del embargo

practicado y motivo de oposición contra la diligencia.

La práctica de los embargos debe regirse por el principio de proporcionalidad, de forma que ocasione los mínimos perjuicios a los obligados tributarios. Deben realizarse ponderando la mayor facilidad en la alienación del bien y la menor carga onerosa para el obligado tributario. A tal efecto, el obligado tributario tiene derecho a participar en las decisiones de la Administración sobre la determinación de los bienes y derechos a embargar, y ésta debe aceptar los bienes señalados por la persona interesada si garantizan el cobro de la deuda con la misma eficacia y no se causa un perjuicio a terceros.

Deben adoptarse medidas de protección de los deudores tributarios que les permitan una segunda oportunidad

Por último, cabe destacar la situación de las personas que han visto perjudicada su capacidad económica debido a la prolongada crisis económica y que, a pesar de que hayan enderezado su situación económica financiera, no pueden hacer frente a las deudas tributarias acumuladas.

A menudo, los recargos, los intereses y las costas que se acumulan por impago van aumentando la deuda, las cuotas de fraccionamiento son inasumibles y el embargo de bienes y derechos pone en peligro el mantenimiento de una mínima capacidad económica. El ordenamiento jurídico tributario no ofrece una solución para estas situaciones, y las administraciones están obligadas a continuar el proceso de apremio hasta la declaración de crédito incobrable.

El Síndic considera que hay que adoptar las medidas legislativas oportunas que permitan exonerar o condonar la deuda tributaria, negociar quitas, otorgar moratorias o cualquier otro mecanismo de segunda oportunidad que permita superar las deudas con la Administración tributaria.

Queja 06198/2014

El embargo de unas fincas propiedad de una mercantil constructora causaba al promotor de la queja perjuicios de difícil reparación, puesto que le impedía obtener un préstamo hipotecario a fin de obtener liquidez económica para continuar su actividad empresarial.

Por este motivo, solicitó una modificación del objeto de embargo y ofreció otras fincas en garantía de la deuda tributaria. La Administración no aceptó su solicitud.

El Síndic sugirió a la Administración que modificara el objeto de embargo, puesto que los obligados tributarios tienen derecho a indicar a la Administración los bienes sobre los cuales proponen la traba del embargo porque consideran que son los bienes sobre los cuales resulta menos perjudicial la actuación de la Administración.

15. LA SUJECIÓN A LAS TASAS

De acuerdo con el deber constitucional de todos los ciudadanos de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, la Administración tiene potestad para establecer y exigir tributos. En este ejercicio, se impone a los ciudadanos una obligación de pago vinculado a la realización de ciertos hechos, actos o negocios.

El elemento esencial del tributo es el hecho imponible, que se define como el presupuesto fijado por la ley para configurar cada tributo, cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

También es el más controvertido porque implica discernir, para cada supuesto de hecho, si se devenga el tributo, puesto que existe una multitud de supuestos que se encuentran próximos al hecho imponible, pero que no lo constituyen.

En este contexto, un gran número de quejas presentadas son en relación a la realización del hecho imponible. Los ciudadanos consideran que no están obligados a pagar el tributo, puesto que en aquel supuesto de hecho concreto no se dan las circunstancias exigidas por la ley para que pueda exigirse su pago. Las tasas son la figura impositiva que genera más reclamaciones.

Ciertamente, la casuística es muy diversa y los supuestos de hecho son más amplios de lo que recogen las normas tributarias.

> **Dada la naturaleza de contraprestación de la tasa, es necesaria la efectiva prestación del servicio para que sea exigible**

Por este motivo, con el fin de reducir la conflictividad y de garantizar al máximo posible la seguridad jurídica, el Síndic sugiere a las administraciones que delimiten al máximo posible el hecho imponible, también de forma negativa, y que especifiquen los supuestos que no lo constituyen y, por tanto, que no están sujetos al tributo. En el mismo sentido, sugiere que dicten disposiciones interpretativas o esclarecedoras.

De entre los supuestos analizados por el Síndic este año, destacan las siguientes consideraciones:

- Nave industrial que no ejerce ningún tipo de actividad económica, comercial ni industrial porque el propio ayuntamiento denegó la licencia. Tampoco dispone de suministros básicos.

El Síndic consideró que era un supuesto de falta de sujeción a la tasa por inexistencia de actividad que generara residuos comerciales. En consecuencia, no se produce el hecho imponible.

- Vivienda desocupada durante los meses de invierno: el servicio de recogida de basura es un tributo exigible por un servicio público de prestación y recepción obligatoria, al que ni la Administración ni los ciudadanos pueden renunciar por razones elementales higiénico-sanitarias de interés público.

Por esta razón, la jurisprudencia ha determinado que si el servicio se presta de forma efectiva y existe la posibilidad racional de hacer uso del mismo, es indiferente que una vivienda concreta esté desocupada o no se utilice el servicio en un momento determinado. El Síndic concluye que en este caso el ayuntamiento sí puede exigir la tasa.

- Vivienda que no dispone de suministros básicos: el Síndic sugiere la aplicación del criterio jurisprudencial que determina que hay que evidenciar que el inmueble está en condiciones de ser habitado y, en consecuencia, de producir los residuos, cuya recogida es grabada por la tasa. Esta posibilidad implica estar en posesión de ciertos suministros básicos, como, por ejemplo, los de luz y agua, como testigos de su habitabilidad efectiva.

- Inexistencia de contenedores a una distancia razonable: no concurre el requisito de efectividad del servicio de recogida de basura. Sería necesario modular la tarifa si se presta el servicio de traslado, tratamiento y eliminación de los residuos.

- Solar que no dispone de servicios urbanísticos: no puede estar sujeto a la tasa

de alcantarillado, puesto que no se presta este servicio.

- Parada de mercado a la que se renunció: la tasa graba el uso privativo o aprovechamiento especial que se produce por la ocupación del dominio público con la instalación de paradas del mercado. No puede exigirse la tasa si no ha existido una efectiva ocupación del dominio público.

- Tasa en concepto de fiestas locales: este supuesto de hecho no puede ser exigible a través de esta figura impositiva porque se trata de un servicio que no es ni de prestación ni de recepción obligatoria.

- Prestaciones personales y de transporte: es un recurso de las entidades locales consistentes en la aportación de trabajo personal o de medios de transporte para realizar determinadas obras del municipio. A pesar de que la redención en metálico se prevé como sustitutoria, no se ajusta a derecho utilizar este recurso para obtener una cuota dineraria y regular exigible anualmente, como si se tratara de un tributo de carácter periódico.

Queja 01448/2015

El Ayuntamiento de Maials cobraba anualmente un recibo a todos los hombres residentes en el municipio de entre dieciocho y cincuenta y cinco años en concepto de "prestación personal".

Se trata de un recurso de las entidades locales que se remonta al año 1848, propio de los municipios de escasa población y entorno rural, de acuerdo con el cual los vecinos aportaban trabajo personal o de medios de transporte para realizar determinadas obras.

Por un lado, el Síndic sugirió a la Administración que valorara la idoneidad y conveniencia de imponer este tributo en el contexto actual, dada la inexistencia de las circunstancias que históricamente lo habían justificado.

Por otro lado, concluyó que su gestión no se ajustaba a la configuración legal y a la naturaleza jurídica de la figura impositiva, por lo que debían anularse las cuotas liquidadas y cesar en su gestión. El Ayuntamiento aceptó las sugerencias del Síndic.

Queja 03995/2014

La Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de los servicios especiales de las gestas locales de Benissanet se había aprobado para financiar los gastos derivados de las fiestas populares y otros acontecimientos. Consideraba sujetos pasivos a las personas empadronadas en el municipio. Incluso, obligaba al pago las personas de entre once a diecisiete años

El Síndic consideró que la celebración de fiestas populares no es un servicio de prestación ni de recepción obligatoria. Por este motivo, su financiación no podía ser objeto de una prestación patrimonial de carácter coercitivo a los vecinos del municipio y exigirse a través de una tasa. Tampoco podían ser sujetos de tributo los menores de once a diecisiete años, por la vulneración del principio de capacidad económica establecido en el artículo 31.1 de la Constitución.

A raíz de la sugerencia del Síndic, el Ayuntamiento anuló la ordenanza fiscal de acuerdo con la cual exigía esta tasa.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00007/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al certificado para el acceso y ejercicio a las profesiones, los oficios y las actividades que impliquen contacto habitual con menores

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de varias quejas recibidas sobre la formación de largas colas en la calle ante la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia en la ciudad de Barcelona, que tiene el encargo de tramitar para toda Cataluña el certificado de antecedentes penales para trabajar con menores.

El Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda ha informado de las actuaciones que se han llevado a cabo para que los órganos de la Administración de la Generalitat ante los cuales se tramitan procedimientos para el acceso de profesiones, oficios o actividades que implican un contacto habitual con menores puedan verificar, de oficio y electrónicamente, en el Registro de Antecedentes Penales – y desde el 1 de marzo, en el Registro Central de Delincuentes Sexuales – si una persona tiene antecedentes penales por haber sido condenada por delitos contra la libertad y la indemnidad sexual.

AO 00058/2016
En trámite

Adecuación de la obligatoriedad de llevar el cinturón de seguridad en los autocares de transporte público

A raíz del accidente del día 20 de marzo de 2016 en Freginals (Montsià), en el que murieron 13 estudiantes, ha quedado demostrado que la obligatoriedad de llevar el cinturón de seguridad abrochado durante todo el trayecto en todas las vías urbanas e interurbanas en el caso de los conductores y pasajeros mayores de tres años establecida en el nuevo reglamento general de circulación (Real Decreto 965/2006) no es suficiente para que los usuarios la cumplan. Por tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar qué medidas se están tomando para conseguir sensibilizar a los viajeros de la importancia de hacer uso de los dispositivos especiales de seguridad de los vehículos de transporte.

AO 00061/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Actuación de oficio relativa a la presencia de un monumento franquista en el municipio de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic ha abierto una actuación de oficio relativa a la existencia de un monumento de exaltación del régimen franquista en el municipio de Sant Carles de la Ràpita, en el espacio conocido como La Torreta. Este monumento, inaugurado en el año 1965, en plena dictadura franquista, se ha mantenido con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley estatal 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de aquellos que sufrieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura.

El Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita ha informado que ha facilitado nueva información al Memorial Democrático en referencia a este asunto y que está a la espera de recibir un nuevo informe de este organismo.

AO 00062/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa a la presencia de un monumento franquista en el municipio de Vilalba dels Arcs

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la existencia de un monumento de exaltación del régimen franquista en el municipio de Vilalba dels Arcs. Este monumento se ha mantenido con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley estatal 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de aquellos que sufrieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura.

El Ayuntamiento de Vilalba dels Arcs ha informado que se acordó tapar o borrar la inscripción que aparece en la parte frontal del monumento, y convocar una consulta popular sobre la retirada del monumento. El Síndic, sin embargo, considera que suprimir la inscripción no supone el pleno cumplimiento de la previsión legal establecida por el artículo 15.1 de la Ley 52/2007, y pide al Ayuntamiento que inicie las actuaciones oportunas para la retirada del monumento, sin condicionar esta decisión a una consulta popular previa.

AO 00089/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Actuación de oficio relativa a la actualización del censo de simbología franquista elaborado por Memorial Democrático en el año 2010, con el fin de identificar los símbolos franquistas que perviven actualmente en territorio catalán

La entidad Memorial Democrático encomendó la elaboración, en el año 2010, de un censo de simbología franquista, con la pretensión de identificar esta simbología por todo territorio. El censo, sin embargo, no recogía todos los símbolos existentes sino tan sólo una muestra representativa de 185 municipios. Consiguientemente, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que entró en vigor la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de aquellos que sufrieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura, el Síndic ha querido saber si se está llevando a cabo o se ha previsto llevar a cabo una actualización del censo que permita identificar los símbolos que perviven actualmente en el territorio de Cataluña.

El Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia ha informado que el Proyecto de Ley de Presupuestos de la Generalitat de Cataluña para 2017 incluye una partida presupuestaria para que el Memorial Democrático pueda llevar a cabo la actualización del censo de simbología franquista.

AO 00120/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la vulneración de los derechos de los refugiados en el campo de Idomeni

El Síndic ha recibido varias solicitudes de intervención por parte de personas que están desempeñando trabajos de voluntariado en el campo de refugiados de Idomeni, muchas de ellas abogadas y, por tanto, con formación jurídica, las cuales detectan actuaciones que pueden constituir vulneraciones de derechos fundamentales. Por este motivo, se ha dirigido a los ombudsman de Macedonia y de Grecia para trasladarles estos hechos y pedirles, respectivamente, que las fuerzas de seguridad de la frontera entre Macedonia y Grecia apliquen la normativa en el retorno de personas migrantes, y que se aplique la condición de refugiados a las personas que se encuentran en el campo de Idomeni y garanticen a las personas detenidas el derecho a la defensa y a la información.

AO 00158/2016
En trámite

Incidencias durante el proceso selectivo de diplomados sanitarios en Enfermería

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar varias incidencias que hubo en relación al proceso selectivo para proveer plazas básicas de la categoría de diplomado sanitario en Enfermería: un corte de luz en algunas aulas del edificio Roger de Llúria de la Universitat Pompeu Fabra mientras tenía lugar la primera prueba del proceso y la posible extracción de un ejemplar del examen oficial unos días antes de la prueba.

AO 00167/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la reparación de los agravios pendientes del franquismo

Coincidiendo con el 80º aniversario de la sublevación militar que dio pie al inicio de la Guerra Civil en España y a la represión dictatorial posterior, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio sobre la reparación completa de los agravios pendientes del franquismo.

AO 00231/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al proceso de funcionarización del personal laboral al servicio del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del escrito de queja presentado por un ciudadano que aporta toda una serie de datos que ponen de manifiesto la comisión de presuntas irregularidades por parte del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat en las convocatorias de los años 2015 y 2016 para llevar a cabo un proceso selectivo, mediante turno restringido, para el acceso a diferente plazas de funcionario de carrera para personal fijo del Ayuntamiento.

AO 00250/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la acogida de diez inmigrantes ocultos en un camión de transporte de mercancías

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de la entrada de diez personas inmigrantes, entre las que hay cuatro menores, escondidas en un camión de transporte de mercancías.

Dado que la Administración de la Generalitat tiene la competencia exclusiva en materia de primera acogida de las personas inmigradas, de acuerdo con el artículo 138. 1 a) del Estatuto de Autonomía de Cataluña, el Síndic pide a la Secretaría de Igualdad, Migraciones y Ciudadanía del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que le informe de las actuaciones que está llevando a cabo para hacer efectiva la prestación de este servicio de primera acogida, tanto en relación a los menores como a los adultos.

Tributos

AO 00129/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la regulación de la bonificación sobre la cuota del IBI para los inmuebles en los que se hayan instalado sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para examinar de qué manera los diferentes municipios del territorio regulan la bonificación sobre la cuota del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) para las viviendas en las que se hayan instalado sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol.

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales faculta a las entidades locales para que incentiven a los dueños de inmuebles a instalar sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol mediante bonificaciones sobre la cuota del impuesto sobre bienes inmuebles. A pesar de esto, se ha detectado que hay ayuntamientos que limitan el disfrute de esta bonificación a un período determinado de años aunque se continúe aprovechando la energía solar.

AO 00146/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a las tasas para los informes de extranjería

El Síndic ha recibido varias quejas de personas extranjeras que deben satisfacer dos tasas (una a los ayuntamientos y otra a la Generalitat) por la emisión de un único informe en materia de arraigo social y de adecuación a la disponibilidad de vivienda. Al mismo tiempo, las tasas que se satisfacen a los ayuntamientos son de diferentes importes, en función de la ordenanza aprobada en cada municipio. Este hecho podría vulnerar el principio de igualdad establecido en el artículo 14 de la Constitución española, y no respeta la voluntad manifestada por el Gobierno de establecer unos criterios comunes a la hora de elaborar los documentos propuesta y homogeneizar los trámites en toda Cataluña.

POLÍTICAS TERRITORIALES

16. OCIO NOCTURNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA

En el mes de junio de 2016 el Síndic de Greuges presentó al Parlamento de Cataluña el *Informe sobre ocio nocturno y convivencia ciudadana*. En el año 2007 el Síndic de Greuges ya había presentado un informe extraordinario sobre contaminación acústica. El informe actual pretende realizar una actualización sobre esta misma materia, en concreto, describir la tipología de las quejas que plantean los ciudadanos en materia de contaminación acústica, analizar las actuaciones que llevan a cabo las administraciones implicadas para resolver esta problemática dentro del marco legal existente actualmente y comprobar el grado de efectividad de las medidas que se adoptan.

En los últimos años se ha avanzado mucho en materia de contaminación acústica, existe una mayor sensibilización social en esta materia, tanto por parte de las administraciones como por parte de la ciudadanía. La intervención del Síndic con la tramitación de las quejas ha contribuido activamente a esta mejora. No obstante, aún se detectan carencias y existe un amplio margen para llevar a cabo actuaciones de adecuación a la normativa acústica, puesto que, si bien ha disminuido una tipología de quejas en esta materia, han aumentado las quejas que tienen que ver con el ruido provocado por el ocio nocturno, objeto del informe monográfico presentado.

> La Administración debe garantizar el derecho de los vecinos a vivir sin ruidos excesivos

Con el informe presentado se pretende realizar un análisis de la tensa convivencia entre ocio nocturno y convivencia ciudadana. Y, a la vez, ofrecer una reflexión y aportar propuestas, con el objetivo de posibilitar que el ocio, el tiempo libre y el turismo sean plenamente compatibles con el derecho de los vecinos al descanso y a vivir sin unos niveles excesivos de contaminación acústica.

El informe detalla y analiza en cada uno de los apartados las molestias más comunes en materia de ruido: entre otras, quejas derivadas de molestias provenientes de espectáculos públicos y actividades recreativas (discotecas, bares musicales y chiringuitos de playa), quejas por ruidos causados por las terrazas de todo tipo de locales, quejas derivadas de la organización de actos con motivo de fiestas mayores o de actividades extraordinarias, quejas por las molestias que provocan los establecimientos de restauración y comerciales en el ejercicio diario de sus propias actividades, y una problemática creciente que es la derivada de la coexistencia de viviendas de uso turístico y viviendas de residencia habitual en un mismo bloque de vecinos.

Por último, se hace una referencia a la regulación existente en relación a las molestias derivadas de las actividades de vecindad.

Como resultado del análisis, se formularon algunas conclusiones, de las que destacan las siguientes:

- 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 y el turismo.

- El derecho a un medio ambiente adecuado implica el derecho a un medio acústicamente no contaminado. En definitiva: el derecho a vivir sin ruidos.

- Es necesaria una actuación decidida de los agentes de la autoridad ante las quejas vecinales que exponen situaciones de molestias por ruidos o incivismo. En estos casos, los ayuntamientos deben tomar medidas de control y priorizar este tipo de problemática, que debe tener carácter de servicio prioritario para las policías locales.

- Es preciso que la Administración sea más activa y contundente a la hora de actuar. Hay que llevar a cabo una actuación inspectora continuada y eficaz para detectar los focos problemáticos con agilidad para que no se cronifiquen las molestias, y hay que adoptar medidas que no impliquen únicamente sancionar.

> **Las actividades de ocio nocturno, tiempo libre y turismo deben ser compatibles con el derecho a un medio acústicamente no contaminado**

Estas y otras conclusiones llevaron al Síndic a recomendar lo siguiente:

- La necesidad de que los ayuntamientos aprueben ordenanzas que regulen los horarios de las terrazas.

- Que se creen mesas de negociación para tratar los conflictos que surgen en los barrios como consecuencia del ocio nocturno.

- Que se reduzcan los horarios que establece la Orden INT/358/2011, de 19 de diciembre, por la que se regulan los horarios de los establecimientos abiertos al público, de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas sujetas a la Ley 11/2009 y a su Reglamento.

- Que las viviendas de uso turístico deban requerir licencia previa para funcionar.

- Que la normativa establezca la obligatoriedad de que las viviendas de uso turístico se agrupen en bloques de edificios dedicados únicamente a este tipo de actividad, para que no interfieran en la vida de los vecinos residentes.

- Que las administraciones garanticen que la policía local lleve a cabo una actuación decidida ante las quejas vecinales que exponen situaciones de molestias por ruidos o incivismo.

17. LA CONTAMINACIÓN PROVOCADA POR PURINES EN CATALUÑA

El pasado 1 de diciembre el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña el *Informe sobre la contaminación provocada por purines en Cataluña*. El informe tiene como antecedente una investigación previa, del año 2006, en relación con la existencia de cien redes de agua no bebible por exceso de nitratos.

La contaminación de las aguas por un exceso de nitratos provenientes de los purines es ciertamente una problemática compleja. A pesar de los esfuerzos de la Administración y del sector ganadero, no se ha avanzado significativamente en esta cuestión. Prueba de ello es que, a pesar de la regulación existente y la declaración de determinadas zonas como vulnerables por la contaminación de nitratos, una parte del territorio catalán continúa contaminada por nitratos, con las consecuencias que conlleva este hecho para el medio ambiente y la salud de las personas.

El informe aborda la problemática que generan los purines desde diferentes perspectivas. Una muestra de la necesidad de regular esta cuestión es la normativa que han dictado las administraciones en cuanto a las zonas vulnerables en relación a la contaminación por nitratos procedentes de fuentes agrarias, de la que se desprende que con el paso del tiempo se han debido revisar y ampliar las zonas vulnerables del ámbito territorial de Cataluña. Cabe destacar el Decreto 136/2009, de 1 de septiembre, de aprobación del programa de actuación aplicable a las zonas vulnerables en relación a la contaminación de nitratos que proceden de fuentes agrarias y de gestión de las deyecciones ganaderas, que actualmente está en proceso de revisión por parte de la Administración.

En este sentido, la experiencia de los últimos años de aplicación de los requisitos normativos, la disponibilidad de innovación tecnológica y las nuevas necesidades del sector conllevan que la orientación normativa se enfoque a trabajar para optimizar la gestión de la fertilización y de las deyecciones ganaderas. La nueva regulación tiene como objetivo regular su crecimiento y control, sobre todo en las zonas de alta densidad. En definitiva, la Administración no pretende impedir su crecimiento, pero lo condiciona a una serie de costes y de obligaciones que se deberán asumir en base a la sostenibilidad ambiental.

> **El exceso de purines conlleva una degradación del medio ambiente en relación al estado de los acuíferos y de las fuentes**

La estrategia de la Administración, en concreto, del Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, se basa en tres objetivos claros: mejorar la gestión de las explotaciones agrarias, innovar en las aplicaciones en los suelos y mejorar los sistemas de control. Evitar la duplicidad de tierras con un mayor control por parte de la Administración y que se vuelvan a poner en funcionamiento las plantas de tratamiento de purines que debieron cerrar por el recorte de las primas, como consecuencia de la reforma eléctrica que Ministerio de Industria impuso en el año 2014 son otros objetivos que hay que lograr.

Por otra parte, otro factor determinante en esta problemática es la gestión de los purines en las granjas. De entrada, se entiende que será más sencilla la gestión de los purines y de su excedente en las granjas que disponen de las herramientas necesarias para hacerlo y, en definitiva, de recursos para poder implantar todas las mejoras disponibles y adecuadas para una gestión correcta de los purines. Por contra, es razonable pensar que las pequeñas explotaciones tendrán, a priori, más dificultades para gestionar correctamente el purín excedente, si económicamente no disponen de los recursos económicos suficientes para invertir en nueva maquinaria.

La reducción del purín dentro de la misma granja, una buena gestión del volumen de agua, y una alimentación que reduzca la cantidad de nitrógeno y de otros nutrientes existentes en las deyecciones son medidas necesarias para reducir el impacto que suponen las deyecciones ganaderas dentro del proceso de producción de una granja.

En todo caso, no puede perderse de vista que el primer destino de los purines es su utilización como fertilizantes. Los tratamientos a los que son sometidos los purines permiten conseguir un equilibrio entre los purines que se generan y su aplicación en la tierra, a la vez que se obtiene un producto útil para los cultivos.

> **La estrategia de la Administración tiene como objetivos mejorar la gestión de las explotaciones, los sistemas de control e innovar en las aplicaciones en el suelo**

En definitiva, a partir de las consideraciones efectuadas en el informe se concluye que el sector porcino es una fuente de ingresos muy importante para el país, a pesar de que históricamente no se han buscado soluciones ni se han tomado medidas, como sí se ha hecho en otras actividades económicas, para evitar los problemas que conlleva su gestión.

También se concluye que el doblaje de las hectáreas ha sido hasta ahora una práctica generalizada, que se ha podido producir como consecuencia de la falta de estrategia y de control o del consentimiento implícito de la Administración.

El exceso de purines también ha conllevado una degradación del medio ambiente en cuanto a los acuíferos y las fuentes que están contaminadas por nitratos, así como de las redes de abastecimiento de agua bebible, lo que obliga a la clausura de pozos, al tratamiento de las aguas contaminadas, etc.

Por este motivo, el informe presentado por el Síndic formula una serie de recomendaciones, de las que destacan las siguientes:

- La necesidad de aplicar una moratoria en el otorgamiento de autorizaciones para la instalación de nuevas granjas del sector porcino en las comarcas saturadas por nitratos, si en el plazo de seis meses no se aprueba la nueva regulación.

- La redacción de un programa de actuación en el que participen el sector y las administraciones afectadas, con el objetivo de recuperar los acuíferos contaminados.

- El impulso de la redacción del Plan director urbanístico de ordenación de las explotaciones ganaderas.

- La intensificación de los controles por parte de la Administración y que se actúe con rigor en esta materia.

- La elaboración y el impulso de la aprobación de un régimen sancionador específico por parte de la Administración.

- La revisión y la actualización del Código de Buenas Prácticas Agrarias en relación al nitrógeno existente actualmente.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00003/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la aprobación del Plan Hidrológico del Ebro por parte del Gobierno español

El Gobierno español aprobó el 8 de enero de 2016 el Plan Hidrológico del Ebro, aprobación que tiene en contra a la Plataforma en Defensa del Ebro y también al Gobierno de la Generalitat. En concreto, la Plataforma considera que no se cumplen la directiva europea del agua ni la de hábitats y aves. Tal y como han recogido varios medios de comunicación, el Plan tampoco cumple las recomendaciones formuladas en el mes de julio de 2016 por la Comisión Europea.

Además, el Síndic ha tenido conocimiento de que no se han incorporado las propuestas consensuadas con Cataluña en la Comisión para la Sostenibilidad de las Tierras del Ebro, como por ejemplo las hectáreas de regadío, la construcción de pantanos y las diferencias en el caudal ecológico finalmente aprobado. Tampoco parece que se hayan tenido en cuenta las alegaciones que ha venido formulando al Plan el Departamento de Territorio y Sostenibilidad a través de la Agencia Catalana del Agua.

AO 00042/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la problemática de la contaminación de purines

En el marco de la actuación de oficio relativa a la contaminación por nitratos provenientes de los purines, el Síndic presentó ante el Parlamento de Cataluña el informe *La contaminación provocada por purines en Cataluña*, que incluye una serie de recomendaciones dirigidas principalmente al Departamento de Agricultura. El Síndic le pide sobre todo que intensifique los controles y elabore un régimen sancionador específico cuando se cometen irregularidades. También se ha recomendado a la Administración que se marque como objetivo a alcanzar en el plazo de dos años que un mínimo del 50% del tratamiento de los purines de las explotaciones se realice a través de sistemas de depuración y plantas de compostaje, ya sean propios, alquilados o en cooperativa. Finalmente, el informe recomienda que la Administración revise y actualice, adecuándose a la normativa, el Código de Buenas Prácticas Agrarias en relación al nitrógeno existente actualmente, y especifique qué aspectos deberían tener rango de ley.

AO-00064/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la tala de plataneros centenarios en Cadaqués

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer el posicionamiento del Ayuntamiento de Cadaqués ante el rechazo frontal de los vecinos a la tala de una veintena de plataneros centenarios del municipio, y para saber si se ha valorado replantar los árboles que deban talarse.

El Ayuntamiento ha indicado que ha mantenido informados en todo momento a los vecinos contrarios a la tala de árboles y que está teniendo en consideración sus peticiones. El Síndic, pues, ha constatado que no se ha llevado a cabo ninguna actuación de tala de árboles y que en los informes técnicos elaborados en referencia a cada uno de los árboles se realiza una evaluación de su estado y las recomendaciones para gestionarlos en el futuro.

AO 00190/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Arenys de Mar

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la situación del vertedero ilegal de neumáticos existente en Arenys de Mar y la actuación de las administraciones competentes, y para instarles a llevar a cabo las actuaciones pertinentes para restituir el medio y garantizar la seguridad de las personas.

Se ha constatado que más de 5.000 neumáticos se amontonan en una finca situada en la zona del Remei, en un enclave boscoso limítrofe con el parque natural del Montnegre-corredor. Se trata de un vertedero no controlado, situado en una zona de fácil acceso, donde, además de neumáticos, se acumulan otro tipo de residuos. A pesar de que existe desde hace más de diez años, y tanto el Ayuntamiento de Arenys de Mar como la Agencia de Residuos de Cataluña tienen conocimiento de ello, no consta que las administraciones hayan llevado a cabo actuaciones para resolver la situación y restituir el medio ambiente.

AO 00193/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa al proyecto de ley de contaminación odorífera

En el *Informe al Parlamento 2005* el Síndic ya hacía referencia al borrador del anteproyecto de ley contra la contaminación odorífera que había elaborado el entonces Departamento de Medio Ambiente y Vivienda. Transcurridos más de diez años, aún no se ha aprobado una ley reguladora de la contaminación odorífera.

El 26 de julio de 2016, la Mesa del Parlamento admitió a trámite una propuesta de resolución sobre la redacción de una ley de contaminación odorífera y prevención de la contaminación acústica.

De acuerdo con estos antecedentes, pues, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la viabilidad de estas propuestas de normativa.

AO 00161/2015
En trámite

Actuación de oficio relativa a la manipulación de los motores de vehículos diesel de la marca Volkswagen

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del caso Volkswagen, después de saberse, tal y como ha reconocido la multinacional, que se han manipulado los motores de los vehículos diesel utilizando un software para eludir los controles de laboratorio y simular que el vehículo contamina por debajo de los límites establecidos. En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se ha dirigido a la Agencia Catalana del Consumo y a los departamentos de Empresa y Ocupación y de Territorio y Sostenibilidad para saber qué tratamiento dan a las quejas y reclamaciones formuladas por los consumidores afectados por este asunto.

AO 00196/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa al impacto ambiental derivado de las obras de reforma de la carretera LV-4036 de acceso a Lles de Cerdanya

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en referencia a las obras de reforma de la carretera LV-4036 de acceso a Lles de Cerdanya. Un colectivo de opinión y debate del Pirineo ha denunciado que la ampliación de la carretera supone una grave agresión al paisaje, puesto que si bien era necesaria esta reforma, considera que se ha producido un error de proyecto y que la reforma es excesiva.

La Diputación de Lleida considera que el proyecto se tramitó de acuerdo con lo establecido en la Ley de carreteras (Decreto ley 2/2009, de 25 de agosto), y que dada la longitud del proyecto no se redactó estudio de impacto ambiental, puesto que ni la Ley de carreteras ni la legislación vigente sectorial no obligan a hacerlo. A pesar de esto, indica que se cumplen las medidas de integración ambiental, que se ejecutarán en el tramo final de las obras, de acuerdo con la planificación aprobada por el contratista adjudicatario.

AO 00207/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la contaminación del agua bebible de Monistrol de Montserrat

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del episodio de contaminación que ha afectado al suministro de agua bebible de Monistrol de Montserrat. Según la información de que se dispone, después de obtener el resultado de las primeras analíticas, el Ayuntamiento informó que el agua no era apta para el consumo de boca. Unos días antes se había producido un derrame de gasoil en el polideportivo municipal, posible causa de la contaminación.

AO 00214/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la contaminación acústica del aeropuerto de Sabadell

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las molestias de ruidos que provocan los aviones del aeropuerto de Sabadell, tal y como han puesto de manifiesto vecinos de Barberà del Vallès y de Badia del Vallès. En concreto, denuncian que la Comisión de Seguimiento Ambiental del aeropuerto de Sabadell no se convoca desde el año 2009, y los vecinos reclaman recuperar esta comisión dado el incremento de molestias por ruidos derivados de la infraestructura.

AO 00233/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la contaminación acústica producida por una fábrica de Sarrià de Ter

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de varias denuncias que algunos vecinos de Sarrià de Ter presentaron ante el Ayuntamiento por la contaminación acústica producida por la puesta en marcha de la actividad de una fábrica del municipio.

Se ha recordado al Ayuntamiento que la Ley 20/2009, de 4 de diciembre, de prevención y control ambiental de las actividades, permite llevar a cabo un período de funcionamiento en pruebas con una duración adecuada y proporcional a las características del establecimiento. No obstante, es necesaria una comunicación previa a las personas interesadas para que tengan conocimiento de ello. La Ley también dispone que en el caso de que se detecte que la puesta en funcionamiento de la actividad puede conllevar una afección ambiental para el medio o las personas, debe hacerse saber a la administración competente para que se adopten las medidas provisionales que sean necesarias.

AO 00245/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa al proyecto de construcción de un puerto, un hotel de cinco estrellas y cuatro viviendas en Tossa de Mar

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la propuesta de construcción de un puerto, un hotel de cinco estrellas y cuatro viviendas en Tossa de Mar, puesto que podría implicar un cambio sustancial en el desarrollo turístico del municipio y tendría efectos sobre el litoral. En marzo de 2012 ya se hizo pública la firma de un convenio entre el Ayuntamiento y las sociedades dueñas de unas fincas situadas al oeste de la playa de Es Codolar, con el objetivo de construir un puerto deportivo, proyecto que finalmente no salió adelante.

Con esta actuación de oficio, el Síndic pretende analizar cómo la normativa y el planeamiento territorial y urbanístico garantizan, en este caso, el cumplimiento del artículo 4.3 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, que determina que los poderes públicos deben promover el desarrollo sostenible, y del artículo 46, según el cual "los poderes públicos deben velar por la protección del medio ambiente a través de la adopción de políticas públicas basadas en el desarrollo sostenible y la solidaridad colectiva e intergeneracional.

AO 00277/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la parada injustificada de los trabajos de descontaminación de los terrenos de Ercros

El Síndic ha tenido conocimiento de que los trabajos de descontaminación de los terrenos de la empresa Ercros se han detenido y que, por tanto, la zona no ha sido totalmente descontaminada. Por lo visto, la limpieza de las lamas ha sido la única fase que se ha llevado a cabo y se cree que la situación actual puede tener una grave afectación ambiental.

Dado que las personas tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y libre de contaminación, y el derecho a la protección de la salud, se ha abierto una actuación de oficio para estudiar qué actuaciones está llevando a cabo la Administración para resolver este problema ambiental.

18. LA CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA CIUDAD

La falta de recursos de las administraciones públicas y de los particulares durante estos años de crisis económica y financiera ha ido en detrimento de las actuaciones de conservación, mantenimiento y mejora de las ciudades, hecho que ha tenido el consiguiente reflejo en el deterioro del entorno.

Edificios con patologías que amenazan ruina, solares abandonados, obras inacabadas, mal estado del firme, aceras rotas, degradación de los espacios públicos, carencias en la accesibilidad, deficiencias de los servicios urbanísticos, insuficiencia de las infraestructuras, etc. son objeto de quejas por parte de los ciudadanos.

El interés público tutelado por el urbanismo exige que la ciudad se conserve, se rehabilite y se transforme para la efectividad del derecho a disfrutar de una vivienda digna y la satisfacción de las necesidades y aspiraciones vecinales.

Así mismo, están directamente vinculados otros derechos la protección de los que corresponde a la Administración. En este sentido, el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña establece la competencia exclusiva de los municipios en materia de protección del medio ambiente y de la seguridad y salubridad pública.

El Síndic recuerda a las administraciones que la titularidad de sus bienes conlleva la obligación de conservarlos y mejorarlos, tal y como establece el Reglamento del patrimonio de los entes locales. Por este motivo, sugiere que lleven a cabo las actuaciones de reparación, mantenimiento y mejora necesarias para cumplir con el deber de conservación y evitar el deterioro y la degradación de los bienes y el mobiliario públicos.

En todo caso, las administraciones deben realizar las reparaciones urgentes e inmediatas necesarias para garantizar la seguridad de las personas y los bienes.

En un contexto de recuperación económica, las administraciones deben concentrar esfuerzos en las actuaciones de rehabilitación, regeneración y renovación urbana, e intervenir para garantizar la calidad de vida y el bienestar social mediante un entorno adecuado.

> **Las actuaciones de rehabilitación y mejora deben ser especialmente intensas en los ámbitos urbanos más vulnerables, obsoletos o degradados**

Por este motivo, el Síndic sugiere a las corporaciones locales que valoren las necesidades del municipio, en cuanto a regeneración del tejido urbano, ampliación y mejora de las infraestructuras y servicios públicos, promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas; que ponderen y establezcan criterios de prioridad de las actuaciones, de conformidad con los recursos disponibles, y que elaboren programas de actuación específica a medio y largo plazo para realizar las oportunas previsiones en los presupuestos.

En relación al patrimonio urbanístico de titularidad privada, la competencia y el control de las administraciones públicas para su conservación y rehabilitación se derivan del deber legal de conservación.

De acuerdo con el Texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, los dueños de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de conservarlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad, ornamento y las otras exigidas por las leyes para servir de apoyo a estos usos.

El artículo 197 del Decreto Legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Urbanismo de Cataluña, se pronuncia en el mismo sentido y especifica que forman parte de su contenido las condiciones objetivas de habitabilidad de las viviendas.

El deber de conservación se integra dentro del estatuto jurídico básico del derecho de propiedad y se configura como un deber de carácter urbanístico. Por este motivo, sin perjuicio de las acciones que puedan corresponder en el ámbito civil derivado de las relaciones juridico-privadas, las

administraciones públicas están obligadas a exigir su cumplimiento.

Tal y como el Síndic ha señalado en varias ocasiones, el urbanismo es una función pública, a cuyo ejercicio la Administración no puede renunciar. Y le corresponde llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar su efectividad.

> **El deber de conservación obliga a mantener el patrimonio urbanístico en condiciones de seguridad, salubridad y ornamento público**

De oficio o a instancia de las personas interesadas, los ayuntamientos deben ordenar a los dueños la ejecución de las obras necesarias para el cumplimiento del deber de conservación y deben adoptar las medidas de ejecución forzosa en caso de incumplimiento.

El Síndic recuerda a los ayuntamientos la importancia de su intervención ante situaciones de peligro inminente o de realización de obras que no admitan demora por razones de urgencia o de necesidad.

Insiste a las administraciones que su intervención debe ser decidida y concluyente, y que deben adoptar las medidas inmediatas de protección y de seguimiento necesarias cuando, dada la dinámica de las deficiencias analizadas, puedan repercutir en la salud o en la seguridad de las personas o de las cosas.

Y sugiere que se realicen las actuaciones de forma subsidiaria cuando estos bienes se vean amenazados.

En el caso de grúas y andamios aún instalados en obras inacabadas, debe garantizar que se realizan las inspecciones de seguridad y mantenimiento. En caso contrario, hay que proceder a su desmantelamiento de forma inmediata.

En cuanto a las situaciones de abandono por parte del titular, el Síndic recuerda a los ayuntamientos que la consulta de los registros públicos les ofrece información esencial para la tramitación del expediente a efectos de determinar si una empresa mercantil ya no opera en el tráfico jurídico o existe un nuevo titular de la propiedad, al que deberán redirigirse las actuaciones.

Queja 04821/2016

La interesada solicitó el arreglo del firme de la calzada porque estaba en muy mal estado. El Ayuntamiento no realizaba la actuación por falta de recursos económicos.

A la vista del tiempo transcurrido en esta situación, el Síndic sugirió a la Administración que, sin más demora, realizara la valoración de las necesidades de arreglo del firme al municipio, realizara las ponderaciones oportunas para establecer prioridades y actuara en los supuestos en los que era necesaria una intervención urgente.

Queja 01562/2016

Hace años que las obras de construcción están paradas y, no obstante, la grúa continúa instalada. Así mismo, la valla de obra ocupa la acera, está en un estado muy deficiente y conlleva una situación de peligro potencial para los peatones.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, con carácter inmediato, procediera al desmontaje de la grúa y que actuara en relación a la valla para garantizar la seguridad, el ornamento público y la accesibilidad de los peatones.

Queja 00961/2014

La interesada sufre daños en su vivienda como consecuencia del mal estado de la finca colindante. También sufren plagas de insectos por la falta de conservación de la parte del solar no edificado y en el que se acumula basura.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que dictara las órdenes pertinentes para la conservación y rehabilitación del edificio para garantizar un estado en condiciones de seguridad, salubridad y ornamento público.

También sugirió que se adoptaran las medidas oportunas para eliminar la suciedad y los olores y garantizar la salubridad pública.

19. LA TRANSPARENCIA COMO SISTEMA DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA URBANÍSTICA

Este año deben destacarse las quejas y actuaciones de oficio del Síndic en referencia a problemas de participación ciudadana en la planificación urbanística. Los efectos de la crisis económica en la burbuja inmobiliaria y los casos de corrupción de que se ha tenido noticia han contribuido a concienciar a los ciudadanos para que formen parte activa en el ejercicio de las competencias urbanísticas de la Administración. El urbanismo debe estar al servicio de las necesidades de todos y, en consecuencia, las personas empiezan a entender que su colaboración en la elaboración de los planes preserva el aspecto colectivo ante los intereses particulares que puedan concurrir.

El margen de discrecionalidad de la Administración es bastante amplio cuando se trata de la ordenación urbanística. Sin embargo, las decisiones que adopte deben servir con objetividad a los intereses generales (artículo 71.2 del Estatuto). Este es uno de los principios básicos de la buena administración y del buen gobierno en materia urbanística. El Síndic considera que el trabajo común de todo el que pueda estar interesado en la preparación de las figuras de planeamiento es uno más de los sistemas de control de esta potestad discrecional. La transparencia preserva esta participación ciudadana efectiva.

> **La participación ciudadana en la elaboración del planeamiento es un sistema de control de la discrecionalidad de la Administración**

Ciertamente, el artículo 8 del Texto refundido de la Ley de Urbanismo establece que se garantizan y deben fomentarse los derechos de iniciativa, de información y de participación de la ciudadanía en los procesos urbanísticos de planeamiento y de gestión. A este fin, además del trámite de información pública, en relación al planeamiento municipal se prevén los consejos asesores urbanísticos y el programa de participación ciudadana. Este programa prevé las medidas y actuaciones necesarias para divulgar y explicar los objetivos y el contenido de los trabajos de planeamiento. También establece los medios para recoger sugerencias o propuestas alternativas. Así, la aprobación de un plan urbanístico puede ser el resultado de una elaboración meditada, justificada y democrática, fruto de una amplia colaboración de todo el mundo.

> **La transparencia preserva esta participación ciudadana efectiva**

A raíz de la tramitación de las quejas y actuaciones de oficio, el Síndic ha constatado que deben producirse las circunstancias siguientes para que esta participación ciudadana sea efectiva:

- Las actividades previstas en el programa de participación deben permitir un verdadero debate y diálogo sobre las propuestas. Así mismo, la Administración debe realizar una valoración sincera y honesta de las sugerencias y de las alternativas que se presenten para escoger la que sea más conveniente para el interés general.

- La información que se pone a disposición del público debe ser clara y comprensible. En el ámbito del urbanismo debe realizarse un esfuerzo en este aspecto, puesto que su tecnicidad dificulta la comprensión. Por otra parte, para que la información sea eficaz no puede ser ni contradictoria, ni ambigua, ni imprecisa.

- Las administraciones actuantes deben velar porque durante el proceso de tramitación de un plan las personas puedan acceder en todo momento de forma telemática a la documentación.

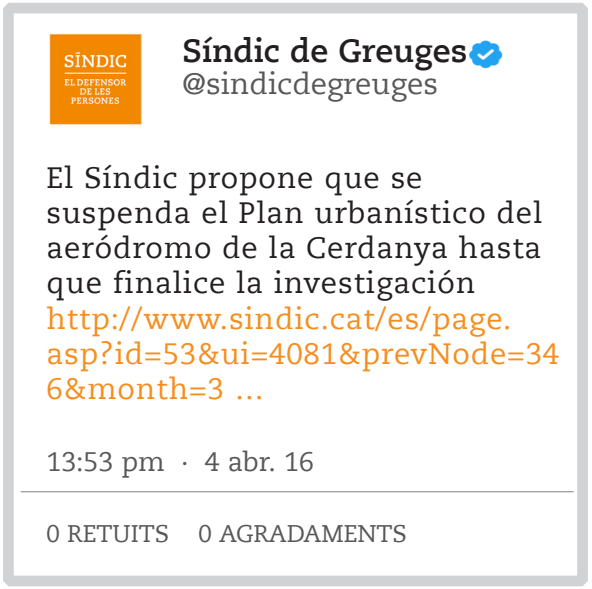
- Debe evitarse que el trámite de información pública coincida en tiempo de vacaciones, como, por ejemplo, verano, o en días de fiestas navideñas. Ciertamente, la disposición adicional décima del Texto refundido de la Ley de

Urbanismo previó que los plazos para la tramitación y resolución definitiva de las figuras de planeamiento urbanístico y de gestión urbanística se ampliaran en un mes cuando coincidieran total o parcialmente con el mes de agosto. No obstante, es mejor que la información pública se lleve a cabo en otros períodos del año en los que no se dificulte la organización ciudadana.

- Debe garantizarse el acceso a la documentación que constituye el plan aprobado inicialmente a cualquier persona que lo solicite, aunque se haya cerrado el trámite de información pública.

- Cuando se trata de la tramitación de planes directores urbanísticos, deben reforzarse la transparencia y participación, tanto de las administraciones locales afectadas como de los particulares. Debe tenerse en cuenta que estas figuras de planeamiento tienen como objeto facilitar la implantación urbanística de las políticas territoriales supramunicipales. La ordenación que contienen es de aplicación directa sin necesidad de desarrollo posterior. En este sentido, es obvio que tiene implicaciones en materia ambiental, de calidad de vida, de paisaje, de recursos, de seguridad y en el patrimonio colectivo y particular. A pesar de ello, no están previstos canales de colaboración como, por ejemplo, el programa de participación ciudadana ni los consejos asesores para los planes de ordenación urbana municipal. Por este motivo, la Administración de la Generalitat debe ser especialmente cuidadosa a informar exhaustivamente, permitir la aportación de sugerencias y propuestas, valorarlas suficientemente y, en su caso, crear comisiones de seguimiento formado por técnicos, asociaciones, entidades y representantes de las administraciones afectadas.

- La declaración ambiental estratégica respecto de una figura de planeamiento que formule el órgano ambiental competente debe haberse publicado antes de que se apruebe de forma provisional o definitiva el plan de que se trate. Debe tenerse en cuenta de que se trata de un informe preceptivo y determinante.



Queja 02010/2016

La asociación "Propietaris del Poble de Soriguerola" y los ayuntamientos de Das y de Fontanals de Cerdanya se dirigieron al Síndic para plantear varios problemas relativos a la transparencia y a la participación de los ayuntamientos afectados en la tramitación del Plan director urbanístico del aeródromo de la Cerdanya (PDUAC). Estos ayuntamientos expusieron que dos días antes de la sesión en la que la Comisión de Política Territorial y de Urbanismo de Cataluña debía informar sobre el PDUAC se les había comunicado que el Plan había sido incluido en el orden del día y aún no disponían del texto definitivo. El Síndic intervino con urgencia y recomendó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que se retirara el PDUAC del orden del día hasta que no se atendiera la solicitud de información del Síndic y se contestaran las alegaciones presentadas. En respuesta a esta petición el consejero de Territorio y Sostenibilidad decidió suspender la tramitación del PDUAC.

Dada la información facilitada por el consejero, el Síndic ha formulado varias recomendaciones en el sentido de informar ampliamente tanto a los ayuntamientos como a los ciudadanos sobre el contenido del PDUAC y que se incorporen sus sugerencias; que se resuelvan contradicciones, ambigüedades y se concreten las determinaciones del texto; que se revise el contenido de la declaración ambiental estratégica; que se cambie el enfoque del PDUAC y, dado que se trata de una modificación sustancial del proyecto actual, que se realice una nueva tramitación administrativa.

Según ha informado el Departamento de Territorio y Sostenibilidad, se está elaborando una nueva propuesta de ordenación de las edificaciones vinculadas a la actividad aeroportuaria. El documento de consenso con la Administración local que se redacte se someterá a aprobación inicial y se repetirá el trámite de información pública y los informes de los organismos afectados. También está en proceso de revisión la documentación ambiental del Plan y se tendrán en cuenta las alegaciones efectuadas.

El Síndic continuará realizando el seguimiento del cumplimiento de sus recomendaciones.

AO 00174/2016 y Queja 05864/2016

En referencia a la tramitación del Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo Barcelona/Bages (PDUAB), el Síndic constató que se producían dos irregularidades que podrían vulnerar la legislación sectorial vigente y la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

Por un lado, en la fecha en que debía ser informado por la Comisión de Política Territorial y de Urbanismo de Cataluña, con carácter previo a la aprobación definitiva por parte del consejero del Departamento de Territorio y Sostenibilidad, aún no se había publicado el documento en la página web del Departamento. Por otro lado, tampoco se había sometido a exposición pública la declaración ambiental estratégica del Plan. En consecuencia, el Síndic sugirió que se retirara del orden del día de la Comisión de Política Territorial y de Urbanismo de Cataluña hasta que no se diera publicidad a la declaración ambiental estratégica.

20. EL SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LAS VIVIENDAS EN URBANIZACIONES NO RECEPCIONADAS

Uno de los motivos de queja que plantean las personas que viven en urbanizaciones no recepcionadas es la imposibilidad de acceder a un contrato definitivo de electricidad si no se canaliza la red de suministro en el sector. Durante años disponen de electricidad a través de un contrato provisional de obras y pagan por el consumo un precio más elevado. Endesa mantiene esta situación mientras esté en vigor una licencia de obras con sucesivas prórrogas. Para obtenerlas, las personas afectadas deben hacer efectivas al Ayuntamiento las tasas que correspondan según las ordenanzas fiscales vigentes. En caso de que caduquen estas licencias, la empresa suministradora advierte a los titulares que, si no realizan a su cargo las obras de canalización soterrada de la red, deberá cortar el suministro.

Hay que tener en cuenta, sin embargo, que para poder obtener licencia de obras para construir la vivienda, las personas interesadas ya garantizaron, mediante fianza o aval, la ejecución simultánea de las obras de urbanización. El Ayuntamiento otorgó el permiso sin que se cumplieran los requisitos establecidos en la ordenación urbanística. En la mayoría de los casos que han llegado al Síndic, ni siquiera se habían redactado los proyectos de reparcelación que reparten los costes y beneficios de la urbanización. Así, por esta vía excepcional de la licencia de obras acondicionada a la ejecución simultánea de las obras de urbanización, en numerosos municipios se ha permitido y se está permitiendo la edificación en sectores con importantes problemas jurídicos y económicos de regularización. A modo de ejemplo, puede mencionarse la urbanización Mas Pere de Calonge. La jurisprudencia ha venido considerando estas licencias nulas de pleno derecho, dado que se han otorgado contra lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Por otra parte, la normativa urbanística dispone que las viviendas construidas con este tipo de licencias de edificación no pueden ser utilizadas hasta que las obras de urbanización acaben. Las personas interesadas deben comprometerse por escrito y el Ayuntamiento no puede otorgar licencias de primera ocupación. En la mayoría de los casos, sin embargo, no sólo no se ha exigido a los interesados que formalicen este compromiso, sino que el Ayuntamiento ha permitido de forma expresa el uso de la edificación como vivienda.

> **El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha elaborado un catálogo de urbanizaciones no recepcionadas para cumplir con una de las sugerencias del Síndic**

En estos casos, el Síndic pone de manifiesto las siguientes irregularidades:

- Se trata de licencias de construcción nulas de pleno derecho porque son contrarias al ordenamiento jurídico. Así las ha considerado la jurisprudencia, de forma que el Ayuntamiento es responsable de esta situación.

- También son nulas de pleno derecho las licencias de primera utilización concedidas.

- Los ayuntamientos tampoco pueden autorizar a los particulares a ejecutar la red soterrada de electricidad, puesto que las licencias están suspendidas en el sector. Esta actuación debe realizarse en el marco de un proyecto de urbanización que prevea la dotación de todos los servicios urbanísticos.

Este tan sólo es uno de los problemas que presentan las urbanizaciones no recepcionadas. Cabe recordar que en 2013, en el marco de la actuación de oficio núm. 2093/2013, el Síndic recomendó varias actuaciones al Departamento de Territorio y Sostenibilidad para regularizar las urbanizaciones inacabadas. En 2014 representantes del Departamento informaron que se estaba elaborando el inventario con los datos básicos de las urbanizaciones inacabadas y un marco legislativo que tuviera en cuenta sus particularidades.

Es urgente la creación del marco jurídico adecuado para que los ayuntamientos regularicen las urbanizaciones que aún no han sido recepcionadas

El 28 de junio de 2016, a petición del director general de Ordenación del Territorio y Urbanismo, se volvió a reunir el grupo de trabajo que se había constituido a raíz de la actuación de oficio del Síndic. En esta sesión, informó sobre los trabajos llevados a cabo por esta dirección general para inventariar y catalogar las urbanizaciones irregulares en Cataluña. Actualmente puede consultarse este catálogo en la página web del Departamento.

El Síndic también recomendó que se flexibilizara la normativa urbanística para adaptarla a las necesidades y circunstancias de cada urbanización. Desde el primer momento, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad vincula este cambio normativo a la aprobación de una ley del territorio. Según informó el director general de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en junio de 2016 se había redactado un primer borrador. En estos momentos el Síndic aún no tiene información sobre este texto.

La Administración de la Generalitat debe tener presente que los conflictos que se producen en las urbanizaciones con déficits urbanísticos y sin recepcionar, como los que se han expuesto en este informe, afectan seriamente a la dignidad de la vida de las familias que tienen allí su domicilio habitual. En consecuencia, es imprescindible agilizar las medidas que faciliten la solución y dotar a los a ayuntamientos del marco jurídico adecuado para que puedan abordar la regularización de estos sectores.

Queja 03451/2011

La interesada construyó con licencia de obras una casa unifamiliar en la urbanización Mas Pere de Calonge. Para obtener el permiso entregó al Ayuntamiento un aval bancario por valor de 8.666 euros para garantizar la ejecución simultánea de las obras de urbanización. Cuando finalizó la edificación, el Ayuntamiento de Calonge otorgó la licencia de primera ocupación. Desde que acabó la obra, en 2009, Endesa le ha venido suspendiendo de forma periódica el suministro eléctrico, en ocasiones en pleno invierno, puesto que el contrato de obras es provisional. La empresa suministradora le reclama que canalice la red de forma soterrada porque el planeamiento municipal lo exige. El presupuesto de esta empresa para ejecutar la instalación es de 14.457,73 euros. A raíz de la intervención reiterada del Síndic, se produce cada vez la reconnexión por la que la interesada debe pagar a Endesa las cuotas establecidas.

La urbanización debe ejecutarla el propio ayuntamiento, pero actualmente no ha aprobado definitivamente ni el proyecto de compensación ni el proyecto de obras. A estas alturas, la interesada tiene luz, puesto que solicitó al Ayuntamiento licencia para realizar obras de reforma en la vivienda y pagó las tasas correspondientes. Esta licencia caduca en mayo de 2017. El Ayuntamiento también ha informado al Síndic que algunos dueños de la urbanización, a pesar de haber prestado la garantía exigida que actualmente está en poder del Ayuntamiento, han realizado el soterramiento de la línea a su cargo y de acuerdo con las prescripciones de Endesa. No consta si el Ayuntamiento ha otorgado la licencia necesaria para realizar esta actuación.

Desde el año 2011 el Síndic se ha dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento de Calonge para recomendar que realice las instalaciones necesarias para que la familia de la interesada pueda conectar de forma definitiva su vivienda a la red de suministro. También ha sugerido que agilice la gestión de esta urbanización. El Ayuntamiento informó al Síndic que en mayo de 2015 se había aprobado inicialmente el proyecto de reparcelación. Sin embargo, en el mes diciembre de 2016 aún no se ha efectuado su aprobación definitiva.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00059/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa al Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo de la Cerdanya

En abril de 2016 la asociación "Propietaris del poble de Soriguerola" y los alcaldes de Das y de Fontanals de Cerdanya se pusieron en contacto con el Síndic para comunicarle su preocupación porque se habían enterado de que el Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo de la Cerdanya (PDUAC) había sido incluido en el orden del día de la sesión de la Comisión Territorial de Urbanismo de Cataluña (CTU), y aún no disponían del texto definitivo.

El Síndic intervino con urgencia y, en consecuencia, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad decidió suspender la tramitación del PDUAC. Dada la información facilitada por el Departamento, el Síndic formuló varias recomendaciones en el sentido de que se informe a bastamente tanto a los ayuntamientos como a los ciudadanos sobre el contenido del PDUAC y que se incorporen sus sugerencias; que se resuelvan contradicciones, ambigüedades y se concreten las determinaciones del texto; que se revise el contenido de la declaración ambiental estratégica; que se cambie el enfoque del PDUAC y, dado que se trata de una modificación sustancial del proyecto actual, que se realice una nueva tramitación administrativa. Según ha informado el Departamento, se está elaborando una nueva propuesta de ordenación de las edificaciones vinculadas a la actividad aeroportuaria, que se someterá a aprobación inicial y se repetirá el trámite de información pública y los informes de los organismos afectados. También está en proceso de revisión la documentación ambiental del Plan y se tendrán en cuenta las alegaciones efectuadas. El Síndic continuará realizando el seguimiento del cumplimiento de sus recomendaciones.

AO-00174/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa al Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo Barcelona/Bages

El Síndic ha abierto una actuación de oficio relativa al Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo Barcelona/Bages, dado que se ha constatado que se producen dos irregularidades que podrían vulnerar la legislación sectorial vigente y la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno: en la página web del Departamento de Territorio y Sostenibilidad no se ha publicado aún el documento previo que se somete a consideración de la Comisión de Política Territorial y de Urbanismo de Cataluña, y tampoco se ha sometido a exposición pública la declaración ambiental estratégica del Plan.

Por tanto, el Síndic ha sugerido al Departamento, por un lado, que se retire el Plan del orden del día de la Comisión de Política Territorial y de Urbanismo de Cataluña hasta que no se dé publicidad a la declaración ambiental estratégica; y, por otro lado, que para analizar si se ha producido indefensión en la tramitación del Plan director urbanístico aeroportuario del aeródromo Barcelona/Bages informe sobre el texto del Plan, sobre la información que se ha dado a los ayuntamientos afectados y la participación que han tenido en la elaboración del Plan, sobre el desarrollo de la participación ciudadana en la tramitación del Plan y sobre la información de las administraciones sectoriales.

AO-00192/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Actuación de oficio relativa a la posible vulneración de derechos de los vecinos en el parque Jardins de la Rambla de Sants

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de estudiar las protestas de los vecinos próximos al parque elevado Jardins de la Rambla de Sants, que han visto gravemente afectada su intimidad y la seguridad de sus viviendas. Denuncian que la rambla está situada a una distancia de tan sólo dos metros de sus viviendas, que han quedado totalmente expuestos y al alcance de los peatones. Este hecho conlleva una pérdida de intimidad y les genera sensación de peligro y de inseguridad.

AO 00195/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la implantación de la superisla en el Poblenou

A raíz de los diferentes problemas derivados de la implantación de la superisla formada por las calles Badajoz, Pallars, Llacuna y Tànger, en el Poblenou, y de la oposición de los vecinos a la ejecución de esta medida, el Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de valorar el proceso que ha derivado en la toma de esta decisión municipal y la actuación del Ayuntamiento una vez implantada la medida.

AO 00209/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la siniestrabilidad de la carretera N-340

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar los problemas de seguridad y movilidad existentes en la carretera n-340, e insta a las administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas y los bienes en el tráfico vial y una movilidad adecuada.

21. LAS DIFICULTADES ACTUALES PARA ACCEDER A UNA VIVIENDA ASEQUIBLE

Son cada vez más las quejas que hacen referencia a situaciones de emergencia social y económica que afectan a personas y unidades de convivencia muy vulnerables (personas mayores o en situación de discapacidad, familias con niños a cargo, entre otros); personas y familias en una situación económica muy precaria, que, a menudo, no obtienen una respuesta de la Administración hasta el momento en que se produce, o se está a punto de producir, la pérdida efectiva de la vivienda.

> Hay que buscar soluciones a corto plazo para las situaciones graves de necesidad de vivienda

Ante esto, se detectan las carencias siguientes, que, necesariamente, deben abordarse:

- La falta de una actuación preventiva por parte de las administraciones públicas que permita evitar situaciones tan traumáticas como son los lanzamientos, con la consiguiente afectación para la salud física y mental de las personas que los sufren.

- La descoordinación aún existente entre la actuación de los servicios sociales, de los servicios de vivienda y de los de promoción económica. Es necesaria una actuación conjunta y coordinada de estos servicios que permita ofrecer una respuesta integral a las personas afectadas. Una respuesta que garantice el acceso de estas personas a una vivienda asequible y el acompañamiento social necesario, a la vez que promueva las medidas de reinserción laboral que sean necesarias.

- La existencia de un gran número de situaciones que, a pesar de no ser consideradas propiamente como situaciones de emergencia social y económica en los reglamentos de que se han dotado algunas administraciones públicas, son situaciones extremadamente graves que no obtienen una respuesta suficiente de la Administración, a pesar de que las personas afectadas han formalizado el correspondiente trámite de inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial y se han dirigido en varias ocasiones a los servicios sociales y de vivienda. Este es el caso, por ejemplo, de las personas que viven en pensiones o habitaciones realquiladas (a menudo personas de edad avanzada con recursos económicos muy limitados) o de las personas que se ven afectadas por situaciones de infravivienda o de sobreocupación. Hay que trabajar en la búsqueda de soluciones, a corto plazo, para estas situaciones graves de necesidad de vivienda, ya sean consideradas formalmente "de emergencia social" o no. En este sentido, está claro que la opción actual de inscripción en el Registro de solicitantes con protección oficial no aporta ninguna solución efectiva ni a corto ni a medio plazo, dada la insuficiencia del parque público de viviendas destinadas al alquiler social y el exponencial incremento de los precios de alquiler de las viviendas privadas, que, sin duda, está dificultando aún más el acceso a la vivienda a los colectivos más vulnerables.

> La Administración debe ser proactiva y ofrecer ayuda en la búsqueda de una vivienda de alquiler asequible

En la situación actual, es preciso que la Administración adopte una actitud proactiva a la hora de ayudar a estas personas a acceder a una vivienda de alquiler asequible, ya sea de titularidad pública o privada. A este fin, sería muy conveniente la creación de servicios públicos (o, en su caso, la ampliación de las funciones de los organismos ya existentes) que puedan intervenir en el ámbito del alquiler de viviendas privadas: bien mediante el asesoramiento a las personas que sufren dificultades para asumir el pago de las rentas del alquiler o que se ven afectadas por un procedimiento de desahucio, bien mediante la mediación y búsqueda de viviendas de alquiler asequible, de igual forma que en su día se crearon servicios de intermediación para dar respuesta a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias.

22. LA IMPUGNACIÓN ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DE LA LEY 24/2015: UN PASO ATRÁS EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA

La problemática relativa a las dificultades actualmente existentes, por un lado, para acceder a una vivienda digna y adecuada y, por otro lado, para asumir el pago de los suministros básicos, ha sido ampliamente analizada por esta institución en el marco de los diferentes informes y resoluciones presentados a lo largo de los últimos años como son el *Informe sobre la regulación de un sistema de reestructuración de la deuda hipotecaria*, de julio de 2012; el *Informe sobre la pobreza energética en Cataluña*, de octubre de 2013; el *Informe sobre el derecho a los suministros básicos*, de noviembre de 2014, y el *Informe sobre el acceso a la vivienda social*, de noviembre de 2015.

Ante la decisión del Gobierno del Estado de interponer un recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos de la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, el Síndic inició una actuación de oficio (AO 108/2016), con el fin de analizar la afectación del derecho a la vivienda que conlleva, sobre todo para las personas y los colectivos más vulnerables, la suspensión de la vigencia de determinados preceptos de la Ley 24/2015. En efecto, en el recurso presentado ante al Tribunal Constitucional el Gobierno invocó el artículo 161.2 de la Constitución española, lo que conlleva, de forma automática, la suspensión cautelar de la vigencia y la aplicación de los preceptos impugnados.

Los preceptos impugnados regulan una serie de medidas para resolver situaciones de sobreendeudamiento relacionado con la vivienda habitual y para garantizar el realojo de las personas en riesgo de exclusión residencial que se ven afectadas por un proceso de desahucio, a la vez que también disponen medidas para garantizar la función social de la propiedad y aumentar el parque de viviendas asequibles destinado al alquiler social.

Es evidente que la imposibilidad de aplicar, en estos momentos, los artículos impugnados de la Ley tiene una consecuencia directa en el derecho de todas las personas a acceder a una vivienda digna y adecuada, en el derecho a la segunda oportunidad de las familias sobreendeudadas y en el derecho al realojo de las personas que se ven afectadas por una situación de emergencia social.

> **Hay que disponer de los instrumentos legales que garanticen el derecho real a una segunda oportunidad y una respuesta adecuada a las situaciones de emergencia social**

A la vez, la decisión del Gobierno del Estado va en dirección contraria a los avances logrados en democracias próximas como son Alemania y Francia, en cuanto al derecho a la segunda oportunidad y a la delimitación de la función social del derecho de propiedad.

Ante esta situación, el Síndic instó a las administraciones competentes a realizar los esfuerzos necesarios para enderezar esta situación y para restablecer en Cataluña las garantías de los derechos de las personas que se han visto afectadas por la suspensión de los preceptos de la Ley 24/2015 impugnados ante el Tribunal Constitucional.

De la información enviada por la Administración de la Generalitat de Cataluña, se desprende que el Gobierno de la Generalitat de Cataluña está trabajando, conjuntamente con la Administración local y varias entidades profesionales y sociales, para restablecer, a la mayor brevedad, las garantías que contiene la Ley 24/2015, de 29 de julio, en relación al derecho a la segunda oportunidad y en relación al derecho al realojo de las personas afectadas por una situación de emergencia social.

A este fin, el pasado 11 de julio se aprobó el texto definitivo del Anteproyecto de ley de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas que están en riesgo de exclusión social, que prevé, entre otros, la utilización temporal de las viviendas vacías que incumplen la función social del derecho de propiedad y la obligación de realojo de las personas en riesgo de exclusión residencial.

Dada la situación actual, el Síndic reitera la necesidad de disponer de los instrumentos legales que permitan garantizar, por un lado, el derecho de las personas sobreendeudadas a una segunda oportunidad, real y efectiva, en los términos defendidos por esta institución en el Informe sobre la regulación de un sistema de reestructuración de la deuda hipotecaria, de julio de 2012; y, por otro lado, una respuesta inmediata y transversal ante una situación de emergencia social y económica en materia de vivienda que, necesariamente, debería comprender el realojo de las personas afectadas, su acompañamiento social y la necesidad de promover su reinserción laboral, según se expuso en el *Informe sobre el acceso a la vivienda social*, de noviembre de 2015.

Queja 02588/2016

Una familia de Badalona, con cinco hijos menores de edad y escasos recursos económicos, planteó la situación de necesidad en la que se encontraba ante la inminente pérdida de la vivienda habitual, como consecuencia de un procedimiento judicial de desahucio, en el que ya se había señalado fecha de lanzamiento.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Badalona que valorara, con carácter de urgencia, la situación de emergencia social en la que se encontraba esta familia y que llevara a cabo las actuaciones necesarias para garantizar su realojo.

Además de instar judicialmente la suspensión del lanzamiento, el Ayuntamiento de Badalona trasladó el caso a la Mesa de Emergencias Sociales y Económicas de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, desde donde se ha resuelto favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda a esta familia.

Queja 00600/2016

El promotor de la queja solicita al Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona (PMHB) un cambio de vivienda porque las humedades existentes en la vivienda en la que fue realojada su familia después de un desahucio afectan a la salud de su familia y, en especial, de su hija menor, que sufre una discapacidad importante y una enfermedad respiratoria.

El Ayuntamiento de Barcelona acepta y da cumplimiento a la sugerencia del Síndic de llevar a cabo una visita de inspección de la vivienda, para comprobar las condiciones de habitabilidad y de confort de que dispone, y de ofrecer, en su caso, una vivienda alternativa a la familia afectada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00108/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la afectación del derecho de la vivienda a raíz de la suspensión de la Ley de pobreza energética

Frente a la decisión del Gobierno del Estado de interponer un recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos de la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, el Síndic ha pedido al presidente de la Generalitat de Cataluña y a la vicepresidenta del Gobierno del Estado que, en el marco de sus competencias, realicen los esfuerzos que sean necesarios para enderezar esta situación y para restablecer las garantías de los derechos de las personas que se ven afectadas por la impugnación de la Ley. A su vez, el Síndic considera necesario que el Gobierno de la Generalitat realice los esfuerzos de diálogo pertinentes para buscar con el Gobierno del Estado soluciones en favor de los ciudadanos vulnerables, y pide al Gobierno del Estado que retire la demanda de suspensión de la Ley, a fin de permitir su aplicación mientras no exista un pronunciamiento del Tribunal Constitucional.

El Departamento de la Presidencia ha informado que, con el fin de restablecer, a lo más pronto posible, las garantías que contiene la Ley 24/2015, el 11 de julio de 2016 se aprobó el texto definitivo del Anteproyecto de ley de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas que están en riesgo de exclusión social, en el que se prevé, entre otros, la utilización temporal de las viviendas vacías que incumplen la función social del derecho de propiedad y la obligación de realojo de las personas en riesgo de exclusión residencial.

CONSUMO

23. SERVICIOS FERROVIARIOS

Trenes, ferrocarril, cercanías, transporte ferroviario de viajeros, Devolución Xpress, regionales, vagones, FGC, estaciones, metro, accesibilidad, horarios, información, entre otros, son palabras que protagonizan muchas de las quejas recibidas por el Síndic de Greuges en los últimos meses. Pero junto a éstas también destacan palabras como son *retrasos, desinformación, desatención, incivismo, averías, frustración o cansancio.* En su mayoría, estos conceptos aparecen en quejas relativas a los servicios de cercanías y regionales de Cataluña, operados por Renfe, pero también lo hacen en otras quejas que afectan a los servicios de los Ferrocarriles de la Generalitat, del metro o del tranvía.

El Síndic enfoca estas quejas desde el reconocimiento del transporte público como un servicio básico por la Ley del Código de Consumo de Cataluña, que también reconoce una serie de colectivos especialmente protegidos (los niños y adolescentes, las personas mayores, las personas enfermas, las personas con discapacidad) a los que los poderes públicos deben dar una atención especial y preferente cuando son usuarios de los servicios básicos.

Para buscar soluciones conjuntamente, el 19 de abril de 2016 el Síndic organizó una sesión de trabajo entre usuarios y responsables del servicio a la que asistieron representantes del Departamento de Territorio y Sostenibilidad, Renfe, Transportes Metropolitanos de Barcelona, Ferrocarriles de la Generalitat, la Agencia Catalana de Consumo y varios ayuntamientos, además de plataformas ciudadanas y entidades de defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

> **Hay que garantizar el derecho a la compensación en todos los casos de retrasos de los trenes**

Esta reunión evidenció la necesidad de que el Síndic recogiera en un documento sus determinaciones sobre el servicio y, en consecuencia, en el mes de octubre de 2016 se presentó en el Parlamento de Cataluña el *Informe sobre los derechos de las personas usuarias en los servicios ferroviarios en Cataluña*, que recoge 75 recomendaciones a las administraciones públicas para mejorar los servicios ferroviarios en Cataluña. Así, se reclama la máxima celeridad en la implementación de medidas que pueden paliar parcialmente los problemas actuales con el objetivo de encontrar soluciones que puedan empezarse a aplicar de forma factible e inmediata.

El informe plantea 1) la necesidad de concentrar en la Generalitat la gestión del servicio y de las infraestructuras ferroviarias afectadas, 2) la necesidad de una inversión urgente en estaciones, vías e instalaciones que permita resolver los déficits y las limitaciones de velocidad actuales, 3) la efectividad del derecho a la accesibilidad al servicio ferroviario de las personas con movilidad reducida, 4) la información exhaustiva y precisa sobre el servicio y las incidencias que le afectan, 5) la exigencia del derecho a la compensación de las personas usuarias cuando su viaje se ve interrumpido o dilatado por motivos diversos y, por último, 6) otras medidas relativas a la necesidad de homogeneizar las tarifas sociales o la garantía de la participación ciudadana en la definición de las políticas que afectan al transporte público.

Esta institución, conjuntamente con las plataformas de personas usuarias que han vehiculado numerosas quejas, también ha analizado la falta de inversiones en la red ferroviaria catalana, en especial en las líneas R3, R12, R15 y R16, que son las que requieren medidas de intervención especialmente intensas.

Además, también ha reclamado más esfuerzos y contundencia por parte del Gobierno catalán y ha insistido que, en la práctica, el traspaso de las competencias de gestión del servicio a la Generalitat queda fuertemente condicionado: en primer lugar, por unas infraestructuras que no son de su titularidad y, en segundo lugar, por una empresa operadora del servicio que en ocasiones no tiene la mentalidad de estar trabajando para la Generalitat de Cataluña.

Por último, el Síndic también ha iniciado actuaciones de oficio para analizar el estado de los pasos a nivel en Cataluña y los lavabos de uso público en las estaciones de ferrocarril.

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic reune a administraciones, operadoras y usuario para debatir sobre el transporte ferroviario http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4101&prevNode=346&month=3 ...

12:23 pm · 20 abril 16

1 RETUITS 2 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic denuncia el colapso de la línea ferroviaria de Tortosa, agravado por la huelga de maquinistas http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4135 ...

12:47 pm · 10 juny 16

14 RETUITS 8 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic ha propuesto 75 medidas para mejorar las deficiencias detectadas en el sistema #ferroviari de @rodalies , @MetroTmb , tramvia i @FGC

12:54 pm · 19 oct. 16

21 RETUITS 7 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

Rafael Ribó; "El Ministerio de Fomento, Adif y Renfe atentan contra los derechos de las personas de Cataluña" http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4202 ...

13:07 pm · 20 set. 16

13 RETUITS 3 AGRADAMENTS

Queja 04248/2015 y algunos centenares más promovidas por la plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat

La plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat planteó cerca de un millar de quejas que reclamaban mejoras en los servicios regionales (líneas R15 y R16) de las Terres de l'Ebre-Priorat. Las quejas demandaban una rebaja de tarifas, que se implementó en enero del 2016, y una mejora de frecuencias, que se ha traducido en la inclusión, desde el 6 de septiembre de 2016, de un nuevo tren en la R16 que sale de Tortosa a las 20.57 horas y llega a la estación de Francia de Barcelona a las 23.50 horas. Así mismo, desde el 12 de noviembre de 2016 ocho servicios de trenes Euromed tienen parada en la estación de L'Aldea. Desgraciadamente, la única reclamación incluida en las quejas y que aún no se ha resuelto ha sido el mantenimiento del personal de taquilla en la estación de Móra la Nova.

24. SERVICIOS FUNERARIOS

La evolución de la sociedad ha hecho que los derechos de las personas tomen progresivamente más relieve, sobre todo los derechos relacionados con la prestación de servicios que se consideran universales, básicos o esenciales en la vida cotidiana de las personas. En paralelo a este proceso, una parte importante de estos servicios ha evolucionado desde su configuración de servicio público reservado a la Administración pública hasta la situación actual, en que son prestados por empresas privadas en régimen de libre mercado, como es el caso de los servicios funerarios. Ahora bien, desde la función de defensa de los derechos que corresponde al Síndic de Greuges, se considera que la liberalización de la prestación de unas actividades consideradas esenciales no puede conllevar la disminución de derechos y garantías para las personas.

Este proceso de liberalización y privatización de actividades y de servicios públicos tiene como principal consecuencia que la Administración pública ya no es el único sujeto a quien el ordenamiento atribuye obligaciones de servicio público, sino que también lo son, por la actividad que desarrollan, determinados sectores económicos privados. Por ello, el Síndic impulsó con la Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña (AESFC) un código de buenas prácticas, firmado conjuntamente por las empresas Àltima y Mèmora, que se pretende que resulte un marco que obligue y facilite el trabajo de las empresas para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios. La elaboración de este código es fruto de las varias reuniones de trabajo mantenidas por el Síndic con las empresas mencionadas y el AESFC.

Las quejas que recibe el Síndic permiten remarcar que la Ley catalana 2/1997, de 3 de abril, sobre servicios funerarios, reconoce los derechos de las personas usuarias a: 1) recibir el asesoramiento imprescindible para garantizar el proceso correcto hasta la inhumación o la incineración del cadáver; 2) tener acceso a un catálogo de las prestaciones que pueden contratarse con las entidades prestadoras de los servicios funerarios, con la indicación detallada de las características de estas prestaciones y de los precios aplicables 3) y, por último, poder elegir libremente la empresa funeraria. Sin embargo, el análisis de las quejas recibidas permite afirmar, de acuerdo con los diferentes actores del sector funerario, la conveniencia de poner al día tanto la legislación catalana como las ordenanzas municipales, que se han visto afectadas por cambios posteriores en la realidad social y el ordenamiento jurídico.

Hay que rebajar el IVA de los servicios funerarios

La propuesta de establecer un servicio funerario básico a un precio cerrado y el fomento de la mediación y el arbitraje para resolver conflictos con las personas usuarias también son elementos que cabe destacar en la línea de trabajo conjunto que el Síndic y las empresas del sector se han comprometido a emprender conjuntamente, con el objetivo de permitir una mejor garantía de los derechos de las personas, en especial de los colectivos a los que el legislador ha considerado de protección especial por su vulnerabilidad.

Por último, esta institución también ha compartido la opinión del sector de considerar que el tipo del 21% en el impuesto sobre el valor añadido (IVA) que se aplica a las actividades relacionadas con los servicios funerarios no se corresponde con la naturaleza propia del servicio, que, como reconoce la Ley sobre servicios funerarios, es de carácter esencial. Por este motivo, el Síndic ha propuesto a las administraciones públicas que se emprenda una modificación legislativa que rebaje el IVA de los servicios funerarios al tipo reducido.

25. EL COMERCIO IRREGULAR EN LA VÍA PÚBLICA ("TOP MANTA")

Como resultado de las investigaciones llevadas a cabo en el marco de la actuación de oficio 164/2015, en febrero de 2016 el Síndic presentó el *Informe sobre el comercio irregular a la vía pública*. El informe se elaboró a partir de la información recibida de varios departamentos de la Generalitat con competencias en los ámbitos de comercio, consumo, inmigración y servicios sociales, tributos y fuerzas de seguridad, de los ayuntamientos de Barcelona, Salou, Sitges, Roses y El Vendrell, de la Diputación de Barcelona, de la Autoridad Portuaria Barcelona y de las entidades municipalistas. También se mantuvieron reuniones con representantes de los comerciantes y de las marcas.

> Hay que sensibilizar al consumidor sobre las repercusiones negativas de adquirir productos en el "top manta"

El Síndic constata las implicaciones sociales y de consumo del "top manta", a pesar de que el fenómeno también tiene implicaciones desde el punto de vista penal, puesto que conlleva en su mayoría la venta de productos falsificados y la falsificación es un delito contra la propiedad industrial e intelectual. El "top manta" también supone una ocupación irregular del espacio público, puesto que no se dispone de la licencia municipal necesaria para la ocupación temporal de la vía pública y la cadena de ilegalidad implica que tampoco exista recaudación del IVA ni de ninguna tasa o impuesto municipal. Por último, también tiene repercusiones desde el punto de vista de la competencia en el mundo del comercio.

De acuerdo con esto, el informe incluye ocho recomendaciones a las administraciones para que intervengan de forma coordinada y que se sintetizan de la forma siguiente:

1. Las administraciones públicas no deben tolerar el "top manta", puesto que se trata de una actividad ilegal, más próxima a los entramados mafiosos que a la pobreza de los más vulnerables.

2. Es necesaria una actuación exhaustiva y decidida por parte de las administraciones públicas contra las organizaciones que importan y controlan las logísticas de distribución de productos falsificados.

3. Es necesario que las administraciones públicas encuentren, conjuntamente con los agentes sociales, las salidas laborales o, en su caso, los recursos y las prestaciones sociales para los vendedores del "top manta" que lo necesiten.

> La actuación policial debe complementarse con un plan de alternativas laborales o sociales para los vendedores

En fecha 12 de julio de 2016, alcaldes y regidores de los principales ayuntamientos afectados por el fenómeno se reunieron en la sede del Síndic con representantes de la Generalitat y de la Delegación del Gobierno del Estado. El Síndic acogió el encuentro con el objetivo de facilitar al máximo la búsqueda de soluciones coordinadas por parte de las administraciones y se recordaron las recomendaciones emitidas por esta institución. En este sentido, se destacó que es necesaria la intervención coordinada de la Administración tributaria y de las fuerzas de seguridad de la Generalitat y estatales.

Para hacer un balance de las actuaciones llevadas a cabo desde la reunión del julio, en fecha 22 de noviembre de 2016 se convocaron de nuevo en la sede del Síndic a todas las administraciones implicadas en la lucha contra este fenómeno. El objetivo del encuentro era realizar un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por cada parte, extraer las conclusiones oportunas y establecer nuevos objetivos. El Síndic quiere facilitar al máximo la búsqueda de soluciones coordinadas por parte de las administraciones y, por ello, se hizo un énfasis especial en la importancia de las campañas de sensibilización hacia los consumidores, en la línea de una de las propuestas que incluye el informe presentado en febrero.

> **El Síndic quiere facilitar al máximo la búsqueda de soluciones coordinadas por parte de las administraciones**

Los últimos meses las administraciones han llevado a cabo varias acciones de concienciación ciudadana. El Síndic recomienda que se profundice en esta vía y que las administraciones lleven a cabo iniciativas de concienciación en los medios de comunicación públicos en horarios que garanticen su máxima difusión. Así mismo, también es necesario que las administraciones planteen a los medios de comunicación privados su colaboración en estas campañas.

26. LA SEGURIDAD PRIVADA Y LOS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

La seguridad privada es claramente un servicio de interés general con muchas posibles afectaciones en cuanto a la garantía de los derechos de las personas. Es evidente que existen ámbitos de actuación de la seguridad que deben ser prestados en exclusiva por la Administración pública. Pero no es menos cierto que las personas cada vez más a menudo se relacionan en su vida cotidiana con la seguridad privada, por ejemplo, en estaciones y aeropuertos, al contratar un sistema de alarma o cuando pueden ser grabadas por un sistema de videovigilancia.

Las personas deben ver protegidos sus derechos en igualdad de condiciones, tanto cuando se relacionan con los cuerpos y las fuerzas de seguridad, que son públicos por definición y que pueden ser Policía de Cataluña (Mossos d'Esquadra y policías locales) o depender del Estado (Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil), como cuando se relacionan con algún servicio de seguridad privada. No es positivo para nadie que en el segundo caso exista una percepción ciudadana de que las garantías de derechos de las personas quedan menguadas o son más difíciles de exigir. Los primeros interesados a que esto no sea así son las empresas de seguridad privada y sus propios trabajadores. Y la garantía de que estos derechos se respeten debe derivarse de unas condiciones laborales dignas, de la correcta formación de los trabajadores y del hecho de que las empresas acreditadas no se vean afectadas por casos de intrusismo que se producen de forma demasiado frecuente.

> **Son necesarias acciones decididas de la Administración contra el intrusismo y las malas prácticas que afectan al sector privado**

Por todo ello, y de acuerdo con el artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, corresponde al Síndic de Greuges la supervisión de la actividad de la Generalitat en referencia a sus competencias en materia de seguridad privada, así como las relaciones de la Administración local en este ámbito y la prestación del servicio por parte de las empresas privadas de seguridad y su personal.

Durante 2016, el Síndic ha mantenido reuniones con los principales actores del sector: la Generalitat de Cataluña, en concreto el Departamento de Interior y el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña; representantes de empresas de seguridad (Asociación Catalana de Empresas de Seguridad, Fomento del Trabajo, Securitas); sindicatos (CCOO y UGT); administraciones contratantes (Federación de Municipios de Cataluña, Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, Ayuntamiento de Barcelona, Diputación de Barcelona) y empresas contratantes como TMB (Transportes Metropolitanos de Barcelona). A partir del trabajo conjunto, el Síndic hizo público en junio de 2016 el *Informe sobre la seguridad privada en Cataluña*, que no pretende realizar un diagnóstico de la situación de la seguridad privada en Cataluña, sino fijar un texto referente en la garantía de los derechos de las personas ante la prestación de un servicio de seguridad de titularidad privada.

Así, se recomienda a la Administración catalana que defina mejor el papel de la seguridad privada dentro del modelo de seguridad de Cataluña y que concrete los mecanismos de colaboración entre la seguridad pública y la privada, a la vez que se sugiere que se realice una interpretación lo más extensiva posible en referencia a las facultades de la Generalitat, a través de una negociación con el Gobierno del Estado. Por ejemplo, una de las funciones que podría negociarse sería la asunción por parte de la Generalitat de la realización de los exámenes que otorgan la categoría de vigilante de seguridad, que ahora depende del Ministerio del Interior.

> **El Instituto de Seguridad Pública debe participar en la formación del personal de seguridad privada**

El informe también aborda el intrusismo, uno de los problemas más graves que sufre la seguridad privada. En forma de empresas no homologadas, personal no cualificado o negocios con fiscalidad opaca o dudosa, el intrusismo perjudica la calidad del servicio y la

imagen del sector. Para combatir este fenómeno, el Síndic también recomienda a la Generalitat que emprenda acciones decididas.

El acuerdo marco de vigilancia y seguridad y el Código de Buenas Prácticas en la Contratación Pública, impulsados por la Generalitat, son instrumentos útiles en este sentido. En el informe el Síndic recomienda que se realice un seguimiento y una actualización periódica de este código. También es partidario de extender la filosofía al mundo local, en que el intrusismo es más frecuente, y se ofrece a los ayuntamientos, empresas, sindicatos y Generalitat para impulsar un código de buenas prácticas propias del ámbito local.

> **Es preciso realizar el desarrollo reglamentario de la Ley de seguridad privada y elaborar un código deontológico**

Otras recomendaciones destacadas son que el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña participe en la formación del personal de seguridad privada, tal y como prevé la ley, que se elabore un código ético o deontológico del sector y que se realice el desarrollo reglamentario previsto en la Ley de seguridad privada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO-00010/2016
Pendiente de resolución por parte de la Administración

Análisis de la actuación de las administraciones públicas para el establecimiento de un precio social para el gas butano

En fecha 19 de enero de 2016 entró en vigor el nuevo precio de la bombona de gas butano, que suponía un incremento del 3,3%, de acuerdo con la resolución de 14 de enero de 2016 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Dado que este incremento parecía incongruente con las políticas sociales dirigidas a combatir la pobreza energética, el Síndic inició una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas para el establecimiento de un precio social por el gas butano.

Por último, en fecha 1 de diciembre de 2016 se ha publicado en el DOGC el Acuerdo GOV/155/2016, de 29 de noviembre, por el que se crea el grupo de trabajo para elaborar la propuesta catalana de modificación del bono social en el ámbito de la energía. A la vista de esta información, el Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Conocimiento que incluya en el guión de trabajo del grupo la propuesta de establecer de un bono social para el gas butano al que puedan acogerse los consumidores en situación de vulnerabilidad; pide a la Secretaría de Empresa y Competitividad que le informe sobre los trabajos desarrollados y la propuesta que debe presentar antes de finalizar el mes de enero de 2017 en relación al establecimiento de un bono social para el gas butano, y solicita al Defensor del Pueblo que reanude las actuaciones iniciadas a petición del Síndic de Greuges ante la Dirección General de Política Energética y Minas para establecer un bono social para el gas butano para los consumidores en situación de vulnerabilidad.

AO 00017/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a las incidencias en el servicio de trenes de Cercanías

El Síndic inició una actuación de oficio a raíz de la incidencia que se produjo en los túneles de la red ferroviaria de Barcelona el día 9 de febrero de 2016, como consecuencia de un incendio producido en unas infraestructuras en desuso situadas en las proximidades de la estación de Bifurcación Marina, que afectaron a un gran número de usuarios de la red de cercanías y regionales, así como del servicio de metro de Barcelona, en una franja horaria de máxima afluencia de viajeros, dado que el humo acumulado en los túneles conllevó la suspensión temporal de los servicios de ferrocarril hasta que no pudo resolverse la incidencia.

De la información enviada por la Administración se desprende que la incidencia no fue imputable al operador del servicio de transporte, sino al responsable del mantenimiento de las infraestructuras donde se produjo el incendio, Adif. Así mismo, se concluye que una vez declarado el incendio se activaron los mecanismos necesarios para sofocarlo y para restablecer, a lo más pronto posible, la prestación normal del servicio de transporte ferroviario, y que en todo momento se informó a los usuarios y se intentó garantizar medios de transporte alternativos. También cabe destacar el acierto a la hora de ofrecer una compensación económica a los usuarios afectados mediante el sistema de devolución exprés.

AO 00082/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al personal de seguridad privada en los servicios de transporte público

El Síndic abrió una actuación de oficio sobre el personal de seguridad privada en los servicios de transporte público, que tenía por objetivo analizar cómo la formación en derechos de este personal debe redundar en una mejor garantía de los derechos de las personas usuarias de este servicio.

En relación al objeto de esta actuación de oficio, el 3 de junio de 2016 la institución hizo público el *Informe sobre la seguridad privada en Cataluña*, que entre otras recomendaciones y propuestas incluye profundizar en la formación del personal de seguridad privada a través del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, puesto que la formación del personal que ejerce funciones de seguridad privada es fundamental para su propia seguridad y la garantía de los derechos de las personas. El informe también incluye la recomendación de aprobar un código ético o deontológico de la seguridad privada en Cataluña.

AO 00091/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la situación de los pasos a nivel de ferrocarriles en Cataluña

Recientemente se han producido nuevos atropellos mortales en el paso a nivel de ferrocarril de Montcada i Reixac, de forma que más de 160 personas han muerto desde que se construyó la estación.

La competencia sobre la infraestructura ferroviaria recae sobre Adif (Ministerio de Fomento), a pesar de que el Ministerio y la Generalitat de Cataluña acordaron en 2005 un plan para la coordinación de sus respectivas actuaciones dirigidas a la supresión de intersecciones a nivel entre el ferrocarril y las carreteras, vías urbanas o caminos de Cataluña. Así, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar qué actuaciones pueden realizarse desde Adif y desde la Generalitat o la Administración local para revisar – y si es necesario aumentar – la seguridad de los pasos a nivel en determinados casos.

AO 00095/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa al tipo de IVA con que se graba la cultura, en concreto, las entradas de cine y espectáculos de artes escénicas

Mediante el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, se incrementó el tipo de IVA de determinados productos y servicios, entre los que está el IVA de las entradas de cine y espectáculos de artes escénicas, que pasó al 21%. Dado que con este incremento el tipo de gravamen de IVA de estos productos se ha situado por encima de la media europea, el Síndic ha abierto una actuación para analizar los efectos de este incremento y valorar las medidas que es necesario adoptar.

Dado que la cultura es un bien de interés general que, además, genera ocupación y es una fuente de actividad económica, el Síndic considera que sería necesaria una modificación legislativa en el sentido de establecer un tipo reducido de IVA a los productos y servicios culturales. A la vista de que la modificación legislativa propuesta afecta a normativa estatal, la institución se ha dirigido al Defensor del Pueblo, al Congreso de los Diputados y a los ministerios de Educación, Cultura y Deporte y de Hacienda y Función Pública.

AO 00123/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la actuación de las administraciones públicas en relación a la gestión del programa de turismo social del IMSERSO

En el año 2015 se produjeron varias incidencias en la adjudicación de los paquetes del concurso para la gestión del Programa de turismo social del instituto de mayores y servicios sociales (IMSERSO), que han conllevado que la programación de los viajes del IMSERSO se haya realizado con un retraso considerable, hecho que ha impactado de forma negativa en su gestión, puesto que muchos viajes han sido anulados precipitadamente y sin dar ningún tipo de explicación a los usuarios.

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones sobre este asunto después de que el Síndic le trasladara la información de que dispone. Por su parte, el Departamento de Empresa y Conocimiento ha informado que a pesar de que no se ha recibido ninguna reclamación sobre este asunto, se ha incluido en la web de la Agencia Catalana del Consumo información exhaustiva e indicaciones para tener en cuenta en casos de anulación o modificación del viaje por parte del agente.

A pesar de ello, el Síndic ha sugerido al Departamento que valore la posibilidad de adoptar medidas informativas especiales y específicas en este asunto, teniendo en cuenta que las personas mayores son un colectivo especialmente protegido por el Código de Consumo de Cataluña.

AO-00137/2016
Pendiente de resolución por parte de la Administración

Actuación de oficio relativa a los retrasos de horas en las líneas de Cercanías y Regionales de Cataluña y a la huelga de los maquinistas de Renfe los días 10, 12, 14 y 16 de junio de 2016

El Síndic ha tenido conocimiento del gran número de quejas de los usuarios de las líneas de Cercanías y Regionales de Cataluña por los retrasos de horas en los servicios ferroviarios desde el día 8 de junio de 2016 y por la huelga de los maquinistas de Renfe los días 10, 12, 14 y 16.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic ha concluido que: 1. Las graves deficiencias que desde hace tiempo sufre el servicio de Cercanías y Regionales de Cataluña son causadas fundamentalmente por la falta de inversiones en la red de Cercanías y Regionales de Cataluña; 2. Las infraestructuras y el material rodante son propiedad de organismos estatales, y por tanto es necesario que el Ministerio de Fomento defina inversiones que prioricen la mejora del servicio de Cercanías y Regionales de Cataluña y las ejecute dentro de los plazos previstos; 3. La gestión de las redes corresponde al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y, por tanto, es preciso exigir también los esfuerzos necesarios, económicos y de gestión para cumplir con las responsabilidades que le corresponden; 4. La actual gestión separada de la infraestructura genera evidentes problemas de coordinación con demasiada frecuencia que repercuten básicamente en las personas usuarias; 5. La administración titular de la competencia sobre el servicio también debería asumir la plena responsabilidad en la gestión de todas las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio de Cercanías y Regionales en Cataluña; 6. Es necesario que el Ministerio de Fomento impulse de forma decidida las actuaciones necesarias para hacer efectivo el desdoblamiento de las líneas de cercanías y regionales; 7. Es preciso que Adif trabaje de forma activa para asegurar el estado correcto de las infraestructuras; 8. Debe mejorarse la información sobre el servicio y sobre los derechos de las personas usuarias que ofrece el personal de las empresas operadoras;

9. La Generalitat de Cataluña debe mejorar la puntualidad y las frecuencias de los servicios; 10. Los trenes regionales deben estar diseñados y equipados de acuerdo con la máxima duración de los trayectos para garantizar el confort de las personas; 11. Debe trabajarse en la racionalización de los horarios de algunos servicios de cercanías y regionales, que deberían estar definidos de acuerdo con las lógicas de movilidad cotidiana de las personas; 12. Los convoyes de Cercanías y Regionales deben estar dimensionados para evitar las aglomeraciones de personas; 13. Es necesario que las empresas operadoras informen claramente a las personas usuarias de los derechos y las obligaciones en el transporte ferroviario, de los niveles de calidad del servicio y de las vías de reclamación y de los medios de resolución alternativa de conflictos, así como del Síndic de Greuges de Cataluña; 14. La Devolución Xpress de Cercanías y Regionales de Cataluña también debe prever los retrasos originados por actos de vandalismo, incivismo, huelgas o robos de cobre u otros materiales; 15. Debe trabajarse por la integración tarifaria a las zonas que aún no disponen de ella, como son las Terres de l'Ebre, y trabajar para que la integración tarifaria sea completa en el área de Lleida.

AO 00162/2016
Finalizada

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación a los problemas que sufren las personas usuarias de Vueling

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas en relación a las numerosas incidencias y problemas diversos que sufrieron las personas usuarias de Vueling durante el verano de 2016.

El Parlamento de Cataluña ha adoptado la Resolución 340/XI, sobre las medidas para garantizar la calidad de la atención a los usuarios y del servicio del transporte aéreo. A la vista de la adopción de esta medida y de la información facilitada por el Departamento de Empresa y Conocimiento y por el Ministerio de Fomento y la dirección del aeropuerto de Barcelona-el Prat, el Síndic pone fin a sus actuaciones en este asunto.

AO 00183/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al corte de suministro eléctrico en siete municipios de la comarca de la Ribera d'Ebre

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar el corte de suministro que afectó a siete municipios de la comarca de la Ribera d'Ebre el día 31 de julio de 2016, el cual afectó casi a 4.000 abonados y duró entre tres y cuatro horas. Parece que el corte se produjo de forma fortuita y que, en condiciones normales, al cabo de pocos minutos el servicio ya se habría restablecido. A pesar de esto, los estrictos controles de seguridad aplicados por la Generalitat no permitieron la reconexión inmediata, dado el alto riesgo de incendios en la zona.

De acuerdo con la información enviada por la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial, el Síndic concluye que no existen indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración, dado que se constata que se dio acceso al suministro eléctrico a toda la población afectada tras dos horas y dos minutos, una vez pudo activarse de nuevo el interruptor de conexión, tal y como está establecido en el Convenio de colaboración entre Endesa Distribución Eléctrica, SLU, y el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural.

AO 00187/2016
En trámite

Actuación de oficio relativa a la garantía del servicio de información que presta el teléfono 010 del Ayuntamiento de Barcelona

A raíz de varias quejas de personas que no estaban de acuerdo con el hecho de que la Administración prestara un servicio de información mediante un teléfono con coste añadido (tarificación adicional), en julio de 2015 el Síndic publicó el *Informe sobre el uso de teléfonos con tarificación especial de las administraciones públicas*, en el que se reclaman tarifas sin recargo para las llamadas al 010 y 012, dado que el acceso a la información pública es un derecho reconocido legalmente y no puede estar sujeto a una contraprestación.

Posteriormente, el Síndic ha tenido conocimiento de una posible situación de conflictividad laboral que afecta a los trabajadores de la empresa que tiene adjudicada la prestación del servicio del teléfono 010. Por tanto, ha abierto una actuación de oficio para investigar cómo se garantiza la prestación de este servicio de interés general.

AO 00188/2016
Pendiente de resolución por parte de la Administración

Actuación de oficio relativa al episodio de contaminación del agua bebible en los municipios de la Bisbal d'Empordà y Forallac ocurrido el verano de 2016

En fecha 17 de agosto de 2016 el Síndic abrió una actuación de oficio después de saber que el alcalde de la Bisbal d'Empordà había hecho público un ban en que comunicaba a la población que el agua de la red pública no era apta ni para beber ni para cocinar. El motivo era que el agua estaba contaminada por exceso de dos herbicidas (diuron y terbutilazina). También se conocía que esta situación afectaba al municipio de Forallac.

Una vez estudiado a fondo este asunto, las causas de la contaminación del agua y las medidas adoptadas para garantizar el suministro de agua apta para el consumo, el Síndic se ha dirigido a los ayuntamientos de la Bisbal d'Empordà y de Forallac, al Departamento de Territorio y Sostenibilidad (Agencia Catalana del Agua), al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, al Departamento de Salud (Agencia de Salud Pública de Cataluña) y a Sorea y les ha pedido que adopten medidas para resolver el problema.

AO 00194/2016
En trámite

Falta de lavabos de uso público en las estaciones de ferrocarril (Cercanías y Regionales de Cataluña y Ferrocarriles de la Generalitat)

El Síndic ha recibido varias quejas sobre la falta de lavabos de uso público en la estación de Cercanías de Plaza Cataluña, en Barcelona, y en otras estaciones. También hay casos de estaciones en que los lavabos son tan sólo para los clientes de los establecimientos de bar y restauración de la estación. Por tanto, se ha abierto una actuación de oficio para estudiar esta carencia.

AO 00279/2016
En trámite

Seguimiento de las recomendaciones del *Informe sobre el comercio irregular a la vía pública* de febrero de 2016

En el mes de febrero de 2016 el Síndic presentó en el Parlamento de Cataluña el *Informe sobre el comercio irregular a la vía pública*, y posteriormente abrió una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las conclusiones y recomendaciones formuladas en el mismo.

Una de las conclusiones del informe se refiere al fomento del consumo responsable y se articula a partir de lo que determina el Código de Consumo de Cataluña en su artículo 126-15: "la Administración de la Generalitat debe llevar a cabo y fomentar campañas informativas y actividades de difusión con el objetivo de que las personas consumidoras conozcan sus derechos."

En los últimos meses las administraciones han llevado a cabo varias acciones de concienciación ciudadana, a pesar de que el Síndic recomienda que se profundice en esta vía y que se lleven a cabo iniciativas de concienciación con la colaboración de los medios de comunicación públicos.

AO 00284/2016
En trámite

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016 sobre las llamadas *cláusulas suelo* de las hipotecas

En fecha 21 de diciembre de 2016 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictó una sentencia favorable a los consumidores que tienen cláusulas suelo en su hipoteca, que pueden ser abusivas por falta de transparencia y de información en el momento de la firma. En esencia, la sentencia del TJUE concluye que los afectados por las cláusulas suelo declaradas abusivas tienen derecho a la devolución del dinero que han pagado de más en concepto de intereses, desde el momento de la firma de la hipoteca (aplicando un principio de retroactividad que hasta ahora el Tribunal Supremo no había amparado).

En consecuencia, se ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas de Cataluña en el fomento y la disponibilidad de un procedimiento extrajudicial que resuelva de forma rápida y eficaz las numerosas reclamaciones relativas a las cláusulas suelo de las hipotecas.

SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

27. EL USO DE LAS PISTOLAS ELÉCTRICAS POR PARTE DE LOS CUERPOS POLICIALES

Este año, el Síndic de Greuges ha presentado un informe monográfico sobre la dotación de pistolas eléctricas por parte de los cuerpos policiales catalanes. El estudio expone la falta de regulación y de control actual en torno a estas armas y avanza algunos elementos que hay que tener en cuenta de cara a un imprescindible debate parlamentario previo a su eventual autorización. Un debate que deberá determinar si la dotación de este armamento se adecúa al nuevo modelo de seguridad pública que se quiere en Cataluña, que también se debería consensuar. A través de este informe el Síndic insta al ejecutivo a suspender el uso de las pistolas por parte de todas las policías de Cataluña a la espera de que se concluyan los debates.

El Síndic también pide que se tenga en cuenta la posición del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de otras Penas o Tratos Inhumanos o Degradantes del Consejo de Europa (CPT), que muestra preocupación por el uso abusivo que pueda hacerse de las pistolas Taser. Teme que, por no ser armas letales, se pulse el gatillo con más facilidad que con las pistolas tradicionales. Por este motivo, ha elaborado unos estándares dirigidos a los estados miembros del Consejo de Europa.

Las pistolas eléctricas son armas paralizantes que descargan electricidad sobre la persona para inmovilizarla momentáneamente. En una gran mayoría de casos estas descargas provocan una contracción muscular generalizada que induce a una parálisis temporal y causan a la persona afectada una caída al suelo. Desde el año 2000 se está generalizando su uso en los cuerpos policiales de diferentes países. A pesar de que se las cataloga como armas no letales, se ha documentado la muerte de personas en Estados Unidos y en Canadá tras haber recibido las descargas.

En este sentido, en el mes de agosto de 2016 los medios de comunicación se hicieron eco de la muerte de un exfutbolista en Reino Unido, lo que reabrió la polémica en aquel país en torno a la creciente utilización por parte de la policía de las pistolas eléctricas. El hombre, de 48 años y con problemas de salud, sufrió una parada cardíaca poco después de ser abordado por los agentes en casa de su padre, a quien tenía cogido por el cuello. Según los propios medios, el año pasado el Consejo de Jefes de la Policía Nacional llevó a cabo una revisión sobre la utilización de las pistolas eléctricas, después de la muerte de un joven de veintitrés años por una parada cardíaca al ser detenido en 2013, en Manchester.

Los Mossos d'Esquadra disponen de unas directrices y de unos procedimientos sobre quién, cómo y cuándo se utilizarán las 130 pistolas Taser que tienen previsto adquirir. Ahora bien, el Gobierno catalán desconoce el número de policías locales que disponen y hacen uso de las pistolas eléctricas y tampoco ha tomado medida alguna para garantizar el control desde una perspectiva de derechos humanos. Ha sido el Síndic, en el marco de este informe, el que ha recopilado los datos y ha extraído una relación actualizada.

> **El Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT) muestra preocupación por el uso abusivo que pueda hacerse de las pistolas eléctricas**

Según estos datos, del total de 213 cuerpos de policía local de toda Cataluña, 31 disponen, como dotación oficial, de una o más pistolas eléctricas. De éstos, tan sólo 21 tienen en servicio, y hay 6 más en perspectiva. En total hay 54 pistolas, que tan sólo 5 policías locales han utilizado en una o dos ocasiones. Sorprende que municipios pequeños, con una población inferior a los 20.000 habitantes (en algunos casos, bastante menos), sean precisamente los que disponen de tres y cuatro pistolas. Este es el caso de Dosrius, Vilanova del Vallès, Llinars del Vallès, Sant Pol de Mar, Sant Antoni de Vilamajor y Caldes d'Estrac. Posteriormente, a través de los medios de comunicación, se ha tenido conocimiento de que los vigilantes municipales de Vidreres también disponen

de este dispositivo, lo que da que pensar que pueda haber más municipios que las tengan.

En el caso de las policías locales de las poblaciones del Maresme, se ha recibido un documento resumen sobre la reunión que se organizó en el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres el día 25 de mayo de 2016, en la que se convocaron a los alcaldes y a los jefes de las policías locales que, según el informe del Síndic, disponen –en uso o no– de armas eléctricas, con el fin de compartir criterios y tomar una decisión conjunta sobre este asunto. En el marco de esta reunión se tomaron diferentes acuerdos, entre los que está la decisión de continuar utilizándolas hasta que el Parlamento de Cataluña no regule su uso, instar al Gobierno de la Generalitat de Cataluña a abrir un debate global sobre el modelo de seguridad, impulsar una nueva ley de policía que unifique los cuerpos de seguridad y regule definitivamente el uso de estas armas y elaborar un reglamento para homogeneizarlos. Estas propuestas también fueron trasladadas al Departamento de Interior.

El Síndic considera que, en caso de que el Parlamento avale el uso de estas armas, la Policía de la Generalitat y las policías locales deberían regularse por unas directrices comunes, de acuerdo con las recomendaciones formuladas por organismos internacionales.

Así, sería necesario que los criterios para la utilización de este tipo de armas se establecieran por ley y que se controlara el uso mediante un protocolo común para todos los cuerpos policiales. El uso y el protocolo definido deben supeditarse a los principios de necesidad y proporcionalidad, según los cuales tan sólo deben utilizarse en situaciones extremas y bien definidas, cuando exista una amenaza real e inminente para la integridad física o la vida de las personas.

En relación a la regulación, el día 17 de febrero de 2016 se formalizó la propuesta para crear, en el seno de la Comisión de Interior del Parlamento de Cataluña, un grupo de trabajo para estudiar las condiciones de utilización de los dispositivos conductores de energía. La Comisión, en la sesión tenida el día 2 de marzo de 2016, adopta el Acuerdo 2/XI del Parlamento de Cataluña, de creación del grupo de trabajo mencionado. En el marco de este grupo de trabajo, el Síndic presenta el informe.

La Comisión, como resultado de los trabajos realizados por el grupo de trabajo, aprueba ocho conclusiones que implican, entre otros, que el Gobierno dote al Cuerpo de Mossos d'Esquadra de pistolas eléctricas, como nueva herramienta de trabajo; que se elaboren un reglamento estricto sobre el uso de las pistolas, destinado a todos los cuerpos policiales de Cataluña, y un protocolo normalizado de trabajo, y que las pistolas incorporen elementos tecnológicos que permitan dejar constancia escrita e informatizada de todos los elementos de uso.

28. INVESTIGACIÓN DE PRESUNTOS MALTRATOS EN CENTROS PENITENCIARIOS

En los informes anuales que el Síndic de Greuges ha presentado ante el Parlamento de Cataluña se ha hecho patente la preocupación de la institución para velar por los derechos de las personas internas en los centros penitenciarios y se ha incidido en los hechos que pueden ser objeto de presuntos maltratos.

La interdicción de la tortura y de las penas o tratos inhumanos o degradantes se recoge en el artículo 5 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948, y en los diferentes convenios internacionales firmados por el Estado, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del año 1966, y el Convenio Europeo para la Protección de Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, de 1950.

En cuanto al ámbito penitenciario, esta prohibición se recoge en el artículo 31 de las Reglas mínimas de tratamiento de reclusos de la ONU (Reglas Nelson Mandela) y en el artículo 37 de las Reglas penitenciarias europeas, acordadas a través de la Recomendación (87) 3, del Comité de Ministros del Consejo de Europa. Por último, el artículo 6 de la Ley Orgánica General Penitenciaria prohíbe cualquier forma de maltrato.

En el ámbito penitenciario, los reclusos conservan todos los derechos que se les reconocen como ciudadanos y como internos, excepción hecha de los que se ven afectados por el sentido de la pena, el contenido de la resolución judicial o la normativa penitenciaria. Es más, la jurisprudencia constitucional ha afirmado que el internamiento en un centro penitenciario hace nacer una relación jurídica especial que se ha incardinado en las denominadas relaciones especiales de sujeción. En virtud de esta sujeción, y tal y como se desprende del artículo 25.2 de la Constitución, la persona interna debe disfrutar de los derechos fundamentales previstos en el capítulo II del título I, a excepción de los derechos constitucionalmente restringidos.

A continuación, se expone el contenido de dos quejas en que la investigación llevada a cabo por el Síndic ha concluido que existen indicios de maltrato a dos internos ingresados en el Centro Penitenciario Lledoners y en el Centro Penitenciario de Quatre Camins, respectivamente. Ambas tienen en común que se producen en departamentos de régimen cerrado y en ocasión de reducciones motivadas por conductas disruptivas de los internos. Al mismo tiempo, los internos alegan excesos en el uso de la fuerza, que, por los escasos elementos de prueba aportada por la Administración penitenciaria, no pueden desvirtuarse. En ambos casos los internos fueron visitados por personal del Síndic de Greuges, con asesoramiento médico externo.

En el caso del interno del Centro Penitenciario Lledoners, la presunta agresión se produce en la celda del Departamento Especial de Régimen Cerrado, el día 8 de octubre de 2015, donde no había cámara de grabación de imágenes. La presunta agresión se produce porque el interno no hace caso de las órdenes dadas por los funcionarios de recoger sus pertenencias para ser trasladado a otro centro.

La información que facilita la Administración penitenciaria al Síndic no es completa, dado que la grabación de imágenes no es continua y existen lagunas que suman hasta 25 minutos de grabación. Aún así, en la última grabación facilitada puede observarse que el interno entra en el coche de los Mossos d'Esquadra con muestras claras de dolor y sufrimiento, indicios que tienen relación con la presunta agresión y las consiguientes que supuestamente le causaron los funcionarios actuantes en la reducción llevada a cabo en la celda.

> **La prohibición de la tortura se recoge en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Convenio Europeo de Derechos Humanos**

También son inadecuados los partes médicos, en que se recogen descripciones insuficientes de las lesiones y en que falta un juicio sobre el grado de coherencia entre las alegaciones del interno y el examen médico.

Además, de las grabaciones aportadas por la Administración se desprende que el examen médico se practicó en un espacio al alcance visual y auditivo del resto de funcionarios que intervinieron en la contención, de forma rápida y superficial, y con el interno esposado.

A raíz de las irregularidades detectadas en esta queja, se sugirió al Departamento de Justicia que el Servicio de Inspección abriera una información reservada sobre los hechos ocurridos y adoptara las medidas correctoras que se estimaran necesarias. También, se le sugirió que diera cumplimiento a los controles y la supervisión que establece la Circular 2/2010, de 1 de junio, de adaptación a los centros y equipamientos de ejecución penal del protocolo de videovigilancia, en especial a la necesidad de que la grabación de imágenes sea íntegra, es decir, desde el inicio de la conducta que motiva la intervención y la aplicación de medios coercitivos hasta que cesa la medida.

Otras sugerencias formuladas se enmarcan en la revisión de protocolos sobre la necesidad de establecer un procedimiento inmediato de investigación interna cuando se haya producido un incidente grave, así como una mayor implicación de los mandos del centro en cuanto se detecte el incidente grave.

En cuanto a la vertiente médica, se sugirió que los informes y los comunicados de lesiones se ajustaran a los estándares de calidad del Protocolo de Estambul, incluyendo siempre un juicio de compatibilidad entre los hechos alegados y los observados en el examen médico, y que los reconocimientos médicos se realizaran en privado, con la única excepción de que existiera un riesgo justificado y el facultativo lo solicitara expresamente.

El segundo caso hace referencia a un interno del Centro Penitenciario Quatre Camins, que estaba ubicado en el módulo residencial 5 cumpliendo una sanción de aislamiento.

La versión de los hechos que dio el interno es que el día 13 de junio de 2016, antes de la salida al patio, un funcionario le provocó. Entonces, el interesado se proveyó de un bolígrafo y un bote de jabón, con la intención de tirar el jabón al suelo, hacer caer al funcionario y agredirlo.

Una vez en el patio se personaron los funcionarios del grupo de intervención especial perfectamente equipados con defensas protectoras, cascos, escudo y porras, momento en el que el interno afirma que tiró los utensilios que llevaba y no presentó ninguna resistencia a los funcionarios. Según este relato, cuatro o cinco funcionarios del grupo de intervención especial le golpearon fuertemente en piernas, brazos, tronco y cabeza y, posteriormente, le aplicaron una contención mecánica, con el visto bueno de los servicios médicos.

La versión de los hechos de la Administración coincide con la del interno hasta el momento en el que los funcionarios actuantes empiezan a aplicar la fuerza física, dado que el interno no atiende a las órdenes legítimas de tirar el bolígrafo y el bote de jabón y de colocarse al final del patio. Entonces, los funcionarios de intervención especial entran en el patio y con los escudos de protección conducen al interno hasta la pared. La gran resistencia del interno les obliga a utilizar las defensas de goma para desequilibrarlo y contenerlo. Se da la circunstancia de que, según consta en el expediente del interno, esta persona llevaba días en huelga de hambre cuando se producen los incidentes relatados.

> **Hay que investigar con rigor todas las denuncias de maltrato en el ámbito penitenciario**

Los patios del Departamento de Sancionados donde tienen lugar los hechos no disponen de cámaras de videovigilancia y con la información oficial que proporciona la Administración no puede determinarse en qué momento de los hechos se produjeron las lesiones que presentaba el interno; lesiones que el personal del Síndic pudo constatar pocos días después de los hechos. Es decir, si estas lesiones se produjeron por causa de la inmovilización o si los golpes se prolongaron más allá de la inmovilización.

En efecto, los informes elaborados por los funcionarios no describen con exactitud los hechos ocurridos, en el sentido de cómo se ha aplicado la fuerza mínima indispensable y cuándo ha finalizado. En opinión del Síndic, una actuación con utilización de la

fuerza física debe quedar escrupulosamente detallada, sin utilizar conceptos jurídicos vacíos de contenido. En este sentido, debe detallarse cuándo empieza la aplicación de la fuerza física, a qué parte del cuerpo se dirigen los golpes, cuántos golpes son necesarios para reducir al interno, cuándo cesan los golpes, etc.

Además, se observa una falta de comunicación inmediata de la aplicación de los medios coercitivos al juez de vigilancia penitenciaria, tal y como dispone el artículo 72.3 del Reglamento penitenciario. Se constata que la comunicación de la aplicación de los medios coercitivos en este caso y en otros se demora hasta el cese de la aplicación de la medida y, en algunos casos, incluso días después de haber cesado la medida.

La hoja asistencial médica realizada al inicio de la contención no describe con exactitud las lesiones observadas por el facultativo que realiza el reconocimiento. Tampoco se informa del tratamiento médico que se administra al interno y únicamente se limita a comunicar la falta de impedimento físico ni psíquico para proceder a la aplicación de la contención mecánica.

A raíz de las irregularidades detectadas en esta actuación, se formularon las siguientes sugerencias: (1) Colocación e instalación de cámaras de grabación de imágenes en los patios del Departamento de Sancionados y en todas las otras dependencias donde puedan verse conculcados los derechos de los internos; (2) redacción de los informes de hechos en los que se detallen minuciosamente cada una de las actuaciones llevadas a cabo por los funcionarios actuantes, evitando la utilización de forma mecánica de conceptos jurídicos indeterminados, como por ejemplo aplicación de la fuerza mínima indispensable, fuerte resistencia, etc., que únicamente sirven para fundamentar la gestión de fuerza física por parte de la Administración; (3) necesidad de fomentar hasta el último extremo el diálogo, la negociación y la mediación con el interno, antes de solicitar la asistencia del grupo de intervención especial, y (4) comunicación inmediata de la aplicación de los medios coercitivos al juez de vigilancia penitenciaria, concretamente en medidas que se mantienen durante un período de tiempo prolongado, como, por ejemplo, el aislamiento provisional.

Al Departamento de Salud también se le formularon las sugerencias siguientes: (1) Los servicios médicos penitenciarios deberían comunicar, tanto al juzgado de guardia como al director del establecimiento, cualquier incidencia en la que se constaten daños físicos a los internos, bien por incidencias entre internos, bien por incidencias entre internos y funcionarios, y (2) en los casos de lesiones por presuntos maltratos los servicios médicos penitenciarios deben adaptar las hojas de asistencia médica a lo establecido en el Protocolo de Estambul.

En el momento de elaborar este informe no se ha recibido ninguna valoración sobre las sugerencias formuladas en ambas quejas por parte de las administraciones afectadas. A pesar de esto, tal y como se explica en el *Informe anual del Mecanismo de Prevención de la Tortura 2016*, el Instituto Catalán de la Salud, con la colaboración del Síndic de Greuges, ha emprendido una revisión en profundidad de los comunicados de lesiones para adecuarlos a los estándares del Protocolo de Estambul y ha ofrecido formación en esta materia a todo el personal sanitario de los centros penitenciarios de Cataluña.

29. RELACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

El Síndic de Greuges recibe un número considerable de quejas referidas a cuestiones relativas a procedimientos judiciales. De acuerdo con el artículo 38.e de la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges, las quejas y solicitudes de actuaciones de oficio relativas a actos contra los que se haya interpuesto una demanda o un recurso ante los órganos de la jurisdicción ordinaria o ante el Tribunal Constitucional deben inadmitirse. La causa de esta limitación legal radica en el respeto imprescindible a la independencia del poder judicial, que obliga que ningún otro poder o autoridad diferente a los órganos jurisdiccionales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a jueces y tribunales. El artículo 6.1 del Convenio de Roma establece que todo el mundo tiene derecho a que su causa sea oída en un tiempo razonable por un tribunal independiente e imparcial establecido por la ley. El derecho a un proceso sin dilaciones indebidas constituye una de las garantías procesales previstas en el artículo 24.2 de la Constitución, cuya vulneración provoca indefensión. Igualmente, supone la exigencia, por parte de los órganos judiciales, de practicar los trámites del proceso en el plazo más breve posible en atención a las circunstancias del caso.

> La vulneración del derecho a un proceso sin dilaciones provoca indefensión

En este sentido, el artículo 19 de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia establece que todo el mundo tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deben resolverse dentro del plazo legal, y tiene derecho a conocer el motivo concreto del retraso. También establece que el Ministerio de Justicia y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ deben elaborar un programa de previsiones con la duración debida de los diferentes procedimientos en todos los órdenes jurisdiccionales, al que debe darse una amplia difusión pública.

Como consecuencia de las consideraciones anteriores, en los casos de quejas por retrasos en los procedimientos judiciales, el Síndic de Greuges las traslada al presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC), con el fin de que se interese por el estado de las actuaciones judiciales y examine y valore el motivo de la dilación. La dilación puede producirse con motivo de las circunstancias del proceso, como la complejidad del litigio o los márgenes ordinarios de duración. También puede estar relacionada con situaciones de sobrecarga del juzgado debido al número de asuntos, por falta de medios personales y/o materiales, dificultades para cubrirlos o falta de experiencia del personal interino, ámbito en el que la Administración de Justicia de la Generalitat tiene competencias. Los sucesivos presidentes del TSJC se han implicado en resolver las quejas individuales que el Síndic les ha presentado y también, a iniciativa propia, los problemas que han causado estas quejas.

El hecho de que el TSJC, frente a una determinada situación, haya eximido de responsabilidad a quienes integran el órgano judicial no implica que se concluya que el retraso es justificado, igual que tampoco limita el derecho fundamental de los ciudadanos a reaccionar ante este retraso. En muchos casos el propio TSJC manifiesta la carencia de medios materiales y personales de la Administración de la Justicia en un determinado caso y el Síndic se dirige al Departamento de Justicia para solicitar información sobre la dotación de medios de aquel órgano judicial en concreto.

> El Síndic traslada las quejas por retrasos en los procedimientos judiciales al presidente del TSJC con el fin de que examine y valore sus motivos

Año tras año el Síndic de Greuges ha valorado positivamente la colaboración que le dispensa el presidente del TSJC. Además, hay que señalar que cada vez se actúa con más celeridad y también que las respuestas que facilitan los órganos judiciales son más completas y se detecta una mejor respuesta de la Administración de Justicia al ciudadano. Con carácter general, en caso de que se considere que una dilación procesal se debe a la falta de recursos personales o materiales, el Síndic se ha dirigido al

Departamento de Justicia. En este tipo de quejas, el Síndic ha puesto en común la información recibida tanto por el presidente del TSJC como por el Departamento de Justicia por una mayor coordinación entre ambas administraciones. También el Departamento de Justicia siempre ha sido colaborador y las respuestas que se han recibido en estos casos han sido muy elaboradas.

Queja 10155/2015

Lentitud del Juzgado núm. 2 Social de Girona en la tramitación de una incapacidad laboral. Una persona pide la incapacidad en el año 2015 y la citan para el año 2017. El TSJC considera que no existe responsabilidad del personal judicial y que las razones del retraso son de dotación de recursos. El Síndic de Greuges se dirige a la Secretaría de Relaciones de la Administración de Justicia. La Secretaría informa que en un breve período de tiempo, que coincide con este expediente, se produjeron unos cambios de personal en el juzgado por un concurso de traslado que afectó a su rendimiento, pero desde este período no se han producido más incidencias relevantes en la dotación del personal. El Síndic considera que las incidencias organizativas de un juzgado no pueden causar un perjuicio a la persona interesada y vuelve a dirigirse al TSJC por si puede adoptarse alguna medida para paliar los efectos. Por último se anticipa la fecha de la cita al año 2016.

Queja 02306/2016

Forma diferente de proceder de los juzgados de guardia a la hora de autorizar el traslado de personas difuntas a otra población en el caso de que el traspaso se haya producido en fin de semana. En este sentido, los promotores de la queja tuvieron que hacer el velatorio y el luto en Olot, sin la presencia del difunto, y pagar igualmente los gastos de la funeraria en Olot, esperando la llegada del cuerpo, que se produjo el lunes siguiente, casi 48 horas después de la muerte. Según se informa a la institución, los juzgados de guardia pueden actuar de manera diferente en función del partido judicial al que pertenezcan y de su horario de atención al público. Por tanto, dado que si una persona muere el sábado por la tarde deben pasar 24 horas según la Ley de Registro Civil para poder expedir la licencia de entierro, el traslado dependerá de si el domingo por la tarde el juzgado está dentro el horario de guardia para que pueda hacerse o no antes del lunes. El TSJC no apreció irregularidad alguna en las actuaciones, pero comunicó a la institución que promovería criterios para potenciar la unificación en la actuación de los juzgados.

Queja 01316/2015

Pérdida de un expediente en el Registro Civil de Barcelona. A raíz de la intervención del Síndic, el presidente del TSJC ordenó la reconstrucción del expediente. Una vez aportada toda la documentación, se envió a la Dirección General de Registro y del Notariado para que dictara la resolución oportuna.

Queja 00976/2016

Dilación en la notificación de la concesión de la nacionalidad. Desde el año 2014 la Dirección General de Registro y del Notariado había concedido a la persona interesada la nacionalidad por residencia y el Registro Civil de Figueres no se había puesto en contacto para notificarle la resolución y para que hiciera el juramento de la nacionalidad, a pesar de que ella había ido al Registro a preguntar cómo estaba su expediente. Se informó a la institución que se estaban realizando las citaciones de nacionalidad del año 2014. A raíz de la queja se asignaron dos funcionarios, de los cinco que tiene el Registro, para llevar a cabo las citaciones pendientes.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00029/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la quiebra sección de crédito de la Cooperativa Agrícola de Cambrils

Según informaciones a las que ha tenido acceso esta institución, por un lado, el Departamento de Economía obvió la supervisión que debería haber realizado sobre las cajas rurales y cooperativas de Cataluña; y por el otro, el Departamento de Agricultura permitió que la Cooperativa de Cambrils asumiera la quiebra de la Cooperativa Agrícola de Mont-roig.

El Síndic ha recibido respuesta de la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro y de la Dirección General de Alimentación, Calidad e Industrias Agroalimentarias, de las que se desprende que no existen indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración, dado que las competencias de la Generalitat de Cataluña en relación a las secciones de crédito son de supervisión prudencial y no de tutela administrativa.

AO 00030/2016
Finalizada

Presunta discriminación por razón de nacionalidad en la atención a los ciudadanos en las comisarías de la Policía Nacional

El Síndic ha abierto una actuación de oficio relativa a una presunta discriminación por razón de nacionalidad en la atención que se dispensa a los ciudadanos en las comisarías de la Policía Nacional de Igualada cuando acuden para realizar los trámites de renovación de su documentación.

Dado que este asunto hace referencia a actuaciones fuera del ámbito de supervisión del Síndic, se ha enviado esta actuación de oficio al Defensor del Pueblo.

AO 00036/2016
Finalizada

La aplicación del régimen cerrado. Las modalidades de vida de los artículos 93 y 94 del Reglamento penitenciario

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de analizar si la aplicación del régimen de vida en primer grado vulnera el derecho a la rehabilitación y a la reinserción social. A la vista de la información enviada por la Administración, el Síndic formula las sugerencias siguientes al Departamento de Justicia:

1. La resolución administrativa por la que se clasifica a un interno en primer grado de tratamiento penitenciario debe estar motivada, tal y como se exige en el artículo 10 de la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.
2. Hay que adaptar la clasificación a las modificaciones que se produzcan en la personalidad y la conducta del interno, de conformidad con lo que se desprende del artículo 65.f) de la Ley General Penitenciaria, cuando determina el carácter dinámico del tratamiento. Por este motivo, es necesario que se disponga de los medios necesarios, tanto humanos como materiales, por poder llevar a cabo una valoración objetiva de todas las circunstancias que afectan al interno.
3. Es preciso modificar la Circular 5/2001 y adaptarla a la necesidad de proceder a la revisión de la clasificación en un plazo máximo de tres meses.
4. Las características de la aplicación del régimen cerrado hacen aumentar los efectos negativos del encarcelamiento, con riesgos de desestructuración personal y psicológica.

Por este motivo, se considera necesario dedicar el número de horas establecido reglamentariamente al tratamiento terapéutico de los internos clasificados en primer grado.

El Síndic considera aceptadas estas sugerencias, dado que serán tomadas en consideración en la próxima revisión de la Circular 5/2001, sobre el Programa marco de intervención en unidades y departamentos de régimen cerrado.

AO 00045/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la muerte de un hombre en Cunit durante el transcurso de su detención

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para aclarar las circunstancias de la muerte de un ciudadano en Cunit por una parada cardiorrespiratoria durante el transcurso de su detención por parte de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

Si bien no corresponde a esta institución hacer una valoración sobre la causa de la muerte de este ciudadano, la institución considera que hay que revisar el protocolo de actuación que utiliza la policía para detener y reducir a una persona en la calle.

AO 00046/2016
En tramitación

Presuntas irregularidades en la Unidad Penitenciaria de La Roca del Vallès del Cuerpo de Mossos d'Esquadra

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de una denuncia por irregularidades en el procedimiento de detención y custodia de las personas detenidas en la Unidad Penitenciaria de la Roca del Vallès del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, principalmente familiares de internos, cuando intentan introducir sustancias estupefacientes en el interior de uno de los dos centros penitenciarios, y por deficiencias estructurales de los espacios que hay habilitados.

El Síndic ha recibido un informe de la Dirección General de la Policía que da respuesta a todos los puntos de la solicitud de información del Síndic.

AO 00054/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la agresión a un agente del Cuerpo de Mossos d'Esquadra

El Síndic ha tenido conocimiento de la agresión sufrida por un agente del Cuerpo de Mossos d'Esquadra en Arenys de Mar por parte de dos personas a las que quería detener. Los compañeros del agente herido se muestran indignados porque estas dos personas, después de pasar a disposición judicial, han quedado en libertad con cargos.

La Dirección General de la Policía ha informado al Síndic sobre el incidente que tuvo lugar, la operación policial posterior y las actuaciones que se llevaron a cabo.

AO 00060/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las cartucheras que utilizan los Mossos d'Esquadra

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de la rotura de dos cartucheras de agentes de los Mossos d'Esquadra en el marco de una actuación policial.

La Dirección General de la Policía ha informado que ha encargado un estudio para analizar las causas que han provocado esta rotura y evaluar la resistencia de las fundas de arma de dotación de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. A pesar de esto, esta evaluación aún está en curso, razón por la que no puede informarse sobre las conclusiones del estudio que determinará las causas de la rotura de las fundas de las armas. El Síndic da por finalizadas provisionalmente sus actuaciones, y en un plazo de seis meses se volverá a dirigir al Departamento de Interior para pedir información actualizada sobre este asunto.

AO 00088/2016
En tramitación

Agresiones contra los funcionarios de vigilancia penitenciaria en el Centro Penitenciario Puig de les Basses

El Síndic ha tenido conocimiento de que han aumentado las agresiones a funcionarios del Centro Penitenciario Puig de les Basses. Para investigar si es cierto este aumento de las agresiones en las cárceles y especialmente, en este centro, se ha abierto una actuación de oficio.

AO 00090/2016
En tramitación

Posicionamiento del Departamento de Interior sobre las recomendaciones del *Informe anual del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura 2015*

El Departamento de Interior ha trasladado al Síndic su posicionamiento respecto a las recomendaciones formuladas en el *Informe del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) 2015*, sobre todo las relativas a la coordinación entre las policías locales y el Cuerpo de Mossos d'Esquadra. La posición del MCPT es que hay que evitar que las detenciones policiales se prolonguen innecesariamente, hecho que sucede cuando una persona es detenida por una policía local y trasladada a continuación a una comisaría de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, que es quien la pone a disposición judicial.

El Departamento de Interior concluye que es difícil dar una única solución generalizada a la situación que se plantea, dada la diversificación de los 213 cuerpos policiales en Cataluña. El Síndic, pues, ha abierto una actuación de oficio para valorar convenientemente la respuesta del Departamento.

AO 00114/2016
En tramitación

Adecuación y seguimiento de los protocolos de actuación durante la práctica material de la detención policial

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de realizar un seguimiento de las actuaciones del Cuerpo de Mossos d'Esquadra a raíz del "caso Benítez". En concreto, pretende analizar la adecuación de los protocolos de detención, qué seguimiento que realiza la Administración y qué formación específica reciben los agentes para practicar detenciones. También se considera importante conocer cuáles son las herramientas y los instrumentos de que disponen los agentes – o dispondrán en un futuro – para mejorar la práctica de la detención policial.

AO 00115/2016
En tramitación

Seguimiento de los expedientes disciplinarios incoados a los agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra que participaron en la detención de Juan Andrés Benítez

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de realizar un seguimiento de las actuaciones del Cuerpo de Mossos d'Esquadra a raíz del "caso Benítez". En concreto, pretende analizar el estado de tramitación de los expedientes disciplinarios incoados a los agentes implicados y condenados por la muerte del empresario. La resolución de los expedientes disciplinarios se aplazó hasta la resolución judicial del caso. Una vez ha habido sentencia condenatoria para los agentes implicados, el Síndic quiere conocer cuál será el curso de los diferentes procedimientos administrativos sancionadores.

AO 00130/2016
En tramitación

Disturbios en el barrio de Gràcia por el desalojamiento del Banco Expropiado

El conflicto generado por el desalojo del Banco Expropiado originó incidentes que obligaron al Cuerpo de Mossos d'Esquadra a actuar, para reducir la violencia provocada y retornar la situación de seguridad y tranquilidad inicial. Los incidentes, que duraron tres noches consecutivas, provocaron daños al mobiliario urbano, comercios de la zona y vehículos particulares.

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en relación a este asunto y se ha dirigido al Departamento de Interior para solicitar información relativa a las actuaciones llevadas a cabo por los Mossos d'Esquadra para reducir y minimizar los disturbios.

AO 00142/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa al anuncio de la reapertura del centro de internamiento de extranjeros de la Zona Franca

En el mes de noviembre de 2015, el centro de internamiento de extranjeros (CIE) de la Zona Franca cerró temporalmente sus puertas para llevar a cabo obras de rehabilitación. A pesar de las controversias que se han generado en relación al CIE y el posicionamiento contrario a la reapertura de este centro tanto de la Generalitat de Cataluña como del Ayuntamiento de Barcelona y de la sociedad civil en general, en junio de 2016 el Gobierno del Estado anunció su reapertura.

AO 00159/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las conversaciones entre el ministro de Interior y el director de la Oficina Antifraude

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las conversaciones hechas públicas por un medio de comunicación entre el ministro del Interior y el director de la Oficina Antifraude de Cataluña.

Con esta actuación de oficio se quiere evidenciar una vez más el uso político que se hace de un servicio público, como son las unidades y los servicios del Cuerpo Nacional de la Policía o la propia cúpula del Ministerio del Interior para investigar hechos con el único objetivo de desacreditar a políticos, al margen de informar a la autoridad judicial o al representante del Ministerio Fiscal del resultado de las investigaciones llevadas a cabo.

AO 00211/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa al suicidio de una interna en el Centro Penitenciario Brians 1

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del suicidio de una interna del Centro Penitenciario Brians 1.

Según el informe elaborado por la Dirección General de Servicios Penitenciarios del Departamento de Justicia, el Servicio de Inspección ha iniciado la instrucción de una información reservada para conocer las circunstancias. En consecuencia, el Síndic deja en suspenso sus actuaciones a la espera de ser informado de las conclusiones de esta instrucción.

AO 00222/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la existencia de cucarachas, chinches y ratones en el Centro Penitenciario de Quatre Camins

A raíz de una visita al Centro Penitenciario Quatre Camins para atender a internos que habían solicitado la asistencia del Síndic, pudo constatarse que en las celdas había cucarachas y chinches, y que debajo de la máquina donde se mantiene la comida caliente había un ratón vivo. Los internos explicaron que ratones y ratas encuentran escondite dentro de las máquinas y han roto algunas máquinas del café, y que en la cocina también había cucarachas y ratas, que se pasean, en algunas ocasiones, por encima de la comida. Un problema añadido es la existencia de una gran colonia de palomas en el centro.

El Síndic ha solicitado a la Dirección General de Servicios Penitenciarios que le informe sobre este asunto y sobre las medidas que se adoptan o se adoptarán para erradicar totalmente las cucarachas, chinches, ratas/ratones y palomas del centro.

AO 00235/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la huelga de hambre de varios internos del centro de internamiento de extranjeros de la Zona Franca

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de los incidentes ocurridos en el centro de internamiento de extranjeros (CIE) de la Zona Franca, en que un grupo de 68 internos iniciaron una huelga de hambre para protestar por las condiciones en que se encuentran y por los conflictos que han sufrido. Por tanto, la institución se ha dirigido en el Ministerio del Interior y le ha pedido que abra una investigación para determinar las circunstancias de los hechos que han tenido lugar al CIE y que le informe de los resultados y de las medidas adoptadas para hacer frente a la situación. Así mismo, le pide que reconsidere la decisión de cerrar definitivamente el CIE, dado que la situación que se denuncia es extrapolable en el resto de centros del Estado español.

El Síndic también se ha dirigido a la Delegación del Gobierno en Cataluña porque se interese por este asunto y adopte las iniciativas que considere más oportunas.

AO 00243/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la inseguridad ciudadana en el barrio de Puiggener, en Sabadell

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en referencia a los problemas de convivencia en el barrio de Puiggener de Sabadell. Según la información recibida, uno de los motivos principales de queja es la presencia de una familia que profiere amenazas y ha protagonizado agresiones. Los vecinos protestan que ni el Ayuntamiento ni la policía local hacen nada para solucionar toda esta problemática.

AO 00247/2016
Finalizada

Interpretación restrictiva respecto del derecho a la información en los procesos penales y el derecho a acceder a las actuaciones

De acuerdo con la interpretación que da la Comisión Nacional de Coordinación de la Policía Judicial a la aplicación de la Directiva 2012/13 / UE de 22 de mayo, relativa al derecho a la información en los procesos penales, respecto a la cual los Mossos d'Esquadra sólo facilitan a los letrados que se personan a las dependencias policiales en el ejercicio de la asistencia letrada al detenido, el denominado formulario N01, pero no les permiten acceder a los elementos del atestado policial atendiendo a las instrucciones dadas por esta Comisión, se considera adecuado abrir una actuación de oficio y trasladar un informe sobre este asunto al Ministerio del Interior y el resto de organismos que se consideren oportunos.

AO 00264/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la carga de trabajo del Servicio Común Procesal de Ejecuciones de El Vendrell

El Servicio Común Procesal de Ejecuciones del Vendrell se ha dirigido al Síndic de Greuges, entre otras instituciones, para exponer la situación en que se encuentra desde hace año y medio, cuando se implantó esta nueva oficina judicial que absorbió todas las ejecuciones que se tramitaban en los juzgados mixtos del partido judicial. Según se expone, los funcionarios del Servicio de Ejecuciones del Vendrell tienen una carga excesiva y el Servicio debería disponer de más del doble del personal del que dispone actualmente.
Por este motivo, el Síndic ha solicitado a la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia información relativa a la provisión de medios materiales y personales de este juzgado, y ha trasladado esta actuación de oficio al Defensor del Pueblo.

VISITAS DEL MECANISMO CATALÁN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA (MCPT)

Comisarías de los Mossos d'Esquadra

AO 00022/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sabadell
AO 00023/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Terrassa
AO 00033/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tarragona
AO 00035/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Badalona
AO 00086/2016	Visita a la comisaría de los ME del Centre Penitenciari de Quatre Camins
AO 00087/2016	Visita a la comisaría de los ME del Centre Penitenciari Ponent
AO 00103/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Corts
AO 00150/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Corts
AO 00151/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra d'Amposta
AO 00152/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Cambrils
AO 00153/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de l'Ametlla de Mar
AO 00154/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Vilanova i la Geltrú
AO 00215/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Mataró
AO 00217/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de la Jonquera
AO 00219/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Roses
AO 00259/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Granollers
AO 00260/2016	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sant Feliu de Llobregat

En el marco de las actuaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), se han visitado estas comisarías de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durante el año 2016 para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es adecuado.

A raíz de las observaciones recogidas y la información facilitada en cada comisaría, se han detectado dos aspectos que, en opinión del MCPT, es necesario corregir: por un lado, se ha pedido sistemáticamente en todas las visitas realizadas a comisarías de los Mossos d'Esquadra que se doten las salas de reseña y de identificación de cámaras de videovigilancia; y por otro lado, que el material de contención sea sustituido por elementos menos rígidos, como, por ejemplo, cascos antitrauma.

A parte de esto, se han detectado varias carencias importantes del circuito de custodia policial: por un lado, es necesario aplicar el artículo 520 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal conforme a la Directiva 13/2012 de la Unión Europea, lo que incluye el traslado a la persona detenida y a su defensa de la documentación que justifica su detención, como garantía de que la privación de libertad está justificada; y por otro lado, es necesario aplicar el Protocolo de Estambul en la atención médica a las personas detenidas, es decir, con respeto a la privacidad y la confidencialidad de la relación médico-paciente.

Comisarías de policía local

AO 00024/2016
AO 00031/2016
AO 00032/2016
AO 00034/2016
AO 00084/2016
AO 00085/2016
AO 00155/2016
AO 00156/2016
AO 00171/2016
AO 00172/2016
AO 00216/2016
AO 00220/2016
AO 00257/2016
AO 00258/2016
AO 00263/2016

Visita a la comisaría de la Policia Local de Sant Andreu
Visita a la comisaría de la Policia Local de Reus
Visita a la comisaría de la Policia Local de Tarragona
Visita a la comisaría de la Policia Local de Badalona
Visita a la comisaría de la Policia Local de la Roca del Vallès
Visita a la comisaría de la Policia Local de Montmeló
Visita a la comisaría de la Policia Local de Sitges
Visita a la comisaría de la Policia Local de Cambrils
Visita a la comisaría de la Policia Local de l'Eixample
Visita a la comisaría de la Policia Local de Horta-Guinardó
Visita a la comisaría de la Policia Local de Mataró
Visita a la comisaría de la Policia Local de Roses
Visita a la comisaría de la Policia Local de Montgat
Visita a la comisaría de la Policia Local de Montornès del Vallès
Visita a la comisaría de la Policia Local del Prat de Llobregat

En el marco de las actuaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), se han visitado estas comisarías de la policía local durante el año 2016 para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es adecuado. Una recomendación que el MCPT ha realizado con carácter general en prácticamente todos los casos es que la policía local no ejerza funciones de custodia de detenidos y que, mediante los convenios correspondientes con el Departamento de Interior, conduzca directamente a estas personas a las dependencias de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que correspondan por zona.

AO 00218/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura a la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de La Jonquera

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) llevó a cabo a la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de La Jonquera en fecha 21 de septiembre de 2016, con la intención de realizar una visita al área de custodia de detenidos y con el objetivo de verificar el grado de colaboración existente con el Cuerpo de Mossos d'Esquadra.

El jefe de la comisaría comunicó al MCPT que, dado que no se había informado de la visita con suficiente antelación, no se les podía permitir el acceso al área de custodia de detenidos. No obstante, se informó del estado que presentaba este espacio y de las buenas relaciones de colaboración existente con el resto de cuerpos policiales de la zona.

En consecuencia, se ha recomendado a la Delegación del Gobierno en Cataluña que, dado que el Síndic de Greuges de Cataluña ejerce funciones de prevención de la tortura en el territorio de Cataluña, autorice con carácter general sus visitas a las comisarías del Cuerpo Nacional de Policía del territorio catalán.

Centros penitenciarios

AO-00025/2016
Finalizada

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Mas d'Enric

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al nuevo Centro Penitenciario Mas d'Enric en fecha 3 de febrero de 2016.

En el marco de la visita se ha recomendado al Departamento de Justicia, por un lado, que habilite en cada uno de los módulos de vida ordinaria del centro una celda de aislamiento y/o contención para casos de incidentes que alteren la vida de la unidad y que requieran la separación temporal del interno del resto de población del módulo; y por el otro, que los furgones grandes de traslado incorporen el cinturón de seguridad en los asientos individuales para trasladar y proteger a todos de los ocupantes del vehículo con todas las garantías.

AO 00080/2016
Finalizada

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Ponent

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al Centro Penitenciario Ponent en fecha 7 de abril de 2016.

En el marco de esta visita se formularon varias recomendaciones al Departamento de Justicia, relativas sobre todo a las cámaras de videovigilancia, a los precios del economato y a la obligación de los internos de presentar factura o contrato de telefonía para poder comunicar con familiares.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha trasladado al Síndic su posición en relación a estas sugerencias, las cuales acepta parcialmente.

AO 00147/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Visita al Departamento de Mujeres del Centro Penitenciario Ponent

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo al Departamento de Mujeres del Centro Penitenciario Ponent, en fecha 7 de abril de 2016.

A raíz de las observaciones recogidas y la información facilitada, se han formulado las recomendaciones siguientes al Departamento de Justicia:

1. Que se forme más y mejor a los profesionales de tratamiento para realizar una detección preventiva de la violencia de género sufrida por las mujeres, y que se realice después un programa específico de abordaje de las experiencias vividas por cada una de ellas.

2. Que se prevea incluir en los lotes higiénicos compresas y tampones, dado que son productos de primera necesidad para las mujeres.

3. Que se insista en la necesidad de hacer una rebaja más significativa de los precios de los servicios de la tienda CIRE, y que se amplíe el catálogo de los productos que se venden por el servicio de mensajería exterior del centro para facilitar la oferta y los precios.

4. Que se suprima, en su caso, la obligación de presentar factura o contrato de telefonía por poder comunicar con los familiares.

5. Que se prevea la dotación de un monitor o monitora de deportes.

6. Que se prevea llevar a cabo alguna actividad más que resulte de interés para las internas para garantizar un nivel de ocupación óptima y contribuir en su proceso de intervención y recuperación, evitando las que perpetúen los roles de género.

El Departamento de Justicia ha dado respuesta a cada uno de estos puntos, ha justificado las decisiones presas y ha explicado qué actuaciones está llevando a cabo.

AO 00148/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario de Mujeres de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo al Centro Penitenciario de Mujeres de Barcelona, en fecha 18 de mayo de 2016.

En el marco de esta visita se detectaron varias incidencias o carencias que sería necesario corregir, de acuerdo con las cuales se formularon las recomendaciones siguientes:

Al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias:

1. Que se incremente la coordinación con la DGAIA para realizar una valoración adecuada de la situación de la mujer en cuanto a tener más información sobre la situación de hijos que se encuentran fuera del centro.

2. Que se homogeneicen los criterios de actuación de los EAIA a fin de garantizar que las propuestas técnicas de medidas de protección de los hijos y la valoración del riesgo sean comunicadas por profesionales de los EAIA y no por la trabajadora social del centro.

3. Que se fomente la bolsa de familias colaboradoras para los niños que no tienen familia extensa con quien realizar salidas.

Al Departamento de Justicia:

1. Que dé cumplimiento a las Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos, que prohíben toda participación de personal masculino en la supervisión de las prisiones de mujeres (regla 53).

2. Que prevea incluir en los lotes higiénicos comprendidos y tampones, dado que son productos de primera necesidad para las mujeres.

3. Que prevea llevar a cabo actividades que incorporen la perspectiva de género y no perpetúen los roles tradicionales de género.

AO 00149/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Puig de les Basses

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al Centro Penitenciario Puig de les Basses, en fecha 25 de mayo de 2016.

En el marco de esta visita se detectaron varias incidencias o carencias que sería necesario corregir, de acuerdo con las cuales se formularon las recomendaciones siguientes: En el Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE), que revise a la baja los precios del economato para que sean adecuados a las capacidades económicas de los internos; al Departamento de Justicia, que asegure que las dietas especiales (vegetariana, para personas con diabetes) de los menús del centro son adecuadas, y al Departamento de Salud, que, dado que tres pacientes se quejan de la lista de espera oftalmológica y psiquiátrica, la dirección de servicios penitenciarios del Instituto Catalán de la Salud asegure que las listas de espera de los especialistas en el centro penitenciario no se prolonguen más que en la calle.

AO 00173/2016
Pendiente de finalización por el Síndic

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Quatre Camins

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al Centro Penitenciario Quatre Camins, en fecha 22 de junio de 2016.

En el marco de esta visita se recomendó al Departamento de Justicia que se investiguen con rigor las denuncias de maltratos, se doten de cámaras de videovigilancia los espacios más sensibles del centro para prevenir maltratos y usos abusivos de la fuerza, y se cumplimenten los partes médicos de acuerdo con las pautas del Protocolo de Estambul, se revisen a la baja los precios del economato y se asegure que las dietas son equilibradas y suficientes para todos los internos.

AO 00256/2016
Pendiente de aceptación por la Administración

Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Mas d'Enric

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al Centro Penitenciario Mas d'Enric en fecha 5 de octubre de 2016. La visita del Equipo consistió esencialmente en la entrevista de internos e internas de los módulos de mujeres, jóvenes, DERT y enfermería.

A la vista de la información que se ha recogido en las entrevistas, el Síndic ha formulado varias recomendaciones al Departamento de Justicia de carácter general, en relación a los precios del economato y las dietas; ha recomendado que en relación al Módulo de Jóvenes se inicien a la mayor brevedad actividades de tratamiento dirigidas exclusivamente a este colectivo, y ha formulado varias recomendaciones para el Módulo de Mujeres, en relación a la necesidad de llevar a cabo algún programa de intervención específica en violencia de género, la posibilidad de que las mujeres puedan realizar más actividades compartidas con los hombres y en relación a la organización interna del módulo.

PARTICIPACIÓN

30. DERECHO DE VOTO

El Síndic ha continuado trabajando para proponer fórmulas que permitan garantizar y favorecer la participación política de todos los ciudadanos en un contexto de libertad informada y de calidad democrática.

En esta línea, ha podido constatar que, en el marco de la campaña de las elecciones generales del 26 de junio de 2016, la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales y Barcelona Televisión aprobaron planes de cobertura informativa sin bloques electorales con tiempo y orden preestablecido para las candidaturas proclamadas. Las propuestas de los medios de comunicación garantizaron la aplicación de criterios de proporcionalidad ponderada en un marco de libertad informativa basada en criterios periodísticos, con rigor y responsabilidad para ofrecer al elector una información electoral objetiva y plural.

Hay que valorar muy positivamente, también, que ninguna de las candidaturas participantes en la contienda no recurrió, ante la Junta Electoral, los planes de cobertura informativa establecidos, lo que demuestra la madurez democrática de los partidos. En esta línea, se había pronunciado el Síndic en una resolución de septiembre de 2015 en la que invitaba a todas las candidaturas proclamadas entonces a trabajar para llegar a un acuerdo que permitiera superar el sistema de bloques electorales en los medios de comunicación de titularidad pública.

Este objetivo es decisivo y, a criterio del Síndic, marca un punto de inflexión en relación a la información electoral. Se trata de una decisión que marca un precedente en relación a la libertad de información y que debe mantenerse para próximas elecciones, con el objetivo de garantizar el derecho a formarse una opinión política libre e informada, lo que permite ejercer el derecho de voto en igualdad condiciones.

En cuanto al ejercicio del derecho de sufragio activo, el Síndic ha realizado el seguimiento del cumplimiento de su resolución sobre las incidencias derivadas del sistema de voto rogado, establecido en el año 2011 para votar desde el extranjero, y que continúa afectando la posibilidad material de ejercer el derecho de voto por parte de los electores que residen de forma permanente o temporal fuera del territorio español.

> **La supresión de los bloques electorales garantiza el derecho a formarse una opinión política libre e informada, y favorece el ejercicio del derecho de voto en igualdad de condiciones**

En consonancia con las sugerencias del Síndic, el 5 de abril de 2016 el Gobierno de la Generalitat aprobó el Acuerdo GOV/43/2016, por el que se definen las líneas del Plan de acción para implementar el voto electrónico de los catalanes residentes en el extranjero, que prevé, en una primera etapa y a modo de prueba piloto, implementar el voto electrónico para las elecciones al Parlamento de Cataluña para los catalanes residentes en el extranjero y estudiar la posibilidad de hacerlo extensivo al colectivo de votantes con discapacidad visual y sordo-ceguera.

En el marco de este Plan de acción, el 11 de octubre de 2016 el Gobierno aprobó el Anteproyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes residentes en el extranjero, que fue admitido a trámite el 18 de octubre y debatido por el Pleno del Parlamento en fecha 30 de noviembre (expediente 200-00017/11). El proyecto ha superado el debate de totalidad.

Se trata de una propuesta que recoge el núcleo de las recomendaciones de Síndic en relación a la necesidad de regular mecanismo de votación alternativa que permitan ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota (a distancia) de una forma más sencilla y segura para el elector, como, por ejemplo, mediante el voto electrónico.

Aún así, el Síndic considera que el Proyecto de ley no da respuesta a todas las dificultades que se han detectado en relación a la posibilidad de que los electores que se encuentran en el exterior puedan ejercer efectivamente su derecho de sufragio activo.

Esto se debe, por un lado, al hecho de que la propuesta normativa de regulación del procedimiento de votación electrónica se circunscribe únicamente a los catalanes residentes en el extranjero de forma permanente, inscritos en el censo electoral de los residentes ausentes (CERA), y deja de lado a los electores temporalmente ausentes inscritos en el censo de residentes temporalmente ausentes (ERTA). Los electores ERTA son ciudadanos españoles residentes habitualmente en territorio español que se encuentran temporalmente en el extranjero y que, previsiblemente, y dada la temporalidad de su ausencia, pueden estar especialmente interesados en participar en los procesos electorales.

> **Hay que ampliar el ámbito subjetivo del Proyecto de ley sobre votación electrónica a los electores que están temporalmente en el extranjero, a pesar de tener la residencia en España**

Dado el contenido del Proyecto de ley, el ejercicio del derecho de voto de este colectivo se continuará rigiendo por la normativa estatal, que exige que esté inscrito en el Registro de matrícula consular como no residente y que presente la solicitud de voto desde el exterior personalmente ante la oficina consular de carrera o sección consular de embajada correspondiente. Este requisito de presentación personal de la solicitud de voto a menudo frustra, desde un principio, la posibilidad de ejercer el derecho de voto, dadas las distancias que separan los lugares de residencia de los electores con las ciudades en las que se sitúan las oficinas consulares de carrera o las secciones consulares de embajada.

Por otra parte, el Proyecto de ley mantiene, para los electores CERA que quieran votar, el requisito de solicitar el voto desde el exterior para cada contienda y, además, a los electores que no sean usuarios de un sistema de certificación electrónica general les obliga a esperar la recepción, aparentemente vía correo postal, de una comunicación de la OCE en la que se les comunica su clave de tramitación telemática (CTT) para poder darse de alta en la plataforma de votación electrónica (artículo 7.1 del Proyecto).

De acuerdo con este análisis, el Síndic recomendó que se ampliara el ámbito subjetivo del procedimiento de votación electrónica establecido en el artículo 4 del Proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para que también se aplicara a los electores temporalmente ausentes inscritos en el censo de residentes temporalmente ausentes (ERTA) y se estableciera que la comunicación de la CTT a que hace referencia el artículo 7.1 del Proyecto se realice por vía telemática.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00109/2016
Finalizada

Seguimiento del Plan de acción para implementar el voto electrónico en las elecciones al Parlamento de Cataluña para los catalanes en el extranjero

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de la actuación del Gobierno en relación a la implementación de las medidas concretas que conforman el Plan de acción para implementar el voto electrónico de los catalanes residentes en el extranjero, aprobado el 5 de abril de 2016 por el Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda.

Posteriormente, el Departamento ha informado que, en el marco de la implementación del Plan, el Gobierno acordó aprobar el Anteproyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero, y autorizó su presentación en el Parlamento. El proyecto de ley fue admitido a trámite el 18 de octubre de 2016 y en fecha 30 de noviembre superó el debate de totalidad. El Síndic celebra esta iniciativa, que recoge el núcleo de las sugerencias formuladas por la institución, y pide al Pleno del Parlamento que continúe trabajando para aprobar definitivamente una regulación que permita salvar las dificultades que supone el sistema de voto rogado para los electores catalanes que se encuentran fuera del territorio español, tanto de forma permanente (registro CERA) como temporalmente (registro ERTA).

UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA

31. EL CATALÁN EN LAS PRUEBAS DE ACCESO A LA ABOGACÍA DE 2016

La Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, dispone que el Gobierno de la Generalitat debe favorecer, estimular y fomentar el uso del catalán en las actividades laborales, profesionales, mercantiles, publicitarias, culturales, asociativas, deportivas, lúdicas y de cualquier otro tipo. La disposición adicional séptima establece que la Generalitat debe velar porque la normativa y la actuación administrativa de los otros poderes públicos del Estado respeten los principios del ordenamiento constitucional y estatutario de esta ley, y debe impulsar las modificaciones legislativas de las normas estatales que sean un obstáculo para el uso del catalán en todos los ámbitos o limiten la plena igualdad lingüística de los ciudadanos.

Una de las cuestiones que reiteradamente se ha hecho patente en los informes anuales es que la Administración de justicia es uno de los ámbitos menos respetuosos con los derechos lingüísticos en cuanto al uso del catalán. Si bien es cierto que estatuaria y legalmente se establece la validez de las actuaciones judiciales con independencia de la lengua oficial utilizada, también se dispone el derecho de los ciudadanos a relacionarse oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan, sin que puedan sufrir indefensión ni dilaciones indebidas debido a la lengua utilizada, ni se les pueda exigir ningún tipo de traducción (artículo 33 apartados 1 y 2 del Estatuto de Autonomía de Cataluña).

Este año la institución tuvo conocimiento de que en la prueba de acceso a la abogacía, en la que debían participar aproximadamente 900 graduados en Derecho de Cataluña, se haría únicamente en lengua española, a pesar de las reivindicaciones del Consejo de la Abogacía Catalana y del Departamento de Justicia de la Generalitat, así como del compromiso que el año anterior se había conseguido en la Comisión Técnica Sectorial de la Administración de justicia para que en la convocatoria siguiente de la prueba el examen tipo test se ofreciera en todas las lenguas oficiales.

Se trata de una prueba de carácter único para la obtención del título profesional de abogado que faculta para el ejercicio de la profesión en todo el territorio del Estado, cuya convocatoria es competencia de la Administración General del Estado, que tramita sus procedimientos en lengua española.

> La Administración de justicia es uno de los ámbitos menos respetuosos con los derechos lingüísticos de los ciudadanos en cuanto al uso del catalán

En opinión de esta institución, parecía que no había una voluntad política decidida para posibilitar que los graduados de Cataluña pudieran realizar el examen en la lengua propia. Es más, se tenía conocimiento por los medios de comunicación de que el propio Departamento de Justicia de la Generalitat, en virtud de la actividad de fomento legalmente establecida, se hacía cargo del alquiler de las aulas donde debía hacerse el examen y también se había puesto a disposición del Ministerio de Justicia para ofrecer los medios técnicos para la traducción, en los términos que el propio Ministerio considerara más adecuados, de forma que se pudiera garantizar la confidencialidad.

Igualmente, y así lo habían puesto de manifiesto también los medios, el consejero de Justicia había ofrecido toda la cooperación posible para que la prueba pudiera realizarse en catalán, de acuerdo con el derecho de opción lingüística de los ciudadanos y del derecho a relacionarse con las instituciones, organizaciones y administraciones públicas en la lengua oficial escogida (derecho legalmente establecido en el artículo 33 del Estatuto de Autonomía de Cataluña) y que las obliga a estar en disposición de atenderles.

Dadas estas circunstancias, y puesto que a comienzos del año 2016 el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprobó una recomendación dirigida al Gobierno de España, sobre la aplicación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, en la que

se le pedía que se intensificaran las medidas prácticas destinadas a garantizar la adecuada presencia de las lenguas oficiales de la Administración del Estado, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio.

> **El derecho de opción lingüística de los ciudadanos y a relacionarse con las administraciones públicas en la lengua oficial escogida las obliga a estar en disposición de atenderles**

Sin embargo, por razones de competencia material, el Síndic instó a la institución del Defensor del Pueblo a interesarse por los motivos que habían llevado al Ministerio a adoptar la decisión de excluir el catalán de la prueba de acceso (decisión que parecía ya tomada en el mes de febrero de este año) y a intervenir para garantizar que tanto en la convocatoria de 2016, como en las sucesivas, se asegurara el derecho de los graduados a poder utilizar cualquiera de las lenguas oficiales.

A finales del mes de marzo de este año los representantes del Ministerio de Justicia se reunieron con representantes de las comunidades autónomas con lenguas cooficiales para tratar la cuestión y se acordó la elaboración de un convenio de colaboración.

El borrador se envió a Galicia, el País Vasco, Cataluña y Comunidad Valenciana para que lo examinaran y consta que, fruto del convenio por último firmado entre el Ministerio y el Departamento, en las pruebas que tuvieron lugar el 29 de octubre pasado los graduados que lo quisieron pudieron optar por el uso de la lengua catalana.

Queja 02902/2016

Con ocasión de la tramitación de un procedimiento por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Vilanova i la Geltrú en el que la persona interesada había pedido que las comunicaciones se le hicieran llegar en catalán, se reconoce que la petición pasó desapercibida para el Juzgado, que entendía que la solicitud no se incluyó en el súplico.

A pesar de que el Síndic constata el compromiso del TSTJ con los derechos lingüísticos de las partes, cuando reconoce que es el juez o tribunal quien debe garantizar la efectividad y debe ordenar las traducciones necesarias para respetar el derecho de opción lingüística, ha sugerido que se estudie la conveniencia de impulsar de oficio que los órganos judiciales efectúen las comunicaciones a las partes en la misma lengua en la que éstas se hayan dirigido, a menos que expresamente las partes hayan realizado un requerimiento en otro sentido.

32. AUMENTO DEL PRECIO DE LAS TASAS UNIVERSITARIAS Y SISTEMA DE BECAS Y AYUDAS

A raíz de la implantación del Plan Bolonia (2008) y la aplicación del Real Decreto 14/2012 (2012), la enseñanza universitaria en Cataluña se ha encarecido en un 291%. El Gobierno catalán optó en su día por la franja de precios más elevada que permitía fijar el Real Decreto Ley 14/2012 en las comunidades autónomas, de forma que las tasas para los estudios universitarios en Cataluña son las más altas del Estado y unas de las más altas de Europa.

La educación universitaria no tiene carácter obligatorio ni gratuito y las medidas de austeridad adoptadas forman parte de la política pública en materia universitaria. No obstante, los ciudadanos tienen derecho a disponer de ayudas públicas para satisfacer los requerimientos educativos y para acceder en igualdad de condiciones a los niveles educativos superiores en función de sus recursos económicos, aptitudes y preferencias, de acuerdo con el artículo 21.6 del Estatuto de Autonomía.

Para fomentar la equidad y la cohesión social, los poderes públicos necesariamente deben garantizar el acceso a los estudios universitarios a toda la población sin discriminación económica, y el sistema público de becas y ayudas al estudio debe dotarse suficientemente de recursos para poder garantizarlo.

> **Las tasas para los estudios universitarios en Cataluña son las más altas del Estado y unas de las más altas de Europa**

El Síndic se ha dirigido a todas las universidades y ha constatado que el número de estudiantes que no pueden asumir el aumento del coste de los estudios universitarios se ha incrementado en los últimos años. De la información recibida de las universidades públicas destaca la progresión al alza del número de estudiantes pendientes de pago de la Universidad Autónoma de Barcelona. De los 178 casos del curso 2008/2009 se pasó a 411 en 2013/2014. En el mes de marzo de 2015 los alumnos afectados eran 1.120 (a pesar de que esta cifra aún no es definitiva).

También se ha constatado un incremento significativo de impagos en la Universidad de Girona (70 alumnos el curso 2011/2012 y 247 en 2014/2015) y en la Universidad de Barcelona, en la que en el curso 2011/2012 la morosidad se situaba en un 1,68% y en el mes de mayo de 2015, en un 3,04%.

El impago de la matrícula puede dar lugar a su anulación e invalidar las materias cursadas. Además, el Decreto de precios exige que las universidades requieran como condición previa a la matrícula o la expedición de títulos o certificados el pago de la deuda que pueda tener el estudiante en cualquier universidad pública catalana más los intereses de demora, en su caso.

A pesar del esfuerzo del Gobierno de la Generalitat de intentar compensar las restricciones y el endurecimiento de criterios para acceder a la beca general convocada por el Ministerio a través de las becas Equidad, se valora que este esfuerzo no ha sido suficiente para paliar las necesidades surgidas de la crisis y para paliar el fuerte impacto del aumento de los precios. Tanto es así que algunos estudiantes dependen de iniciativas solidarias del entorno universitario, ya sea de la propia universidad, de los compañeros o de la iniciativa privada, para continuar o finalizar los estudios.

> **El Síndic constata que la cobertura de becas es insuficiente y que algunos estudiantes dependen de la solidaridad del entorno universitario**

El Síndic considera inaceptable que los alumnos deban depender de la buena voluntad de las universidades y otras fuentes de financiación de iniciativa

privada, puesto que considera que todos los estudiantes deben tener la seguridad de un sistema de cobertura bien estructurado, con las debidas garantías, basado en criterios objetivos y dotado de una publicidad suficiente y adecuada.

Por este motivo, ha recomendado a la Administración que se evalúen las necesidades reales existentes en cuanto a la cobertura de los precios establecidos y que el sistema de becas sea suficiente, adecuado y flexible en plazos y criterios para adaptarse a las necesidades detectadas.

El Síndic valora positivamente el compromiso de la Generalitat de elaborar un plan integral de becas, con un modelo de precios y de ayudas que garanticen la equidad efectiva en el acceso a la enseñanza superior.

De acuerdo con la información recibida, primero se hará un informe evaluador sobre la financiación de las universidades públicas, los precios y las tasas, y la eficacia del sistema de ayudas. El plan de becas surgirá a partir de las conclusiones de este informe.

Con estas medidas, la Secretaría de Universidades e Investigación dará cumplimiento a las recomendaciones que le ha trasladado la institución en referencia a los efectos derivados del incremento de las tasas universitarias.

33. FALTA DE CORRELACIÓN ENTRE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA PARA EJERCER DE MAESTRO DE SECUNDARIA Y LA CONFIGURACIÓN DE LA BOLSA DE PERSONAL DOCENTE

Se ha puesto en conocimiento de la institución el malestar de algunas personas respecto de la imposibilidad de profesionalizar los estudios cursados en Cataluña, lo que pone de manifiesto una discordancia entre la bolsa de personal docente del Departamento de Enseñanza y la oferta formativa e información que se proporciona en las universidades a los estudiantes que quieren desarrollarse como maestros de educación primaria y profesores de secundaria.

Por un lado, se planteó la contradicción existente entre la normativa que fundamenta la configuración de los estudios que habilitan para el ejercicio de la profesión de maestro en educación primaria y la regulación de las especialidades docentes del cuerpo de maestros de educación infantil y primaria.

Así, la Orden ECI/3857/2007, de 27 de diciembre, establece que los estudios que habilitan para el ejercicio de la profesión de maestro en educación primaria pueden prever menciones calificadoras entre 30 y 60 créditos, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Educación, como son biblioteca escolar, tecnologías de la información y la comunicación y educación en personas adultas. En base a esta normativa, las universidades han desarrollado sus planes de estudio y han previsto itinerarios académicos y menciones basadas en las directrices del Ministerio.

> **El Departamento de Enseñanza debe configurar la bolsa de personal docente interino de acuerdo con las necesidades existentes**

Por otra parte, el Real Decreto 1594/2011, de 4 de noviembre, regula las especialidades del cuerpo de maestros de educación infantil y primaria y los requisitos para la acreditación de éstas.

El Departamento de Enseñanza incorpora las especialidades del cuerpo de maestros indicados en el marco normativo mencionado en las convocatorias de concurso público para formar parte de la bolsa de trabajo para prestar servicios como personal interino docente en centros públicos no universitarios dependientes de este departamento.

Se constata que existen itinerarios académicos que no se corresponden con plazas de especialidades concretas en la bolsa de personal docente y existen especialidades docentes del cuerpo de maestros no consideradas en el plan académico.

El artículo 12.9 del Real Decreto 1393/2007, mediante el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, especifica que cuando se trate de títulos que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España, el Gobierno establecerá las condiciones de los planes de estudio, que deberán diseñarse de forma que permitan obtener las competencias necesarias para ejercer esta profesión y la universidad debe justificar la adecuación de los planes de estudio a estas condiciones.

El Síndic se dirigió al Defensor del Pueblo, al Departamento de Enseñanza y al Departamento de Empresa y Conocimiento para exponerles la situación.

> **Las universidades y el Departamento de Enseñanza deben coordinarse para que los estudios que conducen a la actividad docente sean adecuados a las necesidades detectadas**

El Departamento de Empresa y Ocupación, y en concreto la Dirección General de Universidades, consciente de esta discordancia, actúa como nexo de unión entre las universidades catalanas y el Departamento de Enseñanza para intentar establecer un espacio de trabajo y diálogo continuado con el objetivo de alcanzar una coordinación académica y profesional

adecuada para la resolución de estas discrepancias.

Igualmente, a través de la Comisión para la Mejora de la Formación Inicial de los Maestros también se ha trabajado en el ajuste de las demandas del Departamento de Enseñanza y la oferta de las universidades.

> **Las universidades deben velar para adecuar sus planes de estudio y la información proporcionada a los estudiantes a su profesionalización**

Una cuestión similar sucede con la configuración y la oferta de los másters de formación del profesorado que ofrecen las universidades y la información que se facilita a los estudiantes sobre la correspondencia entre titulaciones obtenidas y las especialidades docentes de la bolsa de trabajo de personal interino docente.

El Síndic ha remarcado que, como garante de los derechos de los estudiantes a recibir la mejor formación posible, vela por que la formación previa y exigida a los docentes sea óptima para que puedan desarrollar su función con la competencia necesaria y, por tanto, no cuestiona el criterio del Departamento de Enseñanza en la configuración de la bolsa y las equivalencias exigidas para optar a las plazas ofrecidas. No obstante, pide que la coordinación entre las universidades y el Departamento de Enseñanza permita a las primeras proporcionar una información válida y veraz sobre la regulación de las convocatorias de concurso público para formar parte de la bolsa de trabajo del Departamento de Enseñanza a los estudiantes de los másters de formación del profesorado de secundaria y también permita adecuar la formación específica que requiere cada estudiante para poder adaptarse a las necesidades de la bolsa.

Queja 00299/2014

Una estudiante plantea que ha cursado el grado en educación primaria en una universidad catalana con una mención que no está reconocida como especialidad en la bolsa de personal docente del Departamento de Enseñanza. La interesada se queja de que el Departamento de Enseñanza permite a los estudiantes con menciones reconocidas como especialidades en la bolsa de personal docente acceder a esta bolsa como maestros especialistas y como tutores generalistas, mientras que los estudiantes que cursaron las menciones que no se han reflejado como especialidades en la bolsa de personal docente no pueden acceder.

La interesada exponía que la universidad no les advirtió de esta situación y ofrecía menciones que no permiten a los estudiantes que las cursan acceder a la profesión para la que se han habilitado. La universidad indica que las menciones propuestas eran adecuadas a los objetivos y la normativa vigente y no se proporcionó ninguna directriz específica a los estudiantes hasta la publicación del Real Decreto 1594/2011. Se han dado facilidades a los estudiantes afectados para poder obtener una segunda mención y el nivel B2 de inglés y otras lenguas extranjeras.

Queja 05423/2015

Un estudiante cursa los estudios de Máster de Profesorado de Enseñanzas Secundarias en una especialidad de inglés, pero una vez finalizados los estudios, constata que la formación y la titulación de que dispone no se corresponde con lo que se requiere para impartir ninguna de las especialidades como personal interino docente. La universidad no informó adecuadamente al estudiante y le permitió realizar un máster de especialización que no le habilitaba para ejercer de profesor en esta especialidad. En este caso, el Síndic no pudo constatar irregularidad en la actuación del Departamento de Enseñanza, que cumplió la normativa vigente para acceder a la bolsa de personal docente y no permitió la inscripción de este estudiante a la bolsa, a pesar de que había cursado el Máster de Profesorado de Enseñanzas Secundarias.

34. CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA DE LAS PRUEBAS DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD E INICIO DEL CURSO UNIVERSITARIO

El calendario académico de la mayoría de universidades catalanas empieza antes de la fecha de asignación de plazas y matrícula de los estudiantes que han realizado las pruebas de acceso a la universidad (PAU) durante el mes de septiembre. Esta situación vulnera el derecho de estos estudiantes a disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios académicos abonados y a asistir a las horas lectivas correspondientes de los estudios a los que se han matriculado.

Los estudiantes examinados en convocatoria extraordinaria deben poder iniciar las clases al mismo tiempo que los estudiantes que han realizado las pruebas de selectividad en la convocatoria de junio, pero también deben poder participar en procesos como el de concesión de becas de colaboración, que finalizan a mediados de septiembre.

La Comisión de Acceso y Asuntos Estudiantiles del Consejo Interuniversitario de Cataluña, en el que participan representantes de todas las universidades catalanas, aprueba el calendario de las PAU, así como el de preinscripción y matrícula universitaria. Este calendario es propuesto por la Oficina de Acceso a la Universidad y tiene en cuenta las fechas previstas de finalización del segundo curso de bachillerato y los plazos de preinscripción universitaria fijados por la normativa estatal.

Respecto de la primera cuestión, el Departamento de Enseñanza generalmente fija que las pruebas extraordinarias de los ciclos formativos y del segundo curso de bachillerato se realizarán en el mes de junio, después de las pruebas ordinarias.

Por tanto, al finales del mes de junio pueden estar resueltas las pruebas extraordinarias del segundo curso de bachillerato y de los estudiantes procedentes de ciclos formativos que pueden dar acceso a algunos estudiantes a las PAU en convocatoria extraordinaria.

En el ámbito estatal, el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, modificado por el Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión en las universidades públicas españolas, regula los criterios aplicables a los procedimientos de admisión en las universidades públicas y pretende garantizar que éstos proporcionen las mismas oportunidades a todos los estudiantes en las enseñanzas universitarias en que se presenten situaciones de concurrencia competitiva.

> **Es función de la Administración garantizar que todos los estudiantes que acceden a la universidad disfruten plenamente de la actividad lectiva**

Entre las vías de acceso está la prueba de acceso a la universidad que se cursa en convocatoria ordinaria en el mes de junio y en convocatoria extraordinaria, en función de la comunidad autónoma, entre los meses de junio, julio y septiembre. En otras comunidades autónomas, como son Navarra, el País Vasco, las Islas Canarias, La Rioja, la Comunidad Valenciana y Extremadura, la convocatoria extraordinaria de las PAU, que en Cataluña tiene lugar en el mes de septiembre, se convoca en los meses de junio y julio.

Estas fechas permiten no sólo realizar las pruebas y obtener los resultados en el plazo de tiempo suficiente para efectuar la matrícula y cursar los estudios universitarios desde la fecha de inicio de la actividad docente, sino también poder resolver previa y adecuadamente las reclamaciones y dobles correcciones de estas pruebas, a que también tienen derecho los estudiantes.

En este sentido, el Defensor del Pueblo ha pedido que las convocatorias extraordinarias de los exámenes de acceso a la universidad tengan lugar entre los meses de junio y julio en todas las comunidades autónomas para que los estudiantes puedan decidir sin desventajas dónde quieren continuar sus estudios.

El hecho de que exista disparidad de criterios en las fechas de las convocatorias entre comunidades autónomas también

dificulta la movilidad de los estudiantes para proseguir sus estudios en la universidad deseada.

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley de universidades, el departamento competente en materia de universidades debe adoptar las medidas pertinentes para que las universidades puedan actuar coordinadamente en materia de acceso a la universidad, a fin de garantizar que los estudiantes concurran a los procesos de acceso en igualdad de oportunidades.

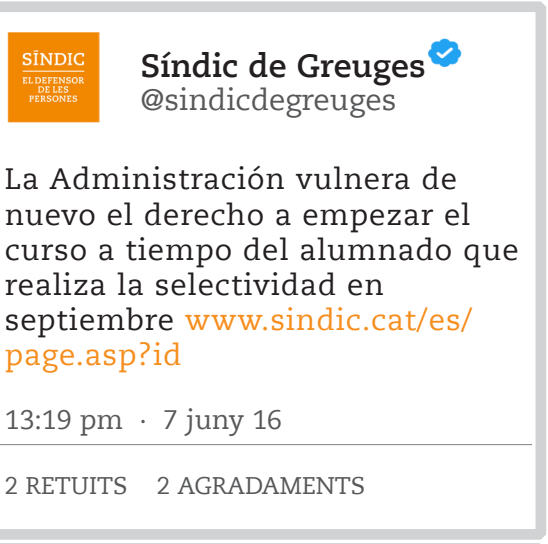
> **Los derechos de reclamación y doble corrección, movilidad y acceso a becas de colaboración también pueden verse afectados por el calendario establecido**

Por este motivo, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Conocimiento que se establecieran unos calendarios de realización de las PAU y de preinscripción y matrícula universitaria que respetaran los principios de igualdad, mérito y capacidad de todos los estudiantes. El Departamento de Empresa y Conocimiento expreso las dificultades de hacer compatibles los calendarios, dado el volumen de estudiantes en Cataluña y la diversidad de los centros de estudios existentes.

Este curso 2016/2017, en virtud del Real Decreto Ley 5/2016, se amplía el calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, y se realizará una prueba de características similares a la hasta ahora vigente prueba de acceso a la universidad válida a los efectos de acceso a la universidad.

La Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, mediante la cual se determinan las características, el diseño y el contenido de la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad, las fechas máximas de realización y de resolución de los procedimientos de revisión de las cualificaciones obtenidas para el curso 2016/2017, mantiene abierta la posibilidad de que la administración educativa competente determine la realización de la prueba extraordinaria en el mes de septiembre e indica que la fecha límite de la realización de las pruebas es el 15 de septiembre y los resultados provisionales deben publicarse antes del 23 de septiembre. El Consejo Interuniversitario aprobó el día 18 de marzo que la convocatoria extraordinaria de 2017 tuviera lugar los días 5, 6 y 7 de septiembre.

El Síndic insiste en la necesidad de que los calendarios definitivos respeten los derechos de todos los estudiantes en el acceso a la universidad en igualdad de condiciones.



Queja 08096/2015

En el mes de septiembre de 2015 presentó una queja una alumna que se había examinado en la prueba extraordinaria de selectividad (PAU) convocada aquel mismo mes. La interesada planteaba que, a pesar de que no conocía los resultados de la prueba ni se había podido matricular, había empezado a asistir a las clases de los estudios deseados. Así mismo, indicaba que no había podido solicitar ni acceder a las becas disponibles por este mismo motivo.

Durante el curso 2014/2015 los alumnos de la convocatoria de septiembre recibieron las notas el día 18, la preinscripción se abrió el día 21, la asignación de plazas se realizó el día 25 y la matrícula en el centro universitario pudo efectuarse el día 28 de septiembre. Durante el curso 2015/2016 la convocatoria extraordinaria de las PAU de septiembre tuvo lugar los días 6, 7 y 8 de septiembre, se publicaron los resultados el 20 de septiembre y, a partir de aquí, se abrió el período de reclamación y doble corrección, que finalizó el día 7 de octubre.

La mayoría de universidades catalanas ya habían iniciado el curso académico mucho antes.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00018/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la exclusión del catalán en la prueba de acceso a la abogacía

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de que la prueba de acceso a la abogacía, que tuvo lugar el día 27 de febrero y en la que participaron aproximadamente unos 900 graduados en derecho de Cataluña, se haría únicamente en lengua castellana.

La Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia, a través del Defensor del Pueblo, ha indicado que no existe ninguna obligación legal de realizar la prueba de acceso a la profesión de abogado en otras lenguas que no sean el castellano. A pesar de esto, el Ministerio de Justicia ha manifestado la voluntad de realizar la prueba en otras lenguas cooficiales, y ha acordado elaborar un convenio de colaboración para regular esta cuestión.

AO 00101/2016
Finalizada

Actuación de oficio relativa al hecho de que el Juzgado de Olot obligue a presentar los escritos en castellano para evitar indefensión a una de las partes en un procedimiento judicial

El Síndic ha tenido conocimiento de que la letrada de la Administración de justicia del Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Olot ha firmado una diligencia de ordenación para que en un juicio monitorio la parte demandada presente el escrito de oposición en lengua castellana, con el fin de no ocasionar indefensión a la parte actora, a la vez que la conmina que, en adelante, redacte en castellano todos los escritos relativos a este procedimiento judicial.

AO 00175/2016
En tramitación

Vulneración de derechos lingüísticos en las dependencias de la Policía Nacional en Vic

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de que el día 19 de julio de 2016 una vecina de Vic, que se personó en las dependencias de la Policía Nacional de este municipio con la intención de renovar su pasaporte, no fuera atendida por no haber querido hablar en castellano al agente de policía al que se dirigió para llevar a cabo este trámite.

AO 00232/2016
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la vulneración de los derechos lingüísticos de las personas catalanohablantes en el aeropuerto del Prat de Llobregat

El Síndic ha tenido conocimiento, a raíz de la denuncia de un diputado del Parlamento de Cataluña, de la falta de respeto a los derechos lingüísticos de las personas catalanohablantes en ocasión de un control efectuado por personal de la empresa de seguridad privada del aeropuerto del Prat que gestiona la mercantil AENA.

VALOR DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC

31. EL VALOR DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC

El Síndic de Greuges concluye sus procedimientos con una resolución motivada en la que se indica si se ha detectado, en el curso de la investigación encauzada, alguna vulneración de derechos y libertades. Como es notorio, las resoluciones del Síndic de Greuges, como institución de ombudsman, no tienen fuerza vinculante ni carácter coercitivo. No obstante, la inmensa mayoría de las resoluciones del Síndic son aceptadas y ejecutadas por la Administración y las empresas que prestan servicios de interés general.

En este apartado, quieren ponerse algunos ejemplos de resoluciones del Síndic relativas a áreas diversas, que han sido aceptadas por la Administración y que han conllevado cambios reales tanto para personas individuales como para colectivos afectados por determinadas actuaciones o para la ciudadanía en general, así como mejoras en el funcionamiento de la propia Administración. Con este capítulo, pues, quiere ponerse en valor el impacto real que tienen las resoluciones del Síndic, gracias al rigor de sus argumentos y al posicionamiento favorable que las administraciones tienen hacia la institución.

Entre las reclamaciones colectivas más significativas de los últimos tiempos están los centenares de quejas promovidas por la Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat, tanto en el año 2015 como este año. La Plataforma ha planteado cerca de un millar de quejas que reclamaban mejoras en los servicios regionales (líneas R15 y R16) de las Terres de l'Ebre-Priorat. Las quejas pedían, entre otros, una rebaja de tarifas y una mejora de frecuencias. Gracias a la intervención del Síndic, la rebaja tarifaria se hizo efectiva en enero del 2016, mientras que desde el 6 de septiembre de 2016 se ha incluido un nuevo tren al R16 que sale de Tortosa a las 20.57 horas y llega a la estación de Francia de Barcelona a las 23.50 horas. Así mismo, desde el 12 de noviembre de 2016 ocho servicios de trenes Euromed tienen parada en la estación de L'Aldea. Estas mejoras no resuelven todas las reivindicaciones de la Plataforma, que se continúan tramitando en la institución, pero han supuesto un alivio en la situación de abandono que sufren aquellas comarcas en el ámbito del transporte público ferroviario.

No es la única queja vinculada a la vertebración del territorio y el urbanismo sostenible. En el año 2013, en el marco de una actuación de oficio, el Síndic recomendó varias actuaciones al Departamento de Territorio y Sostenibilidad para regularizar las urbanizaciones inacabadas, un tema que se ha reanudado este año y que plantea problemáticas de diferente orden. En aquel momento (2014), el Síndic recomendó, entre otras cosas, que se elaborara el inventario con los datos básicos de las urbanizaciones inacabadas y un marco legislativo que tuviera en cuenta sus particularidades. Pues bien, en el mes de junio de este año, la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo ha inventariado y catalogado todas las urbanizaciones en situación irregular que existen en Cataluña. Este catálogo puede consultarse en la página web del Departamento. Si bien este inventario no resuelve problemas como el acceso de estas viviendas a suministros básicos, constituye un paso en la dirección correcta porque permite conocer el alcance del problema y las particularidades de cada una de estas urbanizaciones no recepcionadas.

Una de las áreas con más proyección del Síndic de Greuges es la que se ocupa de la protección de los derechos de la infancia y adolescencia. A principios de 2016 se presentó una queja relativa a la prohibición de fumar en espacios donde hayan niños. En efecto, el artículo 67.2 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, establece que "no está permitido vender ni consumir tabaco, ni vender cualquier otro producto que le imite o induzca a fumar en centros de enseñanza y formativos de cualquier nivel, con independencia de la edad de los alumnos, ni en instalaciones destinadas a actividades con niños y adolescentes. [...] Estas prohibiciones deben hacerse constar en lugares bien visibles."

En el marco de las actuaciones desarrolladas, algunos ayuntamientos han manifestado a esta institución que la

previsión de la Ley 14/2010 no es aplicable a las instalaciones municipales no destinadas exclusivamente a niños y adolescentes, y que las terrazas de bares en instalaciones municipales pueden tener la misma consideración que cualquier terraza de bar. En opinión del Síndic, en cambio, es indiferente si las instalaciones municipales están destinadas exclusivamente a niños o no, porque la finalidad de la norma es proteger los derechos de los niños y, por tanto, impedir que entren en contacto con el tabaquismo. En este sentido, la Ley se refiere a instalaciones destinadas a actividades con niños y adolescentes, sin más condicionantes, y los equipamientos deportivos y culturales acostumbran a ser instalaciones destinadas a actividades con niños y adolescentes.

A la vista de estas consideraciones, el Síndic pide a los ayuntamientos de Cataluña que: a) se prohíba el consumo de tabaco en todas las instalaciones municipales deportivas y culturales donde se desarrollen actividades para niños, aunque no sean utilizadas exclusivamente por ellos y aunque estén ubicadas al aire libre; b) se prohíba el consumo de tabaco en todas las terrazas de bar de las instalaciones municipales deportivas y culturales donde se desarrollen actividades para niños, aunque estén ubicadas al aire libre; c) se prohíba el consumo de tabaco en todos los parques infantiles, y d) se señalice esta prohibición convenientemente en lugares visibles.

A pesar de la posición inicial, son muchos los ayuntamientos que, a raíz la recomendación del Síndic, han formalizado los cambios reglamentarios necesarios para prohibir el tabaco en estos espacios. Es el caso, entre otros, de Sabadell, Les Franqueses, Martorelles, Salou y El Masnou.

En el ámbito de las políticas sociales, y vinculado con los derechos de los niños, el Síndic pidió que se revisaran los reglamentos de adjudicación de las viviendas de emergencia social para mejorar la protección de los niños (y de sus familias) que se encuentran en riesgo de exclusión residencial. La Agencia de la Vivienda de Cataluña incorporó plenamente estas recomendaciones en el Reglamento de la Mesa de Valoración para Situaciones de Emergencias Económicas y Sociales de Cataluña para el año 2016, en concreto: a) la especial atención para las situaciones en que haya niños en riesgo de pérdida de la vivienda inminente o de exclusión residencial como criterio para determinar la emergencia social (art. 4.a); b) el deber de motivar la decisión en el caso de denegación de la solicitud (art.11.2); c) la presencia de niños en la unidad de convivencia como criterio de priorización (art. 11.1); d) la necesidad de proporcionar para las familias con niños a cargo la solución de vivienda o de alojamiento más adecuado (art. 11.4) y e) el no establecimiento de requisitos referentes a los años de empadronamiento o de ingresos mínimos (art. 7).

Adicionalmente, hay diferentes administraciones locales (Badalona, Barcelona o Terrassa) que han modificado o han iniciado los trámites para la modificación de de sus propios reglamentos, a fin de incorporar estas recomendaciones.

En otro caso, una familia de Badalona, con cinco hijos menores de edad y escasos recursos económicos, planteó la situación de necesidad en la que se encontraba ante la inminente pérdida de la vivienda habitual, como consecuencia de un procedimiento judicial de desahucio, en el que ya se había señalado la fecha de lanzamiento. El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Badalona que valorara, con carácter de urgencia, la situación de emergencia social en la que se encontraba esta familia y que llevara a cabo las actuaciones necesarias para garantizar su realojo.

Además de instar judicialmente la suspensión del lanzamiento, el Ayuntamiento de Badalona trasladó a la Mesa de Emergencias Sociales y Económicas de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, desde donde se ha resuelto favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda a esta familia.

En el ámbito de la enseñanza universitaria, un grupo de directores de escuelas de ingeniería que no imparten el Grado de Ingeniería en Tecnologías Industriales, sino otros grados de ingeniería que habilitan para el ejercicio de la profesión de ingeniero técnico industrial (anteriores ingenierías

técnicas) presentaron una queja en 2014, dado que consideraban que los estudiantes de las escuelas que representaban, a pesar de cumplir con las condiciones de acceso al Máster de Ingeniería Industrial de la UPC, se veían discriminados por razón del origen de sus estudios a la hora de cumplir con los criterios de admisión al Máster aprobado por el Consejo de Gobierno de la UPC. La Agencia de Calidad Universitaria (AQU) emitió su informe sobre la cuestión, en el que exponía que consideraba que debía modificarse el apartado de acceso y admisión de los estudiantes a este máster, puesto que se establecía una reserva de un cierto número de plazas y podía excluirse a los graduados del ámbito de ingenierías que habilitan para el ejercicio de la profesión de ingeniero técnico industrial.

El Síndic, de acuerdo con la normativa existente, interpretó y comunicó a la UPC que entendía que el establecimiento de criterios ulteriores de baremación para la admisión en el Máster en Ingeniería Industrial discriminaba a los estudiantes por razón de la procedencia de los estudios y conculcaba la normativa que establece los requisitos de acceso al ejercicio de la profesión de ingeniero industrial.

Después de esta intervención, la AQU ha comunicado a la Secretaría de Universidades e Investigación que la UPC ha realizado las modificaciones en la memoria de verificación del máster vinculado a la admisión de estudiantes y se ha eliminado cualquier posible discriminación por razón de origen de estudios de las personas solicitantes.

La participación política y democrática es otro de los grandes ámbitos de actuación del Síndic de Greuges. En el año 2015 se celebraron tres contiendas electorales y la institución emitió varias resoluciones (recogidas en el informe de aquel año) en relación al voto rogado (para personas que están en el extranjero el día de los comicios), la efectividad del derecho de sufragio activo de las personas con discapacidad o la supresión de los bloques electorales. A pesar de que en las primeras cuestiones se han logrado pocos avances, este año, en las últimas elecciones generales celebradas en junio de 2016, la Corporación Catalana de Medios de Comunicación elaboró un plan de cobertura de la campaña electoral sin bloques electorales. Un plan que no fue impugnado por ningún partido y que, por tanto, siguiendo las indicaciones de la Junta Electoral Central, pudo aplicarse. Se añadía así a la acogida positiva de la resolución pertinente del Síndic que ya había mostrado, en el año anterior, Barcelona Televisión. En opinión del Síndic, la supresión de los bloques electorales marca un precedente en relación a la libertad de información, garantiza el derecho a formarse una opinión política libre e informada, y favorece el ejercicio del derecho de voto en igualdad de condiciones.

También en materia de participación política, el Síndic ha puesto de manifiesto, desde el año 2014, la necesidad de eliminar el sistema de voto rogado establecido normativamente para los residentes temporalmente ausentes y residentes de forma permanente en el extranjero, y que desde 2007 o 2011, según el caso, les obliga a pedir expresamente la posibilidad de votar y a seguir una serie de trámites mediados por los servicios de correo postal nacional e internacional para poder ejercer efectivamente el derecho de voto. La consecuencia ha sido que el índice de participación electoral de este colectivo ha caído de forma notable.

El Síndic trasladó al legislador estatal la conveniencia de regular un sistema telemático de emisión del certificado de inscripción en el censo electoral, eliminar el requisito de voto rogado e incorporar un sistema de emisión de voto por Internet. En cuanto al Parlamento de Cataluña, recomendó que regulara mecanismos de votación electrónica que permitieran ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota (a distancia) de una manera más sencilla para el elector. Esta recomendación ha sido acogida favorablemente y en el mes de octubre de 2016 el Parlamento de Cataluña admitió a trámite el proyecto de ley del procedimiento de votación electrónica para los catalanes y catalanas residentes en el extranjero que recoge la propuesta del Síndic.

Al Síndic también llegan quejas vinculadas con el derecho de participación política de personas que ocupan regidurías de la oposición municipal y a quien,

presuntamente, se deniega el derecho preferente de acceso a la información de que disfrutan legalmente. En un caso tramitado este año, un regidor de la oposición en el Ayuntamiento de Martorell manifestó su disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento no hubiera atendido de forma completa su solicitud de acceso a información.

El Síndic señaló que la Administración puede pedir al solicitante que concrete la información pedida, pero debe ofrecer apoyo para hacerlo. También destacó que debe dar acceso a toda la información que posea en ejercicio de sus funciones, aunque no la haya elaborado. El Síndic considera que hay que aplicar los parámetros de la Ley de transparencia en lo que sea más favorable al cargo electo que pide la información, en línea con el criterio sostenido por la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP). El Ayuntamiento de Martorell aceptó la recomendación del Síndic.

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, ha singularizado el papel de garante de los derechos del colectivo LGTBI del Síndic de Greuges. En este marco, la Asociación Catalana para la Integración de Homosexuales, Bisexuales y Transexuales Inmigrantes (en adelante ACATHI) expuso el caso de una persona de cincuenta y dos años que, después de seis años en lista de espera para someterse a una cirugía de reasignación de sexo, fue excluida de la lista por razones de edad. El estudio del caso (y su resolución positiva, que se explica en otro apartado de este informe) ha permitido a la institución entrar en contacto con las asociaciones que defienden los derechos de las personas transexuales y conocer sus reivindicaciones. Con el apoyo de las actuaciones del Síndic, el Departamento de Salud ha emprendido una reforma en profundidad del sistema de atención a estas personas, en que el transexualismo dejará de ser tratado como una patología y las necesidades de cada persona serán atendidas de forma individualizada.

En el ámbito de la protección del medio ambiente, la intervención del Síndic ha propiciado que el Ayuntamiento de Caldes de Malavella publique las analíticas periódicas y específicas en referencia a la evolución del parámetro de uranio natural que se encontró en el agua del municipio.

A pesar de que la presencia de uranio al agua puede afectar a la salud, ni la normativa estatal ni la europea exige que se controle este parámetro, que sí que se controla en EE.UU.. Después de detectar la presencia de este parámetro, las administraciones implicadas realizaban un control de su evolución de forma periódica, pero no informaban a los vecinos de los resultados. El Síndic pidió que se habilitara un espacio en la web del Ayuntamiento o en la web de Prodaisa para hacer públicos los resultados de estas analíticas periódicas en referencia a los niveles de uranio y la sugerencia se aceptó y se cumplió.

En el ámbito urbanístico y de movilidad, puede resultar interesante la queja planteada por un vecino de Mataró, relativa al hecho de que el estacionamiento de vehículos sobre las aceras en una calle cerca de una escuela dificultaba la movilidad a la gente mayor y a las personas con discapacidades que transitaban durante las horas de entrada y de salida de los estudiantes. Según el Ayuntamiento, la policía municipal toleraba esta infracción en momentos puntuales, a fin de garantizar los derechos de los peatones, pero también de alumnos y padres, de convivir en la ciudad. El Síndic recordó que corresponde a los municipios aplicar la normativa de accesibilidad en el ámbito de sus competencias. En este sentido, el Código de accesibilidad, aprobado por el Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, establece que un itinerario de peatones se considera adaptado cuando tiene una anchura libre mínima de 0,90 m. En consecuencia, sugirió que se estudiara la movilidad en la zona, se ofrecieran alternativas al transporte privado de alumnos a la escuela y se habilitaran espacios de estacionamiento correcto.

A raíz de estas sugerencias, el Ayuntamiento ha evaluado la movilidad del lugar, ha mejorado la señalización y accesibilidad de la parada más próxima y ha puesto en funcionamiento un aparcamiento gratuito

en un solar en la calle adyacente al centro. Además, la policía local ha dictado una orden específica de vigilancia y control de la indisciplina vial en la zona.

Por último, en el ámbito tributario, quiere ponerse como ejemplo la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de los servicios especiales de las gestas locales de Benissanet, que se había aprobado para financiar los gastos derivados de las fiestas populares y otros acontecimientos. Consideraba sujetos pasivos a las personas empadronadas en el municipio. Incluso, obligaba al pago a las personas de entre once a diecisiete años

El Síndic consideró que la celebración de fiestas populares no es un servicio de prestación ni de recepción obligatoria. Por este motivo, su financiación no podía ser objeto de una prestación patrimonial de carácter coercitivo a los vecinos del municipio y exigirse a través de una tasa. Tampoco podían ser sujetos de tributo los menores de once a diecisiete años, por vulneración del principio de capacidad económica establecido en el artículo 31.1 de la Constitución.

A sugerencia del Síndic, el Ayuntamiento anuló la Ordenanza fiscal de acuerdo con cual exigía esta tasa.

En otro caso, la promotora de la queja manifestó su desacuerdo con las liquidaciones que se le habían practicado en concepto del impuesto sobre el incremento del terreno de naturaleza urbana (IIVTNU), a raíz de la disolución de la copropiedad que mantenía con sus hermanos sobre varios inmuebles, adquiridos en parte por donación y en parte por herencia.

El Síndic recordó a la Administración que, en este caso, la disolución de la comunidad de bienes no tenía naturaleza traslativa, sino que la división de la cosa común y la consiguiente adjudicación a cada comunero en proporción a su interés en la comunidad era porque la cosa común era indivisible y, por tanto, no podía entenderse que hubiera un acto de transmisión de la propiedad sujeta al impuesto.

Por esto, el Síndic sugirió al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que revisara la decisión tomada en la resolución del recurso de reposición, en el sentido de entender que la disolución de la comunidad de bienes y la consiguiente adjudicación a cada uno de los comuneros no eran operaciones susceptibles de constituir el hecho imponible del IIVTNU. Y, en consecuencia, le sugirió que llevara a cabo las actuaciones oportunas para acordar anular las liquidaciones practicadas a la promotora de la queja y acordar la devolución de la cantidad indebidamente ingresada más los intereses correspondientes. La Administración aceptó la sugerencia del Síndic y ya ha sido hecha efectiva a la interesada la devolución de ingresos indebidos más los intereses correspondientes (10.312,20 euros).

ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO

INTRODUCCIÓN

El capítulo IV está dedicado íntegramente a rendir cuentas, por un lado, de los cumplimientos de las resoluciones emitidas por el Síndic y aceptadas por las administraciones, empresas y organismos supervisados; y, por el otro, de todas las no aceptaciones de las recomendaciones del Síndic por parte de las instituciones objeto de investigación.

En la figura 12 y la tabla 14 del capítulo II se presentan las magnitudes de estos casos en relación con el 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 99,3%, y el cumplimiento de estas aceptaciones también presenta proporciones muy similares.

Los casos de cumplimiento que recoge este apartado se presentan a partir de una pequeña muestra de entre todas las resoluciones cumplidas durante 2016. La información y el resumen de todos los casos se pueden encontrar en el sitio web de las actuaciones de 2016 (www. sindic.cat/resolucions).

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se han reproducido todas. Se ha optado en cada caso por incorporar un resumen del problema que originó la queja, presentar las recomendaciones formuladas en su día por el Síndic de Greuges y, por último, recoger las razones de la no aceptación alegada por la administración, el organismo o la empresa supervisada.

Por mandamiento 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 les define el artículo 61 de la citada ley.

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Políticas sociales

1. Salud

Q 03131/2011 — **Disconformidad con la negativa del Hospital de Bellvitge a una petición de intervención quirúrgica sin transfusión de sangre**

Departamento de Salud

El Síndic ha instado el Departamento de Salud a acelerar tanto como sea posible la redacción y publicación del documento que está elaborando para que los profesionales de todos los centros sanitarios conozcan la normativa actual, sean conscientes de la importancia de estudiar con detenimiento cada uno de los casos con los que puedan encontrarse en los que el paciente les proponga alguna limitación en el tratamiento que se le ofrece y, en general, tengan en cuenta las recomendaciones del Comité de Bioética de Cataluña. En relación con el caso concreto de la persona interesada, el Síndic ha sugerido al Departamento que dé las órdenes oportunas para que desde el CatSalut se lleven a cabo las gestiones indagatorias necesarias para averiguar si existe algún centro de la red pública dispuesto a valorar su caso y que, de ser así, sea el CatSalut quien tramite la derivación.

Posteriormente, el Departamento ha informado de los centros hospitalarios del Sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT) que practican cirugía bariátrica, y ha asegurado que todos asumen derivaciones de este tipo de cirugía siempre que exista la autorización de transfusión de sangre por parte del paciente. Dado, pues, que ha quedado patente que el CatSalut ha hecho las gestiones indagatorias oportunas que se sugirieron, se da por finalizada la intervención del Síndic en este asunto.

Q 03459/2011 — **Disconformidad con la lista para una intervención de prótesis de rodilla en el Hospital de Bellvitge y con la negativa del Hospital de llevar a cabo una intervención quirúrgica sin transfusión de sangre**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido y reiterado al Departamento de Salud que evalúe el caso de la promotora de la queja, que le informe de las alternativas al tratamiento con transfusión de sangre, verificando la posibilidad de autotransfusión, y que la derive a otro centro, en su caso, teniendo en cuenta el acompañamiento y no abandono de la asistencia por parte del Servicio Catalán de la Salud.

De la respuesta del Departamento se desprende que la promotora fue derivada del Hospital de Bellvitge al Hospital Sagrat Cor, donde fue intervenida el día 28 de septiembre de 2015.

Q 01390/2014 **Queja relativa a las dificultades de las personas que se han sometido a un trasplante renal para encontrar en las farmacias la medicación que precisan**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud: que introduzca medidas encaminadas a asegurar que todas las oficinas de farmacia conocen todos los instrumentos a su alcance para que el paciente obtenga su medicación en aquellos casos en que no pueden dispensarla por la razón que sea; que revise todos los instrumentos establecidos para dar solución a este problema introduciendo mejoras en dichos instrumentos; que la oficina de farmacia informe al paciente sobre la existencia del procedimiento establecido conjuntamente por el CatSalut y el Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña (CCFC) y sobre cómo activarlo; que valore introducir la oficina de farmacia como activador del procedimiento establecido de forma conjunta por el CatSalut y el CCFC; que valore la posibilidad de hacer llegar la medicación a la oficina de farmacia más próxima al domicilio del paciente en aquellos casos en los que la oficina de farmacia en la que está disponible se encuentra lejos de su domicilio; que introduzca medidas encaminadas a asegurar que todas las personas que participan en los procedimientos los conocen, saben cuál es su función y la llevan a cabo con celeridad. Y que se asegure también que, lejos de aumentar la angustia del paciente, le transmiten tranquilidad. Y, finalmente, que continúe con las actuaciones de inspección y las intensifique, si es preciso.

En un informe enviado por el Departamento de Salud, se indica que la situación de desabastecimiento de medicamentos inmunosupresores a las oficinas de farmacia de Cataluña del año 2014 estuvo motivada por una distribución inversa ilegal, es decir, que los medicamentos eran exportados de forma ilegal a varios países europeos. Una vez detectadas estas prácticas, se puso en marcha un programa de control y seguimiento periódico de compra de determinados medicamentos de las oficinas de farmacia de Cataluña a almacenes de distribución, lo cual ha permitido identificar a las oficinas de farmacia que realizaban compras anormalmente elevadas de estos medicamentos y demostrar que se estaban llevando a cabo prácticas de distribución inversa ilegal. Este programa y las actuaciones informativas llevadas a cabo desde los colegios de farmacéuticos para sensibilizar a los farmacéuticos han supuesto que se pueda dar por prácticamente eliminada la distribución inversa ilegal de medicamentos en las farmacias de Cataluña.

Q 00983/2015 **Demora en una intervención quirúrgica en el Parc Hospitalari Martí i Julià de Girona**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se avance y se fije la fecha de intervención a lo más pronto posible, y que se comunique formalmente la nueva fecha a la persona interesada.

La intervención de la que estaba pendiente la persona interesada ya se ha llevado a cabo.

Q 01007/2015 **Demora en una intervención quirúrgica en el Hospital de Bellvitge**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento que adopte las medidas oportunas para que se practique a la promotora la intervención indicada sin más dilación.

El Departamento ha informado que la promotora fue intervenida el mes de octubre de 2015.

Q 01869/2015 y otras **Queja relativa al procedimiento de devolución de la tasa abonada en concepto de euro por receta**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se resuelvan sin más demora las solicitudes de devolución de la tasa del euro por receta de los promotores de las quejas, y que se devuelva el importe que estas personas abonaron en concepto de dicha tasa, con los intereses correspondientes desde que se hizo la aportación hasta que se haga efectivo el pago - tal y como el Servicio Catalán de la Salud informó que se haría- en los casos en los que se apruebe la solicitud.

El Departamento de Salud ha informado que se ha tramitado el retorno de la tasa abonada por las personas interesadas más los importes de los intereses de demora correspondientes.

Q 05441/2015 **Queja relativa a la demora de una visita en el Hospital Arnau de Vilanova de Lleida**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que adopte las medidas organizativas necesarias para corregir el plazo de la visita con el especialista que tiene fijado el promotor y se avance la visita al máximo posible, para fijarla dentro del plazo de referencia de 90 días, es decir, para el mes de octubre de 2015.

La visita de la que estaba pendiente la persona interesada ya se ha llevado a cabo.

Q 09473/2015 **Queja relativa a la demora a la hora de programar una prueba diagnóstica**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se adopten las medidas organizativas necesarias para fijar, sin más demora, la inclusión en lista de espera para la prueba del promotor, y que la fecha le sea comunicada lo más pronto posible.

La visita de la que estaba pendiente la persona interesada ya se ha llevado a cabo.

Q 010171/2015 **Queja relativa a la demora para llevar a cabo una intervención quirúrgica en el Hospital Sant Antoni Abat de Vilanova i la Geltrú**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se revise el caso de la promotora de la queja y se la incluya sin más demora en la lista de espera para la programación de la prueba y de la intervención de cataratas, y que se le comuniquen las fechas en las que se llevarán a cabo la prueba y la intervención.

La promotora de la queja ha comunicado que ya ha sido intervenida de ambos ojos.

Q 00697/2016 **Queja relativa al trato dispensado por un médico evaluador del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas en el marco de la evaluación de un proceso de incapacitación temporal**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que se corrija el trato poco deferente del profesional del ICAM objeto de queja y que desde la dirección se revise y se corrija, en su caso, la actitud de dicho doctor en la atención que presta a los ciudadanos, con el fin de estudiar la conveniencia de abrir un expediente informativo y, en su caso, disciplinario, dadas las diferentes reclamaciones que ha recibido de pacientes. También solicita que se adopten las medidas organizativas que sean necesarias con el fin de encontrar a los profesionales más idóneos para atender a los pacientes, con la correspondiente preparación y formación específica en habilidades comunicativas y de trato, y sugiere que se traslade el profesional mencionado, en su caso, a desarrollar tareas o funciones diferentes a las que ejerce.

El Departamento ha informado que el profesional objeto de queja ya no presta actualmente sus servicios a la Subdirección General de Evaluaciones Médicas, y que la Dirección General de Ordenación Profesional y Regulación Sanitaria ha asumido la responsabilidad de la Subdirección y se han implementado varias iniciativas, tanto organizativas como de formación, dirigidas a la mejora de la calidad en todos los ámbitos de la actividad que se lleva a cabo, incluida la atención a los usuarios.

2. Servicios sociales

Q 05068/2010 **Falta de condiciones de accesibilidad de los trenes de Cercanías Renfe**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que tome las medidas que considere necesarias, por una parte, para mejorar la información al usuario con discapacidad, y por la otra, para establecer, en cada una de las líneas de Cercanías de Cataluña, turnos diarios de ida y vuelta con horario fijo, en los que circulen convoyes para que las personas con discapacidad y movilidad reducida puedan hacer uso de ellos con la garantía de la regularidad de este servicio. El Síndic considera que sería deseable garantizar que en cada línea de Cercanías de Cataluña circulen un mínimo de dos trenes adaptados por día y trayecto con horario fijo.

En vista de la respuesta del Departamento de Territorio y Sostenibilidad, el Síndic entiende que el Departamento ha aceptado la sugerencia realizada y ha iniciado las actuaciones oportunas para estudiar la forma de poner en funcionamiento las propuestas concretas del Síndic.

Q 03426/2012

Disconformidad con la falta de respuesta a una solicitud de reanudación de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que revise este expediente, modifique la fecha de efectos de la resolución de fin de suspensión de la prestación y establezca la nueva fecha de efectos a partir del momento de la finalización del subsidio de paro de la persona interesada, o a partir de los dos meses posteriores a la finalización de este subsidio, momento en el que expiraba el plazo de solicitud de la ayuda del Programa de recalificación profesional PREPARA. Ha solicitado también al Departamento que haga efectivas las cantidades reconocidas pendientes de abonar a la persona interesada lo más pronto posible.

El Departamento de Empresa y Conocimiento ha informado que el día 11 de enero de 2016 se hizo efectivo un pago parcial de atrasos correspondientes a 705 expedientes relativos al período 2011-2013, entre los cualesfigura el de la persona interesada.

AO-06945/2012

Actuación de oficio relativa a las consecuencias de las reformas introducidas por el Real decreto ley 20/2012, de 13 de julio, y de las modificaciones en la financiación del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, en relación con la efectividad del derecho de las personas en situación de dependencia a recibir una prestación económica por cuidados en el entorno familiar

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia: que estableciera 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; que hiciera los estudios de viabilidad económica que considerara adecuados a fin de establecer un plano general de pago y fijar un calendario con plazos concretos para satisfacer las prestaciones del SCAAD reconocidas e impagadas; que estableciera expresamente los criterios objetivos que se utilizarán para la priorización de expedientes y que informara a las personas afectadas; que, en cuanto a la decisión de aplazar el pago de las prestaciones reconocidas cuyo pago no se ha iniciado, concretara expresamente la determinación de aplazar estos pagos e que informara de ello los beneficiarios de la prestación; y que llevara a cabo los estudios pertinentes con el fin de diseñar e implementar, con la mayor brevedad posible, medidas económicas, financieras y organizativas dirigidas a garantizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad del SCAAD en un futuro.

El Departamento informó que el Gobierno de la Generalitat destina todos los años más recursos a las políticas sociales, entre las cuales la atención al sistema de la dependencia. A pesar de esto, afirma que actualmente se produce una dependencia financiera del Estado que impide establecer un calendario viable de pagos. El Departamento considera que la obligación de asegurar la viabilidad financiera del sistema de la dependencia corresponde al Gobierno del Estado, que incumple reiteradamente el compromiso de financiar el 50% de los costes.

Q 06993/2012

Disconformidad con la respuesta recibida del Ayuntamiento de Gavà a una queja relativa a unas obras

Ayuntamiento de Gavà

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Gavà que llevara a cabo las actuaciones oportunas para garantizar la accesibilidad y la seguridad de los peatones, sobre todo de aquellos que tienen movilidad reducida.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha indicado que en fecha 9 de marzo de 2016 el Ayuntamiento de Gavà le envió la información técnica del proyecto de obra que llevaría a cabo y que había pasado el trámite de exposición pública. La persona interesada ha confirmado que la obra proyectada ya ha sido ejecutada.

Q 08260/2012

Disconformidad con las dificultades para acceder al transporte público de Reus con un perro de asistencia para personas con discapacidad

Ayuntamiento de Reus

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que modifique el artículo 8 del Reglamento del servicio del transporte público urbano de viajeros de la ciudad de Reus para permitir el acceso a los vehículos de transporte público de esta ciudad a los perros de asistencia que, debidamente identificados, acompañen a las personas con discapacidad. También le ha recomendado que lleve a cabo campañas informativas, divulgativas y educativas dirigidas especialmente a todo el personal de Reus Transportes Públicos, S.A., con el fi de sensibilizar en todo aquello referente a los usuarios de perros de asistencia, con el objetivo de alcanzar la integración real y efectiva y de evitar, en un futuro, circunstancias como las que motivaron esta queja.

El Ayuntamiento ha informado que la empresa municipal Reus Transporte Público, S.A. solicitó formalmente al Ayuntamiento de Reus la modificación del reglamento en la línea de la recomendación del Síndic, especialmente en cuanto a la posibilidad de hacer uso de los autobuses en compañía de los perros de asistencia en general y no solamente de los perros lazarillo. También ha informado que paralelamente la empresa ya ha adaptado sus protocolos internos de funcionamiento en este sentido.

AO-06105/2013

Actuación de oficio relativa a la decisión del Departamento de Bienestar Social y Familia de suspender de forma transitoria la realización de programas individuales de atención de prestación económica vinculada al servicio de atención residencial

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia: que adoptara las medidas oportunas para garantizar el derecho subjetivo de las personas dependientes a recibir las prestaciones adecuadas a las necesidades derivadas de su situación de dependencia; que arbitrara medidas paliativas para atender la insuficiencia de recursos residenciales de la red pública, con el fin de garantizar que en un plazo prudencial las personas accedieran al servicio residencial que se ha valorado adecuado en su programa individual de atención; que estableciera las medidas que considerara adecuadas para desbloquear la posibilidad de tramitar los programas individuales de atención, en cuyo marco los profesionales de los servicios sociales de referencia han considerado que el recurso más adecuado para la atención de la persona dependiente es un recurso residencial; que dictara las instrucciones oportunas para adecuar a la normativa vigente los procedimientos de tramitación de propuestas de programa individual de atención con recomendación de servicio residencial y en relación con los cuales no se pueda conceder este servicio por falta de disposición de plaza de la red pública, y que, de acuerdo con la normativa vigente, si se verifica que a pesar de la propuesta de los servicios sociales de referencia no se puede determinar el ingreso residencial por falta de disponibilidad de plazas de la red pública, en todo caso se debe continuar la tramitación del PIA, ya sea con propuesta de un servicio alternativo al servicio residencial, ya sea con el reconocimiento, mediante resolución PIA de la prestación económica vinculada al servicio residencial.

La Dirección General de Protección Social ha informado de los criterios de urgencia social por los que se prioriza el acceso a las prestaciones económicas vinculadas al servicio de atención residencial de las personas afectadas por un grado más elevado de dependencia y de los casos de urgencia social.

Q 01800/2014

Queja relativa a la tramitación del PIA en un caso en que los servicios sociales de atención primaria han recomendado servicio residencial y se constata manca de disponibilidad de plazas residenciales financiadas con fondos públicos

Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que iniciara un procedimiento de revisión de oficio del expediente de dependencia iniciado a nombre de la madre de la promotora.

La Secretaría de Inclusión Social y de Promoción de la Autonomía Personal ha informado que en mayo de 2015 se dictó la resolución PIA por la que se otorgaba a la persona interesada una prestación económica vinculada a servicio residencial.

Q 04739/2014

Disconformidad con la falta de disponibilidad de plazas de servicios ocupacionales financiadas con fondos públicos

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia que adoptara las medidas que considerara adecuadas para que se estudie la aplicación del protocolo elaborado por el Departamento de Bienestar Social y Familia, el Departamento de Enseñanza y la entidad Dincat en el caso del hijo del promotor con el objetivo que, de cara al curso 2014/2015, se garantizara la continuidad de su atención en un centro que cumpla con las características recomendadas por el equipo de valoración y orientación laboral. Adicionalmente, el Síndic ha solicitado al Departamento que dé las instrucciones oportunas para que se traslade a la familia de este chico toda la información referente a este protocolo y la relacionada con los centros financiados con fondos públicos que disponen de los recursos necesarios para atender adecuadamente sus necesidades.

El mes de octubre de 2016 el hijo del promotor se incorporó a un centro ocupacional y dispone de una persona de apoyo que se ha incorporado también al centro.

Q 05307/2014

Disconformidad con la falta de respuesta a una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que dé las instrucciones oportunas con el fin que se agilice al máximo la tramitación de la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas presentada por el promotor, y que se le facilite respuesta sin demora, puesto que se han superado con creces los plazos legalmente establecidos.

El Departamento ha informado que envió al promotor de la queja un escrito explicativo de la cuantía que le ha sido reconocida. De esto se desprende, pues, que se ha comprobado el importe y se ha informado expresamente el promotor sobre el resultado de las actuaciones de verificación. En cuanto al pago de la cuantía reconocida, se informa que se hará efectivo cuanto antes, a pesar de que no es posible prever de forma exacta el calendario de pagos.

AO 05520/2014 y otras

Actuación de oficio relativa a la suspensión de hecho de la elaboración de acuerdos del Programa individual de atención

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adopte las medidas que considere oportunas para modificar (o, en su caso, derogar) la Orden BSF/130/2014, de 22 de abril, que complementa la disposición adicional decimoctava de la Ley 3/2015, de 11 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas, a fin de dar cumplimiento tanto a la Resolución 37/XI del Parlamento de Cataluña sobre el copago de la atención a las personas en situación de dependencia como a los acuerdos firmados con el sector de la discapacidad con el objeto de hacer efectiva una revisión del importe que se conoce como "dinero de bolsillo" de las personas con discapacidad beneficiarias de un servicio residencial y que se aplique de forma retroactiva desde enero de 2016.

Posteriormente se ha aprobado la Orden TSF/306/2016, de 7 de noviembre, de modificación del anexo de la Orden BSF/130/2014, de 22 de abril, por la que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de las personas beneficiarias de las prestaciones de servicio no gratuitas y de las prestaciones económicas destinadas a la atención a la situación de dependencia que establece la Cartera de servicios sociales, y la participación en la financiación de las prestaciones de servicio no gratuito. De acuerdo con la disposición final de esta norma, los nuevos porcentajes para determinar la cantidad mínima garantizada para gastos personales en las prestaciones de servicio no gratuito establecidos en esta Orden son aplicables retroactivamente desde el 1 de enero de 2016.

Q 08695/2014 y otras

Disconformidad con la falta de respuesta a una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que dé las instrucciones oportunas con el fin de que se agilice al máximo la tramitación de la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas presentada por la promotora, y que se le dé respuesta sin demora, puesto que se han superado con creces los plazos legalmente establecidos.

El Departamento ha informado que el mes de marzo de 2016 se hizo efectivo el pago correspondiente al importe total de las prestaciones devengadas y no percibidas.

Q 10015/2014

Falta de actuación de los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona ante las molestias que genera una persona mayor a sus vecinos

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las actuaciones que se han llevado a cabo desde el Distrito de Ciutat Vella en relación con el problema de salud pública que deriva de la falta de condiciones de salubridad e higiene de la vivienda denunciada.

El Ayuntamiento ha informado que, dada la falta de cumplimiento por parte del vecino implicado de la resolución que ordenaba una limpieza de choque, la Administración municipal ordenó ejecutar subsidiariamente aquella resolución, por lo que se fijó el día 12 de abril de 2016 para iniciar los trabajos.

Q 00759/2015

Queja relativa a la denegación de una plaza de aparcamiento reservado para una persona con discapacidad titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad

Ayuntamiento de Martorell

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Martorell que, teniendo en cuenta la normativa vigente y la resolución sobre la valoración de grado de discapacidad del promotor, se elabore un nuevo informe y se le conceda, en su caso, la reserva de aparcamiento personalizada con el número de matrícula de su coche, tal y como solicita.

El Ayuntamiento ha concedido a la persona interesada una plaza de aparcamiento individualizado con el número de matrícula de su coche.

Q 03195/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a una solicitud de reserva de estacionamiento de vehículo para una persona con discapacidad

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que dé las instrucciones pertinentes para que se tramite la solicitud presentada por la persona interesada y se inicien los trámites necesarios para resolverla.

El Ayuntamiento ha informado que la señalización se hizo efectiva el día 25 de julio de 2015.

Q 03432/2015

Falta de respuesta del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias a una solicitud de revisión del grado de discapacidad

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado al Departamento que dé las instrucciones oportunas con el fin de que se agilice al máximo la tramitación de la solicitud de revisión del grado de discapacidad presentada por el marido de la promotora, y que se le dé respuesta sin demora, puesto que se ha superado el plazo legalmente establecido.

La Secretaría de Inclusión social y de Promoción de Autonomía Personal ha comunicado que en fecha 3 de agosto de 2015 se dictó la resolución de cualificación del grado de discapacidad de la persona interesada.

Q 03876/2015

Queja relativa a un expediente de la prestación de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que modifique con celeridad el importe de la prestación de la que es titular la promotora de la queja y lo adecúe a las circunstancias de la unidad de convivencia.

La Administración ha informado que en octubre de 2015 se dictó resolución mediante la cual se incrementaba el importe de la prestación de la renta mínima de inserción que tenía concedida la promotora.

Q 07563/2015

Queja referida a un procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas

Ayuntamiento de Barcelona
Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona

Por un lado, el Síndic ha sugerido al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona que agilice al máximo la resolución sobre la revisión de grado solicitada por el promotor de la queja, con el fin de que se pueda resolver lo más pronto posible todo el proceso y hacer las modificaciones oportunas para que estas personas tengan cubiertas de forma adecuada las necesidades derivadas de su situación de dependencia. Y por el otro, ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que adopte las medidas oportunas para impulsar y agilizar al máximo el proceso de elaboración del programa individual de atención a la madre del promotor, y también la modificación del programa individual de atención al padre, de tal forma que se adapten los servicios y/o las prestaciones que reciben actualmente a la nueva situación y que tengan cubiertas de forma adecuada las necesidades derivadas de la situación de dependencia que les afecta.

El Ayuntamiento de Barcelona ha informado que ya se ha dictado resolución sobre la revisión de grado solicitada por el promotor y se ha hecho la modificación de su programa individual de atención.

Q 07646/2015

Queja relativa a la falta de pago de una prestación por dependencia

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugiere al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adopte las medidas oportunas para agilizar la tramitación de la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas presentada por la promotora y resolverla con celeridad; y que, en el caso de que se reconozca a su derecho al cobro de éstas se abone la cuantía correspondiente lo más pronto posible.

El Departamento ha informado que ya se ha hecho el pago íntegro de la cuantía correspondiente.

Q 07782/2015

Queixa relativa la data d'efectes d'una resolució que modifica el copagament d'un servei residencial

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias: 1. Que revise de oficio el expediente de la persona interesada y aplique correctamente la fecha de efectos de la aportación económica del beneficiario que se determina en la resolución de 9 de julio de 2014. En esta revisión deberían tenerse en cuenta datos económicos actualizados para adecuar el copago actual y rectificar de oficio los efectos económicos en la fecha de la resolución de revisión y, en su caso, la deuda que se pueda haber estimado en aplicación de la resolución de 9 de julio que se solicita revisar. 2. Que determine el motivo por el que la Administración tardó tres años a tener conocimiento del ingreso de la persona interesada en un centro de su titularidad. 3. Que corrija la disfuncionalidad a qué se refiere el punto anterior y garantice que en todo momento la Administración tenga conocimiento del estado de ocupación de los servicios de su titularidad y lleve un registro actualizado de las altas y bajas vinculadas al registro de beneficiarios/usuarios.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que, dado que la deuda que se reclamaba a la promotora de la queja se generó debido a un retraso en la actuación de la Administración y, por lo tanto, no es imputable a la persona usuaria, se dictó una resolución de rectificación por la que se mantiene el importe que la promotora ya había aportado hasta el 25 de marzo de 2014. La promotora ha confirmado que se le han devuelto las cantidades pendientes.

Q 08575/2015 **Disconformidad con la desestimación de una solicitud de prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que agilice la tramitación del recurso de altura interpuesto por el promotor contra la resolución de desistimiento de fecha 28 de julio de 2015, que lo estime y que dé continuidad al procedimiento de solicitud de renta mínima de inserción.

Según ha informado el Departamento, el recurso de altura se resolvió mediante resolución de 17 de enero de 2016, y fue desestimado. También se señala que previamente el promotor formuló otra solicitud, que dio lugar a otro procedimiento, en cuyo marco se le ha concedido la prestación de renta mínima de inserción.

Q 01099/2016 **Queja relativa a un procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se impulse al máximo la tramitación del procedimiento de modificación del programa individual de atención a la promotora, que se estudie la propuesta de acuerdo enviada, y que se dicte una resolución lo antes posible.

El Departamento ha informado que el febrero de 2016 se dictó resolución sobre la modificación del programa individual de atención, de acuerdo con la propuesta previa, y que la persona interesada ya es beneficiaria de la prestación económica vinculada al servicio residencial.

3. Trabajo

Q 02455/2016 **Queja relativa a la dificultad para acceder a un puesto de trabajo a través de los planes ocupacionales municipales de Juneda**

Ayuntamiento de Juneda

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Juneda que adoptara las medidas adecuadas con el fin de informar a la persona interesada sobre la gestión de los planes de ocupación y los resultados de la selección del personal, si procedía.

El Ayuntamiento ha aceptado esta sugerencia y ha dado respuesta al escrito de la persona interesada.

Q 01385/2016 **Falta de respuesta de Barcelona Activa a diferentes instancias y desacuerdo con el funcionamiento de los servicios prestados**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barcelona que dé una respuesta a la persona interesada.

De la información enviada se desprende que se ha corregido el silencio objeto de la queja del promotor, y que se le dio una respuesta por correo electrónico, en la cual se ponen a su disposición las actividades del catálogo de servicios de Barcelona Activa, los itinerarios para encontrar trabajo y los servicios que se gestionan.

Q 00167/2016

Disconformidad con la falta de respuesta a una reclamación relativa a una oferta de trabajo publicado por la Oficina de Trabajo del Poblenou mediante el portal Feina Activa

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja considera que se ajusta a un perfil profesional publicado en la web del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) y traslada su disconformidad por el hecho de que la oferta de trabajo era para diez plazas y únicamente se habían presentado cinco candidatos, entre los que se encontraba él. A pesar de esto, no fue seleccionado.

El SOC ha indicado que informó al promotor de la queja del fallo en la publicación de las plazas (diez en vez de una), con las correspondientes explicaciones sobre los requisitos que la empresa solicitaba.

Q 10430/2015

Disconformidad con la información facilitada por el Ayuntamiento de Cabrera de Mar en relación con las bonificaciones de los cursos municipales para personas en situación de paro

Ayuntamiento de Cabrera de Mar

La promotora de la queja expone que en el Ayuntamiento de Cabrera de Mar le informaron verbalmente que, dado que se encontraba en situación de paro, el curso de inglés de la escuela de adultos que quería hacer tenía una bonificación municipal del 100%, razón por la cual formalizó su inscripción. Una vez iniciado el curso, sin embargo, el consistorio le indicó que no reunía los requisitos para recibir la bonificación municipal, ya que superaba los ingresos máximos establecidos por la normativa municipal.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que se ha acordado aprobar la bonificación a la promotora de la queja debido a la disminución de su prestación de paro, que hacen que la promotora ya cumpla los requisitos establecidos en el artículo 5 de la Normativa específica número 0.1 reguladora del precio público para la participación en cursillos y actividades organizadas por el Ayuntamiento.

Q 07743/2015

Dificultades para acceder a la tramitación electrónica a la página web del Servicio de Ocupación de Cataluña

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) que informara el promotor de la queja de las causas por las que no podía hacer trámites con sus certificados digitales a través de la web del SOC.

El SOC ha informado que se ha producido un fallo en la página web que, temporalmente, no permite hacer trámites en línea a los demandantes de ocupación con los certificados electrónicos, pero que los servicios TIC del SOC están trabajando para resolver la incidencia. Mientras tanto, se ofrece a los usuarios alternativas para realizar estos trámites. Se añade, además, que el SOC se ha puesto en contacto, tanto telefónicamente como por escrito, con el promotor de la queja con el fin de exponerle la situación.

Q 03344/2015

Disconformidad con la gestión y el funcionamiento del Servicio Local de Ocupación de Parets del Vallès y con la posibilidad que lo cierren

Ayuntamiento de Parets del Vallès

La persona interesada presentó una queja referente al trato y la atención recibida al Servicio Local de Ocupación de Parets del Vallès.

El Ayuntamiento de Parets del Vallès ha enviado un informe del que se desprende, en síntesis, cuáles son las funciones del Servicio y qué medidas se han adoptado para organizarlo, y también que ha habido un aumento de las partidas presupuestarias, lo que asegura la continuidad de la prestación de los servicios.

4. Infancia y adolescencia - Eduación e investigación

Q 00923/2012

Queja referida a las medidas de protección adoptadas con una menor que había estado tutelada por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y en acogimiento familiar en familia extensa con los tíos maternos

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja, abuela materna de la menor, informó que la niña fue devuelta con su madre, con la que había tenido muy poco contacto los últimos años, después de dos visitas de dos horas en el servicio de punto de encuentro. por este motivo, el Síndic solicitó información sobre su situación actual: a cargo de quien está, si tiene una medida de protección y la valoración de su situación personal.

Posteriormente, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ha informado que en febrero de 2013 se dictó resolución de cierre del expediente de esta menor y el retorno de las funciones tutelares a su madre, a raíz del informe-propuesta del equipo de atención a la infancia y la adolescencia del Montsià. Los servicios sociales se coordinaron con los de Sant Carles de la Ràpita y también valoraron positivamente la integración de la menor en el núcleo familiar, y se comprometieron a informar en caso de que se produjera una situación de riesgo grave para abrir el expediente de nuevo.

Q 03967/2012

Disconformidad con la denegación del acceso de un niño en el centro de recreo de verano organizado o financiado por el Ayuntamiento de La Seu d'Urgell

Ayuntamiento de La Seu d'Urgell

El Síndic ha solicitado que no se condicione el acceso de los niños a las actividades de verano subvencionadas por el Ayuntamiento de La Seu d'Urgell al cumplimiento por parte de sus progenitores de las obligaciones tributarias.

El Ayuntamiento manifiesta que el 10 de noviembre de 2014 se hizo una modificación de la ordenanza municipal para garantizar que todo el mundo pueda acceder a una plaza en el centro de recreo municipal de verano.

Q 04244/2012 **Disconformidad con la expulsión de un joven del piso asistido en el que residía**

Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona, en primer lugar, que le informe sobre si el piso asistido tiene un reglamento de funcionamiento interno y que elabore uno en el caso de que no exista; en segundo lugar, que verifique si en la aplicación de la medida de expulsión del servicio del joven se han garantizado aspectos como por ejemplo la proporcionalidad, la gradación y la notificación de las sanciones, y especialmente si las diferentes faltas leves aplicadas a este joven se produjeron el mismo día, o si constan faltas leves o graves en otros días; y por último, que se tengan en cuenta en los procedimientos de expulsión vías de derivación de los jóvenes a otro recursos residenciales de la red de adultos, con el acuerdo de la persona afectada, para evitar que esta expulsión lleve a estos jóvenes a una situación de extrema vulnerabilidad social y de indigencia sin hogar.

El Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona ha comunicado que el Reglamento de régimen interno del que dispone el recurso donde reside la persona interesada no trata suficientemente aspectos como por ejemplo la gradación o la proporcionalidad de las sanciones, motivo por el que se ha elaborado uno nuevo.

Q 04854/2012 **Disconformidad con la tramitación del pago de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de un menor**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia que llevara a cabo las gestiones necesarias para hacer posible el pago de la prestación vinculada a la dependencia del hijo del promotor.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que ya se ha hecho el pago que corresponde al importe total de los aplazamientos periodificados.

AO 07712/2012 **Actuación de oficio para estudiar el retraso en el pago de las prestaciones y las ayudas por niño a cargo**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se agilizara el pago de las prestaciones económicas universales aprobadas pero pendientes de ser abonadas, y que, en ningún caso, se superase el plazo de cinco años establecido en la disposición adicional quincuagésima de la Ley 2/2015, de 11 de marzo, de presupuestos de la Generalitat de Catalunya.

El Departamento ha informado que ya se ha realizado el pago de las prestaciones por niño a cargo correspondientes a los años 2010 y 2011 que correspondían a la persona interesada y que estaban pendientes de pago desde entonces.

AO 00686/2013

Actuación de oficio relativa a la expulsión de pisos dependientes del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona de jóvenes extranjeros inmigrados no acompañados a los que se ha determinado la mayoría de edad médica mediante pruebas decretadas por la Fiscalía

Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona que, en coordinación con las entidades que ofrecen estos servicios, revise los reglamentos de funcionamiento interno de estos pisos y los regímenes sancionadores.

El Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona expone que en fecha 9 de septiembre de 2016 se finalizó la elaboración del Reglamento de régimen interno que se aplicará en estos servicios.

Q 04824/2013

Disconformidad con el resultado de la revisión del grado de dependencia de un niño

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia, por un lado, que, en general, frente los casos en los que se rebaja el grado de discapacidad, se tomen medidas rápidas para evitar que se genere deuda a las familias; y por el otro, que, en este caso concreto, se facilite el retorno del pago y se valore si se pueden tomar medidas para condonar, corregir y/o reequilibrar la deuda con el nuevo PIA que debe establecerse con el grado II.

El Departamento ha informado que se hizo una revisión de la gestión del expediente de este niño y que de la nueva interpretación, más favorable al administrado, se desprende una nueva liquidación sobre importes percibidos y derechos generados, de forma que se ha equilibrado y reducido considerablemente la deuda, en la línea sugerida por el Síndic. Esta nueva liquidación se comunicará a la familia para acordar la forma del retorno de la deuda restante con las máximas facilidades.

Q 00264/2014

Desacuerdo con diferentes aspectos relacionados con los procesos de adopción de niños por parte de parejas homosexuales

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado a la Administración que se valore la conveniencia de iniciar un análisis detallada y comparativa de diferentes aspectos (como por ejemplo el tiempo de espera, el trato, las valoraciones, las alegaciones, las idoneidades y las asignaciones), con referencia a los procesos de adopción de niños por parte de parejas homosexuales, con el fin de introducir mejoras para garantizar que los aspectos de fondo y forma se adapten plenamente a la realidad jurídica y social de estas familias.

El Instituto Catalán de la Acogida y de la Adopción (ICAA) indica que está trabajando por conseguir ampliar las opciones que estas familias tienen en la actualidad. El octubre de 2015, se posibilitaron los procesos de adopción en Brasil como nueva vía para esta tipología de familias (hasta entonces únicamente había uno de los estados de México que legalmente permitía la adopción a parejas del mismo sexo). Así mismo, el ICAA expone que continúa con los contactos con estados concretos de EEUU que permiten la adopción de parejas homoparentales, y que valora la posibilidad de abrir esta nueva vía para las familias homoparentales en Cataluña que estén interesadas en la adopción internacional.

Q 00698/2014 **Queja relativa a la tramitación de la tarjeta de transporte T-12 de los niños que se encuentran en situación de custodia compartida**

Autoridad del Transporte Metropolitano

El Síndic ha solicitado a la Autoridad del Transporte Metropolitano que tenga en cuenta la posibilidad que la reglamentación de la tarjeta T-12 tenga en cuenta cualquiera de los dos domicilios del niño -si el período de residencia es equiparable- con independencia del lugar donde esté formalizado el empadronamiento.

Se ha constatado que el nuevo Reglamento de utilización de la tarjeta T-12 ha sido modificado en el sentido que solicitaba la promotora e incorpora la previsión que en caso de hijos/as menores de edad de padre/madre/tutor legal que acrediten estar en situación de custodia compartida, se puede solicitar la doble emisión de la tarjeta T-12, siempre que los mencionados progenitores o representantes legales justifiquen residir en zonas tarifarias diferentes.

Q 01382/2014 **Queja relativa a la atención recibida a la Unidad de Cuidados Intensivos de Pediatría del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau**

Departamento de Salud

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que los niños ingresados a la UCIP del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau puedan estar acompañados de sus progenitores o acompañantes de forma permanente.

El Departamento de Salud ha informado que hace un año aproximadamente el Hospital puso en marcha el Programa de unidad de cuidados intensivos de pediatría abierta las 24 horas, todos los días del año, lo que significa que no hay ninguna limitación horaria para acceder y acompañar a los niños que están ingresados.

Q 01887/2014 **Disconformidad con la revisión del grado de dependencia de un niño**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia: que comunicara a la persona interesada la incoación de la revisión de oficio del grado de dependencia con indicación de las posibles consecuencias que podían derivar de ello, y también el justificante de la fecha en la que se dicta el acuerdo de incoación, de acuerdo con la normativa vigente y las indicaciones del Real decreto 174/2011, de 11 de febrero, en casos de niños; que determine los efectos de la resolución de 6 de junio de 2013, por la que se establece el PIA y se reconoce la prestación económica por cuidados en el entorno familiar a favor del hijo de la promotora de la queja, de acuerdo con el nuevo grado de dependencia a partir de la fecha de la resolución o, si procede, a partir de los seis meses posteriores a la fecha de incoación de la revisión de oficio de su grado de dependencia, por analogía a lo establecido en la disposición final primera, apartado tercero, de la Ley 39/2006; y que, en consecuencia, adecúe el importe que reclama a la persona interesada en concepto de ingresos indebidos a estos efectos y que regularice la situación actual.

El Departamento ha informado que ha revisado de oficio la resolución PIA del hijo de la promotora y que se le ha reconocido el nuevo grado de dependencia desde la fecha de efectos de la resolución PIA, el 6 de junio de 2013.

Q 02339/2014

Impago de una prestación económica de carácter universal por parto, adopción, tutela o acogimiento múltiple

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que resuelva esta solicitud de prestación y que se realice el pago de dicho importe lo antes posible.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que ya se ha hecho efectivo el pago de la prestación.

AO 02737/2014

Actuación de oficio relativa a la información que las entidades colaboradoras de adopción internacional proporcionan en relación con el carácter recuperable o no de las enfermedades que pueden sufrir los niños adoptados en Rusia

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Instituto Catalán de la Acogida y de la Adopción que continuara el proceso de trabajo iniciado con las entidades colaboradoras de adopción internacional acreditada en Rusia.

Se ha informado que el mes de junio de 2014 se envió un nuevo protocolo de comunicación de preasignaciones a todas las ECAI que gestionan los procesos de adopción y, concretamente, a las competentes en la federación Rusa. El ICAA, junto con las entidades que forman parte de este protocolo, ha conseguido consolidar el circuito de información, homogeneizando y mejorando los circuitos de coordinación, y también ha podido mejorar su función de supervisión de las entidades colaboradoras vinculadas a los procesos de adopción.

Q 05818/2014

Queja relativa a la situación de una chica tutelada por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha recomendado a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), por un lado, que solicite de forma inmediata y efectiva la nacionalidad española de la promotora de la queja, antes de que cumpla la mayoría de edad; y por el otro, que garantice que esta chica pueda cursar el primer curso de bachillerato en condiciones de normalidad, y que la DGAIA haga frente a los gastos del importe de matriculación y libros.

La DGAIA ha informado que se iniciaron las gestiones para tramitar la nacionalidad española de la promotora antes de que llegara a la mayoría de edad y que se le tramitó la autorización de residencia de larga duración, que fue otorgada por resolución de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona. También ha informado que se le han tramitado varias prestaciones y que está llevando a cabo una formación con prácticas no laborales.

Q 07815/2014 **Demora en el pago de la prestación económica de carácter universal por nacimiento, adopción, tutela o acogimiento múltiple para el año 2013**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia que se hiciera efectiva la prestación de la persona interesada lo antes posible.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha comunicado que se ha hecho efectivo el pago de la prestación a favor de los hijos de la persona interesada.

Q 09431/2014 **Queja relativa a la gestión de la lista de espera de adopciones de un niño en Etiopía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Bienestar Social y Familia que introdujera medidas con el fin de dotar de más transparencia la información que se ofrece respecto de la gestión y los movimientos de la lista de espera de personas y familias que se ofrecen a adoptar un niño etíope.

El Departamento ha informado que actualmente tanto el ICAA como la ECAI acreditada en Etiopía pueden informar a las familias del orden cronológico en el que se sitúa actualmente su expediente, sin perjuicio que esta situación pueda variar constantemente debido a los perfiles de las propuestas de asignación de niños.

Q 00643/2015 y otras **Impago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida un niño en virtud de la Ley de la dependencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el pago de la prestación aprobada en el marco de la Ley de la dependencia a la persona interesada.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que ya se ha realizado el pago correspondiente al importe parcial de los aplazamientos periodificados.

Q 00854/2015 **Situación de precariedad social que sufren una persona y su hijo**

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barberà del Vallès que dé continuidad a las actuaciones de apoyo que ya presta a esta familia y, concretamente, que estudie si la situación convivencial en el servicio de acogimiento residencial de urgencia para personas en situación de exclusión residencial perjudica al bienestar y el desarrollo del niño. Y, en caso afirmativo, que inicie las actuaciones necesarias para mejorar esta situación entre las personas que residen en dicho servicio o, alternativamente, que busque otra solución que, en ningún caso, implique minorar la atención o desatender las necesidades sociales del niño y de su familia.

El Ayuntamiento ha informado que la intervención de la trabajadora familiar en el domicilio ha mejorado la situación.

Q 00972/2015

Falta de respuesta del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias a la solicitud de vista de un expediente relativo a la situación de dependencia de una menor

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el pago de la prestación aprobada en el marco de la Ley de la dependencia a la hija de la promotora y de los atrasos que pueda haber.

La persona interesada ha informado que finalmente se han hecho efectivos los importes correspondientes a los aplazamientos periodificados y aplazados.

Q 05136/2015

Queja relativa a las condiciones de seguridad de unas atracciones infantiles instaladas en un aparcamiento público de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento, por un lado, que considere la posibilidad de ubicar el espacio de juego objeto de queja a un lugar alternativo, fuera del aparcamiento de vehículos, o que se sitúe en un emplazamiento que garantice su acceso a través de un espacio diferenciado al de los vehículos, con plena garantía de la seguridad de los niños; y por el otro, que, mientras esta propuesta no se haga efectiva, instale medidas de protección para asegurar la separación efectiva del espacio de acceso a la actividad infantil del acceso de los vehículos al aparcamiento.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 17 de diciembre de 2015 se emitió una comunicación a la persona titular de las camas elásticas objeto de queja para informarle que en adelante no se autorizará este tipo de ocupaciones en el espacio que ocupan actualmente, sin perjuicio que se pueda estudiar una ubicación alternativa.

Q 05575/2015

Preocupación por el régimen de custodia compartida de un niño, por el trato que puede estar recibiendo mientras está con su padre

Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló información sobre las acciones de seguimiento iniciadas con el núcleo familiar a partir de agosto de 2015, en interés del niño.

El Ayuntamiento ha informado de las actuaciones que han llevado a cabo los servicios sociales del municipio para vincular la promotora a recursos familiares, económicos y laborales. La Administración local también se ha coordinado con el centro de desarrollo infantil y de atención precoz (CDIAP) y con la pediatra del hijo de la promotora.

Q 00757/2016 **Disconformidad con la detención de un menor por parte de un agente de la Policía Local de Terrassa**

Ayuntamiento de Terrassa

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Terrassa que revise la actuación llevada a cabo en este caso y que de instrucciones para que las futuras actuaciones de la Policía Local que afecten niños o adolescentes menores de edad se comuniquen a sus progenitores y se asegure su presencia.

El Ayuntamiento ha informado que ha tenido en cuenta las consideraciones del Síndic y que se ha cambiado el protocolo a seguir en estos casos. Añade que en adelante, cuando se detenga y se identifique un menor de edad, se comunicará el hecho a sus padres, tutores o responsables legales.

Q 01553/2016 **Disconformidad con la actuación de una abogada y con la falta de respuesta del Colegio de Abogados y Abogadas de Tortosa a la reclamación contra la misma**

Colegio de Abogados y Abogadas de Tortosa

El Síndic ha recordado al Colegio que el artículo 20 de la Normativa de la abogacía catalana recoge los derechos del cliente a ser informado por el abogado de las actuaciones realizadas y de los resultados que se vayan alcanzando. Se entiende que la letrada que tiene el encargo de este caso y que está colegiada por el Colegio de Abogados y Abogadas de Tortosa debe responder a las peticiones del Colegio y, en caso de que no lo haga en un plazo prudencial, hay que valorar las actuaciones a emprender, puesto que esta falta de respuesta ya indica una falta de diligencia profesional que debe verse reflejada en el impulso del procedimiento previsto con la máxima diligencia posible para salvaguardar el derecho a defensa y tutela judicial efectiva de la cliente y su hijo menor de edad.

El Colegio ha informado el Síndic del procedimiento disciplinario seguido en este caso y de la resolución emitida y notificada a la abogada, y también ha indicado que se ha designado un nuevo abogado de oficio para que tramite el asunto de la persona interesada.

Q 02484/2016 **Queja relativa a la situación de una adolescente tutelada por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia e ingresada en un piso de acogida de Lleida**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) que haga efectiva de forma urgente la propuesta del equipo de atención a la infancia y la adolescencia Bages y Berguedà de ingreso de la menor en un centro terapéutico.

La DGAIA ha informado que la chica ingresó en un centro terapéutico el mes de de junio de 2016.

Q 02681/2016 **Impago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida un niño en virtud de la Ley de la dependencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el pago de la prestación aprobada en el marco de la Ley de la dependencia a la hija de la promotora y de los retrasos que pueda haber.

El Departamento ha informado que los meses de junio, agosto, septiembre y octubre de 2016 se han hecho efectivos los pagos correspondientes al importe total de los aplazamientos periodificados.

5. Discriminación

Q 04776/2016 y otras — **Queja relativa a la organización de un curso en Barcelona que promueve la violencia contra las mujeres**

De acuerdo con la legislación y los valores de la sociedad catalana, no es tolerable una sexualización y cosificación de la mujer. Por este motivo, el Síndic ha sugerido al organizador del curso que cancele su programación en Barcelona y que, en el plazo máximo de 15 días naturales, informe la institución de su decisión y acredite su cancelación. Así mismo, se ha trasladado esta resolución al Instituto Catalán de la Mujer para que, en su caso, inicie el procedimiento sancionador correspondiente; y al Ministerio Fiscal, con el fin de dirimir la posible existencia de un ilícito penal en la realización de este curso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 (3) de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.

El organizador del curso ha informado que se ha suspendido, por cuyo motivo el Síndic da por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

Q 03221/2016 — **Queja relativa a una posible discriminación contra una mujer transexual en un curso de auxiliar de peluquería en una escuela de Barcelona**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha solicitado al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que dé las órdenes oportunas para asegurar que la promotora puede continuar el curso y, si así lo solicita, sin coincidir con las otras dos chicas implicadas en el conflicto.

El Servicio de Ocupación de Cataluña ha informado sobre las medidas que se han adoptado con carácter global para garantizar y velar por la igualdad de trato y no-discriminación de los derechos de las personas transexuales en los diferentes programas ocupacionales. También ha informado que se han iniciado los trámites para acordar un protocolo de actuación, con el asesoramiento de la Dirección General de Igualdad, para dar respuesta a otros casos similares a este que puedan suceder. En relación con la continuidad del certificado de profesionalidad que la promotora de la queja estaba cursando, se informa que se garantiza que, si lo solicita, lo podrá acabar en el centro que corresponda.

AO 00166/2015 **Actuación de oficio relativa a la denegación de entrada de un ciudadano en el Registro Civil de Valls por parte de un vigilante de seguridad, actuación que fue grabada en video y publicada en un medio digital**

Departamento de Justicia

Dado que el Síndic considera que la actuación del vigilante de seguridad es desproporcionada y arbitraria, sugirió al Departamento de Interior que la Subdirección General de Seguridad Interior dictara un acuerdo de iniciación del expediente sancionador correspondiente, lo cual se llevó a cabo el 2 de febrero de 2016. También se sugirió al Departamento de Justicia que considerara la posibilidad de crear un área específica y especializada en materia de seguridad privada que haga las funciones que actualmente tiene asignadas el Área de Información y Seguridad, sin perjuicio de la coordinación que se lleve a cabo entre ambas unidades.

Posteriormente, se ha informado que el Departamento estudiará, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y teniendo en cuenta el volumen considerable de servicios de seguridad que tiene, la posibilidad de crear el área mencionada.

Q 02313/2016 **Disconformidad con la prohibición por parte del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat del desfile de una asociación el Jueves Santo**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta al promotor de la queja en relación con el tema que planteaba.

El Área de Seguridad, Convivencia y Civismo del Ayuntamiento ha remitido al Síndic todos los documentos que informan de las actuaciones llevadas a cabo por el consistorio para dar respuesta a la persona interesada. Entre otras cosas, el Ayuntamiento indica que fue conocedor de la intención de dicha entidad de hacer un desfile el Jueves Santo, pero no le constaba ninguna petición de ocupación de la vía pública. Así mismo, recordó a la asociación que las peticiones debían presentarse con una antelación de quince días. A pesar de esto, no recibió ninguna comunicación de la entidad.

Q 08007/2016 **Queja relativa a un posible caso de contenido homófobo en un manual de derecho penitenciario**

Departamento de Empresa y Conocimiento

El Síndic ha recordado al Departamento de Empresa y Conocimiento que con la entrada en vigor de la Ley 11/2014, de 10 de octubre, el Gobierno de la Generalitat tiene la obligación de garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGTBI) y evitarles situaciones de discriminación y violencia para hacer efectivo el derecho a la igualdad, ya sea en el ámbito público o privado.

De la información enviada por la Administración se infiere que la Secretaría de Universidades e Investigación ha adoptado diferentes medidas en cuanto a este caso concreto, y que desde el mundo universitario se están llevando a cabo diferentes actuaciones con el fin de velar para que se respete la diversidad afectiva y sexual y la identidad de género, en cumplimiento de 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. También se ha constatado que la Universidad de Barcelona ha establecido contactos con el Observatorio contra la Homofobia, entidad promotora de la queja, y le ha informado de las actuaciones que lleva a cabo.

Administración pública y tributos

1. Administración pública

Q 00106/2015 **Disconformidad con la resolución de un expediente sancionador de tráfico incoado por el Ayuntamiento de Premià de Mar**

Ayuntamiento de Premià de Mar

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Premià de Mar, por un lado, que revise la tramitación del expediente sancionador y, dado que de acuerdo con la prueba aportada por el promotor el vehículo estaba estacionado correctamente a la hora en la que fue denunciado, revoque la sanción impuesta y le devuelva el importe que abonó para anular la denuncia; y por otro lado, que revise el modelo de boletín de denuncia que utilizan los vigilantes en las zonas de estacionamiento regulado, para que cuando formulen una denuncia quede recogido de forma clara cuál de las posibles infracciones que ahora mismo se recogen en el documento es la que realmente ha cometido la persona denunciada.

El Ayuntamiento ha comunicado que, a pesar de que no se ha admitido la prueba aportada por el promotor de la queja correspondiente al tique para acreditar el estacionamiento del vehículo al lugar donde fue denunciado, le devolverá el importe que abonó por la anulación de la denuncia. En cuanto a la revisión del modelo de boletín de denuncia que extienden los vigilantes de las zonas de estacionamiento regulado, se comunica que las propuestas formuladas por el Síndic quedan recogidas y que se tendrán en cuenta cuando se hagan eventuales modificaciones de la Ordenanza municipal de circulación.

Q 00793/2015 **Disconformidad con un procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado contra el Ayuntamiento de Castelló d'Empúries**

Ayuntamiento de Castelló d'Empúries

Dado que el plazo para dictar y notificar la resolución de un recurso de reposición es de un mes y en este caso se ha sobrepasado con creces, el Síndic solicita al Ayuntamiento de Castelló d'Empúries que dé las órdenes oportunas para que se dicte y notifique en el plazo más breve posible la resolución del recurso a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que se mantuvo una entrevista con la persona interesada, en la cual se adquirió el compromiso de dar una resolución expresa a su solicitud.

Q 00841/2015 **Queja relativa al hecho de que la entidad municipal descentralizada del Pla de la Font no exponga al público las cuentas del ejercicio 2013**

Entidad municipal descentralizada del Pla de la Font

El Síndic ha recomendado a la entidad municipal descentralizada que busque un punto de equilibrio entre la respuesta puntual e individual a cada petición de acceso a información y la ausencia general de respuesta.

La entidad ha comunicado que había citado a la persona que presentó la queja para que pudiera consultar la información que solicitaba. Sin embargo, el Síndic le ha recordado que los actos de las sesiones de la junta vecinal deberían ser accesibles a todos los ciudadanos.

Q 01065/2015

Disconformidad con diferentes aspectos de un expediente sancionador tramitado por una presunta infracción de la normativa reguladora del acceso motorizado al medio natural

Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación

Dado que la sanción se fundamenta en el auto de los agentes y no se han tenido en cuenta otros elementos, faltan en el expediente elementos de prueba sobre las características del camino que determinaban que estuviera prohibido circular por él -de acuerdo con los parámetros de la Ley 9/1995, de 27 de julio, de regulación del acceso motorizado al medio natural. En vista de estas consideraciones, pues el Síndic solicitó al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación que revisara el expediente sancionador iniciado contra el promotor de la queja.

El Departamento ha informado que se ha revocado la resolución sancionadora y se ha acordado la devolución del importe abonado por el promotor.

Q 01282/2015

Queja relativa a diferentes reclamaciones presentadas en el Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners por los daños que sufrieron las ruedas de un vehículo como consecuencia de las obras que se hacían en la vía pública durante el mes de julio de 2014

Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que se interese por la tramitación que la empresa adjudicataria de las obras ha dado a los escritos de reclamación del promotor, y que le comunique el resultado de sus actuaciones.

El Ayuntamiento ha informado que ha indemnizado el promotor por los daños que sufrió su vehículo.

Q 01708/2015

Queja relativa al retraso en el envío de los borradores de los actos de las reuniones de la Mesa Sectorial de Negociación del Personal de Administración y Técnico de la Administración de la Generalitat de Catalunya

Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic sugirió al Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales que estudiara la conveniencia de poder disponer de algún medio para registrar las manifestaciones de las partes con el fin de facilitar la confección de los actos, y que se propusiera en la próxima sesión de la Mesa. No consta si esta sesión de la Mesa se ha llevado a cabo, ni tampoco qué propuestas se han formulado con este objeto, ni el acuerdo al cual podría haberse llegado, a pesar de que se ha manifestado que las recomendaciones que ha formulado el Síndic coinciden con las que han sido objeto de consideración y valoración por el Departamento. Igualmente, en cuanto a la cuestión sobre el tratamiento y la cesión de los datos recogidos en la grabación, la problemática sobre el consentimiento al que hace referencia el Departamento no tiene relevancia dado que, por un lado, si la grabación se acuerda en el seno de la Mesa estará implícitamente otorgado y recogido el consentimiento de las partes para llevarlo a cabo, y por otra parte, dado que la grabación únicamente tiene la finalidad de transcribir la totalidad de las intervenciones (como ya se hacía hasta ahora) y no la de hacerlas públicas, no serían procedentes las manifestaciones sobre el trato y la cesión de datos a qué se hace referencia. Por último, el Síndic constata que el Departamento no se pronuncia sobre la recomendación que, en el plazo más breve posible, se aprueben los actos de las reuniones de la Mesa Sectorial que se hayan llevado a cabo desde noviembre de 2014 hasta ahora, razón por la cual le solicita que responda de forma expresa y que, en su caso, le informe de las actuaciones que se hayan llevado a cabo en este sentido y del calendario previsto sobre la aprobación de las que aún estén pendientes de aprobación.

El Departamento informa que todas las actas correspondientes al año 2014 han sido aprobadas y entregadas a todas las partes presentes en la Mesa Sectorial. También informa del estado de tramitación de las que corresponden al año en curso, sobre las que la Administración manifiesta que en la actualidad se está alcanzando un grado de inmediatez en su redacción y entrega que se considera satisfactorio para todas las partes. Con referencia a la sugerencia relativa a la grabación de las sesiones, se informa que se habló de esta posibilidad en la sesión de 1 de julio de 2015, sin que se haya alcanzado un acuerdo unánime, si bien se exponen las dificultades que conlleva la composición variable de las mesas en cada sesión con la presencia, al margen de los miembros titulares y suplentes, de asesores por cada parte y/o personal que desarrolla puntos concretos del orden del día o da respuesta a los mismos. No obstante, el Departamento comunica que se acordó analizar el contenido de las actas transcurrido un tiempo, para valorar si se recogen satisfactoriamente las manifestaciones efectuadas por cada parte.

Q 02025/2015

Falta de resolución del Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada a raíz de los daños ocasionados por la caída de un árbol que se encontraba dentro de una propiedad privada

Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera

Por un lado, no consta que se haya notificado todavía el trámite de audiencia a la reclamante, ni que se le haya informado de la relación de documentos que forman parte del expediente de responsabilidad patrimonial de referencia. Por lo tanto, el Síndic solicita al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de retrotraer las actuaciones para garantizar el cumplimiento de los requisitos en el procedimiento. Por otra parte, dado que el Ayuntamiento no ha proporcionado toda la información que solicitaba el Síndic sobre las actuaciones realizadas en relación con el estado de los árboles que quedan a la zona, dado que en el último año han caído dos, y no queda clara la actuación en cuanto a los árboles no caídos que no son de titularidad privada, el Síndic reitera que se le facilite dicha información y que se le informe también sobre el régimen especial del terreno y, en su caso, sobre las actuaciones de conservación y mantenimiento que se llevarán a cabo desde el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha indicado que dado el carácter privado de la propiedad de los terrenos donde se encontraba el árbol, no puede realizar en el mismo trabajos de mantenimiento ni de conservación directamente, sino que únicamente puede ordenar a la propiedad que ejecute las obras necesarias para conservar las condiciones de uso y conservación de los terrenos. También ha comunicado que se llevará a cabo una inspección periódica para comprobar las condiciones de seguridad del terreno. A parte de esto, ha informado que se ha otorgado a la promotora de la queja la licencia urbanística para la tala de árboles que solicitó, a pesar de que en un primer momento le fue denegada porque debía llevarse a cabo una visita de la técnica municipal para comprobar el estado de los árboles objeto de la solicitud de tala para evaluar el riesgo de caída.

Q 02138/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona a una reclamación de responsabilidad patrimonial

Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona

Si bien se pone de manifiesto que no hay inactividad por parte de la Administración, el cierto es que la reclamación aún no ha sido resuelta, a pesar de que ya se ha agotado el plazo legalmente establecido para hacerlo. Por lo tanto, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que, con la mayor brevedad posible, resuelva la reclamación del promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 2 de marzo de 2016 la Junta de Gobierno Local ha aprobado la propuesta de resolución a la reclamación del promotor.

Q 02272/2015

Queja relativa a la convocatoria de la Comisión Especial de Cuentas del Ayuntamiento de Montornès del Vallès con la periodicidad establecida en el Reglamento orgánico municipal

Ayuntamiento de Montornès del Vallès

El Síndic destaca que el seguimiento periódico de la ejecución de los presupuestos municipales y de los movimientos de tesorería mediante la Comisión no es un mero requisito formal de periodicidad sino que responde al principio de participación democrática, en la medida que permite el conocimiento y lo debate, en su caso, entre los representantes de los grupos municipales en la Comisión de la información facilitada.

Con posterioridad a la intervención del Síndic, el Ayuntamiento ha convocado la Comisión con la periodicidad establecida reglamentariamente.

Q 02919/2015

Queja relativa a una reclamación de responsabilidad patrimonial formulada para el resarcimiento de las lesiones padecidas debido a una caída en la vía pública en Manresa

Ayuntamiento de Manresa

A pesar de que en fecha 22 de julio de 2015 se dictó la resolución del recurso de reposición interpuesto por la persona interesada, hay que recordar que el principio de oficialidad, que recoge el artículo 74 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, determina que el procedimiento, sometido al criterio de celeridad, debe impulsarse de oficio en todos sus trámites. Por lo tanto, el Síndic solicita al Ayuntamiento de Manresa que dé las órdenes oportunas para que en adelante la duración de la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial se ajuste a unos estándares admisibles y razonables.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que, siguiendo las recomendaciones del Síndic y para hacer posible la resolución dentro del plazo legalmente establecido de los expedientes en curso, ha decidido reforzar puntualmente el personal técnico que elabora los informes preceptivos.

Q 03260/2015

Disconformidad con el procedimiento sancionador de tráfico incoado por estacionamiento en zona azul

Consejo Comarcal del Baix Empordà

Dado que en este caso la Administración envió la notificación al domicilio que constaba en la Dirección General de Tráfico, con el resultado de dirección incorrecta, y dado que no consta que se llevara a cabo ninguna otra actuación indagatoria para buscar un domicilio alternativo y garantizar el derecho de defensa de la persona interesada, el Síndic ha sugerido al Consejo Comarcal del Baix Empordà que anule la resolución administrativa sancionadora.

La Administración ha informado que se ha anulado la resolución administrativa sancionadora y se ha hecho la devolución de los importes correspondientes a la persona interesada.

Q 05492/2015

Disconformidad con un expediente sancionador de tráfico incoado por el Ayuntamiento de Blanes

Ayuntamiento de Blanes

El Síndic considera que no ha sido suficientemente acreditada la comisión del hecho infractor y, por este motivo, ha sugerido al Ayuntamiento de Blanes que revise y anule la resolución sancionadora dictada en el expediente de referencia.

El Ayuntamiento ha informado que ha acordado anular la sanción que motivó la queja de la promotora.

Q 07568/2015 **Desacuerdo con la denegación de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de La Tallada d'Empordà de incluir el correo electrónico de los regidores de un grupo municipal en la web del Ayuntamiento**

Ayuntamiento de la Tallada d'Empordà

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que se hagan públicos los datos de contacto que los concejales acepten publicar, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus representantes políticos, como instrumento de participación política en el ámbito municipal.

De acuerdo con la respuesta del Ayuntamiento, la Junta de Gobierno Local ha acordado incluir en la página web municipal y en los horarios de los paneles informativos los datos de contacto de todos los concejales integrados en el Pleno.

Q 08300/2015 **Queja relativa a un procedimiento sancionador de tráfico iniciado por el Ayuntamiento de Terrassa**

Ayuntamiento de Terrassa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé las órdenes oportunas para que se resuelva el recurso interpuesto por la promotora y se estime la nulidad de la resolución sancionadora, y que en consecuencia se ordene la devolución de los ingresos percibidos indebidamente por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Terrassa ha informado que ha notificado a la promotora la resolución por la que se anula la sanción sancionadora objeto de su queja y se ordena la devolución del importe abonado.

Q 09107/2015 **Queja relativa al derecho de un funcionario de carrera del cuerpo docente de profesores de enseñanza secundaria a percibir una compensación económica por las vacaciones no disfrutadas**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que, en cumplimiento de lo que la jurisprudencia ha determinado con referencia al derecho a las vacaciones de los trabajadores, laborales o funcionarios, resuelva otorgar al promotor de la queja una compensación económica por las vacaciones que le correspondían y que no ha podido disfrutar durante los años 2014 y 2015.

El Departamento de Enseñanza ha acordado abonar al promotor las cantidades debidas por no haber podido disfrutar de sus vacaciones durante los años 2014 y 2015.

Q 09537/2015 **Disconformidad con diferentes aspectos de un expediente sancionador tramitado por presunta infracción de la normativa de civismo y convivencia ciudadana aprobada por el Ayuntamiento de Altafulla**

Ayuntamiento de Altafulla

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Altafulla que dé las órdenes oportunas para que se revise la actuación administrativa y que, al amparo del artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, ordene revocar la resolución sancionadora dadas las irregularidades constatadas. Igualmente, ha solicitado al Ayuntamiento que dé las órdenes oportunas para que se revise el pie de recurso de las resoluciones sancionadoras, dado que de acuerdo con lo establecido por el artículo 109 c) de la Ley 30/1992, en conjunción con el artículo 108 de la Ley de bases de régimen local, el recurso de reposición no es potestativo sino preceptivo, para que las personas interesadas puedan interponer recurso contencioso-administrativo.

El Ayuntamiento ha informado que ha ordenado la revocación de la resolución sancionadora en la que se imponía al promotor una multa de 100 euros y que así lo ha comunicado a Base-Gestión de Ingresos, con la intención de que se le abone el importe embargado por dicho concepto.

Q 09573/2015 **Queja relativa a la falta de regulación de la situación administrativa especial de segunda actividad para el cuerpo de la Policía Local de Alella**

Ayuntamiento de Alella

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Alella que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales, elabore un reglamento interno que regule el acceso y las condiciones del personal funcionario para desarrollar una segunda actividad dentro de la estructura del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha informado que el Pleno municipal, en sesión celebrada el día 28 de julio de 2016, aprobó inicialmente el Reglamento de segunda actividad del Ayuntamiento de Alella.

Q 09794/2015 **Queja relativa a la tramitación de un procedimiento de reclamación por responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento de Viladecans**

Ayuntamiento de Viladecans

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento de Viladecans la necesidad de tramitar y resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la promotora de acuerdo con lo establecido en el Real decreto 429/1993, de 26 de marzo, sobre el reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial.

El Ayuntamiento ha informado que ha revocado la decisión presa de inadmitir a trámite la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la promotora y que impulsará de oficio el procedimiento hasta su resolución.

Q 10345/2015 **Queja relativa a la negativa del Ayuntamiento de Figueres a empadronar una persona al municipio**

Ayuntamiento de Figueres

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise la tramitación de la solicitud de alta de la persona interesada en el padrón municipal de habitantes, y que estudie y, en su caso, resuelva los problemas de falta de coordinación entre los servicios municipales detectados en este caso, con el fin de mejorar la atención de las personas y la garantía de sus derechos, y también de mejorar y optimizar el funcionamiento de los servicios que ofrece la Administración municipal.

El Ayuntamiento ha informado que se ha empadronado el promotor en una dirección de las dependencias de los servicios sociales municipales y que el Servicio de Bienestar Social le presta la atención que necesita.

Q 10572/2015 **Impago por parte del Ayuntamiento de Arenys de Mar a una entidad del importe de un anticipo correspondiente al 20% de una ayuda concedida para las obras de reforma de un edificio titularidad de la entidad**

Ayuntamiento de Arenys de Mar

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, dé respuesta escrita a la entidad promotora de la queja y le informe de los requisitos que debe cumplir para que le pueda ser abonado el anticipo; del estado de las actuaciones dirigidas a alcanzar el cumplimiento de los requisitos, en caso de que ya hubieran algunas en marcha, y del calendario aproximado en el que, en su caso, le será transferido el anticipo y podrá iniciar las obras. Además, dado que la firma de un nuevo convenio es uno de los requisitos que deben cumplirse, el Síndic sugiere al Ayuntamiento que tenga acabado el borrador con el fin de poder trabajarlo a la mayor brevedad con la entidad.

El Ayuntamiento ha informado del Decreto de alcaldía 1528/2016, de 28 de octubre, dictado para otorgar a la entidad promotora de la queja la subvención consignada en el presupuesto municipal de 2016 y para aprobar el convenio regulador de la subvención, y también del Decreto de alcaldía 1539/2016, de 31 de octubre, dictado para aceptar la justificación presentada por la entidad y aprobar el reconocimiento de la obligación del gasto.

Q 10625/2015 **Queja relativa a la tramitación de un procedimiento sancionador de tráfico**

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat: que revise el expediente y, a menos que haya pruebas que acrediten lo contrario, se revoque la resolución sancionadora impuesta al promotor, al amparo de lo establecido en al artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común; que dé las órdenes oportunas para que se tenga el máximo cuidado en la confección y conservación intacta de los documentos originales de denuncia y que dé las órdenes oportunas para que queden recogidos en el expediente los hechos y las circunstancias que fundamentan la imputación.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que ha resuelto la revocación de la resolución dictada en este expediente sancionador y ha ordenado la devolución del importe que el promotor abonó en concepto de sanción.

Q 00730/2016 **Disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por una infracción consistente a no obedecer las órdenes de los agentes de la autoridad en servicio de regulación del tráfico**

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

El Síndic considera que las pruebas que contiene el expediente permiten presumir un alto grado de verosimilitud de la versión del promotor sobre un posible error humano susceptible de desvirtuar la presunción de veracidad del agente denunciante. Es por este motivo que solicita al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que revise el expediente y dé las órdenes oportunas para revocar la resolución sancionadora que afecta al promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que una vez revisado el expediente se ha propuesto la revocación de la sanción, porque ha considerado que con las pruebas aportadas por el promotor al expediente se ha desvirtuado la presunción de veracidad de los agentes de la autoridad interviniente.

Q 01011/2016 **Disconformidad con la incoación de un expediente sancionador por consumo de alcohol en espacios públicos y la desestimación del recurso de reposición interpuesto contra dicho expediente**

Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès, por un lado, que revise la tramitación del expediente sancionador; y por el otro, que adopte las medidas oportunas para que las ordenanzas municipales regulen el consumo de bebidas alcohólicas en la calle de forma específica.

El Ayuntamiento ha informado que se ha revisado el procedimiento sancionador y se ha estimado en parte el recurso de reposición presentado por el promotor de la queja, de forma que se ha dictado resolución por la que se anula la sanción económica y se devolverán, en su caso, las cantidades cobradas.

Q 01315/2016 **Queja relativa a la actuación del Ayuntamiento de La Fuliola en relación con la cesión de unos créditos**

Ayuntamiento de la Fuliola

La promotora de la queja, en representación de una empresa, expuso que en abril de 2015 el Ayuntamiento de La Fuliola firmó y formalizó la toma de razón de unos documentos de cesión de crédito, y muestra su malestar porque en estos momentos aún no se han satisfecho los importes correspondientes a dichos créditos. El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que determine una previsión de plazo de pago, puesto que hay que activar, en la medida que sea viable, los mecanismos extraordinarios de financiación que tenga al alcance para revertir esta situación lo antes posible.

El Ayuntamiento ha informado que el 5 de julio de 2016 hizo un pago parcial de las facturas cedidas a la empresa y que el 24 de agosto realizó el pago del importe restante.

Q 03230/2016 **Queja relativa a las denuncias de los vigilantes del aparcamiento del Hospital San Joan de Déu de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha sugerido que se dejen sin efecto las sanciones impuestas como consecuencia de las denuncias incoadas en virtud de las fotografías enviadas del vigilante del aparcamiento del Hospital San Joan de Déu de Manresa. A pesar de esto, el Ayuntamiento debería establecer las medidas oportunas, mediante la intervención de los agentes de la autoridad competente, que permitieran comprobar si efectivamente se están produciendo las infracciones denunciadas con las garantías que establece el ordenamiento jurídico sancionador.

El Ayuntamiento de Manresa ha informado que se han revisado los expedientes sancionadores que estaban en trámite, y que ha tenido en consideración los argumentos expuestos por el Síndic en cuanto a la tramitación de las denuncias de carácter voluntario, de forma que se ha modificado la tramitación. En concreto, se informa a la persona denunciada que la denuncia que se le atribuye no ha sido formulada por un agente encargado de la vigilancia del tráfico sino que tiene carácter voluntario, y se ha modificado también el documento para que se adecúe de forma expresa a este tipo de denuncia.

2. Tributos

Q 01664/2012 — Disconformidad con el Ayuntamiento de Esparreguera por la tasa de prestación de servicios de asistencia y estancia a la residencia municipal de la tercera edad

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento, por un lado, que revise los importes que el promotor estaba obligado a satisfacer por haber sido beneficiario de una plaza privada del servicio residencial entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de julio de 2010 y que tenía concedida una prestación de servicio residencial; y por el otro, que detalle al promotor las cuotas que debía satisfacer por el servicio residencial de los ejercicios 2009 y 2010 y las cuotas que realmente ha satisfecho. En el caso de que del resultado diferencial entre ambos importes se detecte que el promotor ingresó un importe superior al que les correspondía, el Síndic sugiere que se le devuelvan los ingresos indebidos.

El Ayuntamiento ha informado que ya se hizo efectivo el pago de las cantidades correspondientes a la devolución de los ingresos indebidos satisfechos por el promotor y de los intereses de demora derivados.

Q 07719/2013 — Disconformidad con el Ayuntamiento de Sabadell por la liquidación de la tasa de recogida de residuos

Ayuntamiento de Sabadell

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sabadell, en primer lugar, que se anulen las liquidaciones practicadas a la persona interesada en concepto de tasa por el servicio de recogida de residuos, dado que el servicio no se ha prestado en la calle o lugar donde está ubicado su inmueble y debe recorrer una distancia considerable para tirar la basura; en segundo lugar, que se revise el contenido de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de recogida de basuras, con el fin de tener en cuenta supuestos en los que los receptores del servicio deben recorrer una distancia considerable para transportar los residuos hasta el contenedor más próximo, y en tercer lugar, que se ubique algún contenedor próximo al inmueble de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que no anulará la tasa, porque entiende que la sociedad de la promotora es sujeto pasivo de la tasa de recogida de residuos, de acuerdo con la redacción de la Ordenanza vigente en el momento del devengo de la tasa, y porque tiene a su disposición varios contenedores ubicados cerca. A pesar de esto, indica que revisará el servicio de recogida de residuos en los polígonos y otros puntos específicos de la ciudad y determinará si hace falta modificar la Ordenanza fiscal núm. 3.6 reguladora de la tasa de residuos en cuanto a la posibilidad de ampliar la bonificación del 20% de la cuota, según la distancia de los inmuebles a los contenedores, a todos los sujetos pasivos de la tasa.

Q 07915/2013 — Disconformidad con el recargo sobre la tasa por servicios urbanísticos relativa a una finca de Sant Feliu de Llobregat

Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat que dé las órdenes oportunas para que se deje sin efecto la vía de apremio de la liquidación de la tasa por servicios urbanísticos y, en consecuencia, se devuelva al promotor el importe que abonó en concepto de recargo. También le sugiere que revise la dirección que consta del promotor en la base de datos del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 25 de junio de 2015 se realizó la trasferencia a favor del promotor correspondiente a la devolución del recargo de apremio del año 2013, sobre la cuota de las tasas por servicios urbanísticos.

Q 08610/2013

Disconformidad con Base - Gestión de Ingresos de la Diputación de Tarragona por la desestimación de una solicitud de devolución de ingresos relativos a diferentes tributos satisfechos por un inmueble

Ayuntamiento de Alfara de Carles
Diputación de Tarragona

Dado que en la documentación enviada por el promotor de la queja constan dos recibidos de IBI del ejercicio 2012, el Síndic ha sugerido que se lleven a cabo las actuaciones oportunas para revisar si ha habido una duplicidad en el pago en cuanto al IBI del ejercicio 2012, y en caso de que así sea, que se inicie de oficio el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos a la persona interesada.

BASE - Gestión de Ingresos de la Diputación de Tarragona ha informado que, por resolución de 9 de febrero de 2016, ha acordado la devolución de los ingresos indebidos, y que el orden de trasferencia se dio el día 22 de marzo de 2016.

Q 08720/2013

Queja relativa al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana correspondiente a la transmisión de una finca de Cubelles

Ayuntamiento de Cubelles

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cubelles que valore si los sujetos pasivos de las liquidaciones del IIVTNU correspondiente a la ejecución hipotecaria de la finca de la promotora podrían resultar beneficiarios de la exención del pago de este impuesto en aplicación del nuevo marco legal y que, con este fin, realice los trámites administrativos oportunos para aplicarlo.

Según el Ayuntamiento de Cubelles, la liquidación del IIVTNU emitida a nombre de la promotora fue dada de baja, por resolución del Organismo de Gestión Tributaria, una vez aplicada la exención establecida por la Ley 18/2014, de 15 de octubre.

Q 01881/2014

Queja relativa a la tasa por la renovación y reposición de la tarjeta sanitaria individual

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud, en primer lugar, que valorara la posibilidad de regular beneficios fiscales que conlleven una exención o bonificación en el pago de la cuota de la tasa vinculados a la capacidad económica de los sujetos pasivos, con el fin de dar amparo a las personas con situaciones económicas más vulnerables; en segundo lugar, que buscara alternativas de gestión de la tasa que conlleven una simplificación de las actuaciones, sobre todo de las que deben llevar a cabo los ciudadanos, y en tercer lugar, que ampliara las formas y los medios de pago para hacer efectiva la igualdad de condiciones de los ciudadanos en el acceso a los servicios públicos y la igualdad de condiciones para hacer efectivo el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El Departamento ha informado que los criterios de exención de la tasa se han ido ampliando, y que el 2 de julio de 2014 se declararon exentas de pago las solicitudes de tarjeta sanitaria de personas consideradas con riesgo de exclusión social. Así mismo, se añadieron nuevos criterios de exención de la tasa, tanto para las renovaciones por caducidad como por cambio de cobertura sanitaria.

Q 02306/2014

Disconformidad con la cuota tributaria en concepto de impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente a unas parcelas de Riudoms

Ayuntamiento de Riudoms
Diputación de Tarragona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Riudoms que anule las liquidaciones del IBI de 2011 correspondientes a las fincas resultantes del Proyecto de reparcelación del PPR-2 "Ampliación la Soleiada", y devuelva los importes satisfechos indebidamente.

BASE - Gestión de Ingresos de la Diputación de Tarragona ha informado que ha revisado las liquidaciones tributarias emitidas y no prescritas de acuerdo con las modificaciones del valor catastral y que devolverá a la promotora de la queja la diferencia entre los importes reconocidos a favor suyo y el importe al que ascienden las liquidaciones del IBI de unas fincas correspondientes al ejercicio 2014. La promotora ha confirmado que ha recibido el importe ingresado.

Q 04596/2013

Disconformidad con la incoación de tres expedientes tributarios relativos al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana y con la incoación de un expediente sancionador por falta de cumplimiento de la obligación de presentar la declaración-liquidación del impuesto

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise la decisión tomada y acuerde anular las liquidaciones del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana porque las transmisiones de los inmuebles no están sujetas al impuesto, anular la sanción impuesta al promotor de la queja y devolverle los ingresos indebidos más los intereses que correspondan y hacerlos efectivos lo antes posible.

El Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú ha informado que ha revisado el expediente y ha comprobado que la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas se realizó mediante trasferencia de 31 de mayo de 2014, por un importe de 281,80 euros, cantidad que no incluía los intereses de demora.

Q 05216/2014

Disconformidad con la exacción de la tasa de recogida de basura en una finca sin actividad económica, comercial ni industrial

Ayuntamiento de Riudellots de la Selva
Consejo Comarcal de la Selva

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Riudellots de la Selva que, después de comprobar que el objeto de tributo no ha sido dado de alta de actividad ni ha dispuesto de contratos de suministro de agua bebible y/o luz, dé de baja las liquidaciones de la tasa por el servicio complementario de recogida, tratamiento y eliminación de residuos comerciales que se reclaman a esta empresa.

El Ayuntamiento ha informado que modificó la Ordenanza fiscal número 8, reguladora de la tasa por el servicio de recogida de residuos, aplicable para el ejercicio de 2015, de forma que la nueva redacción establece que quedan exentos de la tasa los contribuyentes titulares de viviendas, locales y establecimientos cuando la vivienda, local o establecimiento no disponga de contrato de suministro de agua bebible. Además, en aplicación de la nueva ordenanza, el Ayuntamiento ha dado de baja del padrón de la tasa de residuos comerciales la nave industrial de la persona interesada, con efectos del ejercicio de 2015.

Q 08942/2014

Disconformidad con el hecho de que las ordenanzas fiscales de Figueres para el año 2014 no reconozcan ningún beneficio de forma expresa a favor de las familias monoparentales

Ayuntamiento de Figueres

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Figueres que dicte las disposiciones normativas pertinentes para garantizar que las familias monoparentales puedan ser destinatarias de beneficios fiscales en las mismas condiciones que las familias numerosas.

El Síndic ha constatado que ha habido una modificación de las ordenanzas municipales que regulan el precio del agua en el sentido que solicitaba la institución.

Q 09185/2014

Disconformidad con la exigencia de pago por parte del Ayuntamiento de Cambrils de la tasa de ocupación de la vía pública para llevar a cabo actividades artísticas correspondientes al año 2008

Ayuntamiento de Cambrils

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise la liquidación tributaria emitida, y que valore las circunstancias que concurren con el fin de determinar su posible improcedencia por falta de realización del hecho imponible de la tasa.

El Ayuntamiento ha informado que ha acordado declarar la caducidad de la autorización de la ocupación de la vía pública a la promotora de la queja, dejar sin efecto la liquidación correspondiente a la tasa por ocupación comercial del suelo de la vía pública que se le exigía y reintegrarle los importes pagados correspondientes a esta liquidación, recargos, costas e intereses de demora.

Q 01466/2015

Disconformidad con la cuota de la tasa por la recogida y la gestión de los residuos generados por el aparcamiento de una comunidad de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Molins de Rei que revise el contenido de las ordenanzas que regulan las tasas por el servicio de recogida y transporte de residuos municipales (domésticos y comerciales), con el fin de que se tenga en cuenta que los residuos generados en aparcamientos comunitarios son domésticos. Y, en este sentido, sugiere que se lleven a cabo las actuaciones oportunas para que se modifiquen las ordenanzas correspondientes y se establezca que la tasa por el servicio de recogida y transporte de residuos que se puedan generar en un aparcamiento comunitario tiene la consideración de tasa por servicio de recogida de residuos domésticos.

El Ayuntamiento ha informado que, para el ejercicio 2016, se ha modificado la Ordenanza fiscal C-7 que regula la tasa por la recogida y transporte de residuos de origen doméstico, de forma que se ha incorporado la tasa por el servicio de recogida y transporte de los residuos que pueda generar un aparcamiento comunitario y se ha eliminado de la Ordenanza C-19 reguladora de la tasa por la prestación del servicio municipal y transporte de residuos comerciales, donde figuraba hasta el año 2015.

Q 01733/2015

Disconformidad con el cobro por parte del Ayuntamiento de Badia del Vallès de la tasa por la expedición de un certificado histórico de empadronamiento por un importe de 0,50 euros

Ayuntamiento de Badia del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Badia del Vallès que estudie la posibilidad de establecer una tarifa reducida o de importe "0" de esta tasa para determinados colectivos.

El Ayuntamiento ha informado que ha modificado la Ordenanza fiscal número 6 reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos y ha establecido que "disfrutarán de exención en la tarifa de expedición de certificaciones de datos del padrón municipal de habitantes las personas que acrediten situación legal de paro".

Q 01775/2015

Queja relativa a la tasa por la gestión de residuos de un local de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar
Diputación de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, de acuerdo con el artículo 26.2 del Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, valore la posibilidad de regular, mediante la ordenanza correspondiente, que el prorrateo de la cuota en casos de inicio y cese del uso de un servicio o del aprovechamiento especial del dominio público quede más ajustado al período impositivo durante el cual tiene lugar el hecho imponible con el fin de que no se produzca una situación como la que se plantea en esta queja, en que se exigió a la persona interesada la primera fracción de la tasa por la gestión de residuos domésticos (correspondiente al primer semestre del ejercicio de 2015) cuando a partir del 18 de febrero de 2015 ya se le había liquidado la cuota íntegra de la tasa por la gestión de residuos comerciales.

El Ayuntamiento de Canet de Mar ha informado que los reglamentos y las ordenanzas relativas al cobro de tasas se adaptarán a la ordenanza tipo propuesta por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona y, por lo tanto, se regulará el prorrateo trimestral de la cuota en los supuestos de inicio o cese de los servicios, utilización privativa o aprovechamiento especial.

Q 02996/2015

Queja relativa a unas liquidaciones giradas en concepto de impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana a raíz de la disolución de una copropiedad de varios inmuebles de Vilafranca del Penedès

Diputación de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que revise la decisión tomada en la resolución de 24 de julio de 2015, en el sentido de entender que la disolución de la comunidad de bienes y la consiguiente adjudicación a cada uno de los comuneros no constituyen operaciones susceptibles de constituir el hecho imponible del IIVTNU. Y, en consecuencia, le sugiere que lleve a cabo las actuaciones oportunas para acordar anular las liquidaciones practicadas a la promotora de la queja y que, en su caso, acuerde la devolución de la cantidad indebidamente ingresada más los intereses correspondientes.

El Organismo de Gestión Tributaria ha informado que en fecha 21 de junio de 2016 se ha dictado una resolución por la que ha revocado la resolución dictada en fecha 24 de julio de 2015. Así, la resolución acuerda: amar el recurso de reposición formulado por la promotora, anular las liquidaciones del IIVTNU emitidas a su nombre, reconocer su derecho a la devolución de los importes ingresados correspondientes a estas liquidaciones más los intereses de demora correspondientes y devolverle la suma de dichos importes a la cuenta bancaria que comunique al Organismo.

Q 04750/2015

Queja relativa al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana en el municipio de Artés

Ayuntamiento de Artés

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore la posibilidad de introducir en la Ordenanza fiscal del IIVTNU la bonificación de la cuota establecida en el artículo 108.4 del Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales.

El Ayuntamiento ha comunicado que en la sesión del Pleno del día 29 de octubre de 2015 se acordó aprobar el establecimiento potestativo de una bonificación del 30 por ciento de la cuota del impuesto en las trasmisiones de terrenos y en la transmisión o constitución de derechos reales de disfrute limitativo del dominio que afecten la vivienda habitual del causador realizado a título lucrativo por causa de muerte a favor de sus descendientes de primer grado y adoptados, los cónyuges y sus ascendentes de primero grado y adoptantes. También ha informado que comunicará este acuerdo al promotor.

Q 04940/2015

Disconformidad con el requerimiento por parte del Ayuntamiento de Castellbisbal de la liquidación de una licencia de obras con intereses y con un recargo del 20%

Ayuntamiento de Castellbisbal

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que dé las órdenes oportunas para que se revise el modelo de liquidación, con el fin de que se añada una advertencia según la cual el recurso de reposición no suspende la ejecutividad del acto impugnado, y se indique cómo se debe proceder si se quiere solicitar la suspensión del acto impugnado o solicitar el fraccionamiento o aplazamiento de una liquidación, en el caso de que en las liquidaciones que se emiten actualmente no se haga constar esta información.

El Ayuntamiento de Castellbisbal ha informado que se han modificado los pies de recursos de las resoluciones en el sentido sugerido por el Síndic.

Q 05505/2015

Manca de resolución de un recurso de reposición por parte del Ayuntamiento de Montseny

Ayuntamiento del Montseny

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento, por un lado, que resuelva el recurso de reposición que presentó la entidad promotora de la queja sin más demora, y por el otro, que publique en la web del Ayuntamiento los textos actualizados y completos de todas las ordenanzas fiscales municipales, o que facilite en esta web el enlace que corresponda para poder acceder a dichos textos en el caso de que no aparezcan publicados, y si aparecen, que adopte los medios que correspondan para que sean de fácil búsqueda.

El Ayuntamiento ha informado que se ha devuelto a la entidad promotora de la queja la cantidad correspondiente al importe de la liquidación emitida por el Ayuntamiento en fecha 21 de mayo de 2014. No consta, sin embargo, que se haya emitido resolución expresa con referencia al recurso que se presentó, ni que se haya publicado en la web del Ayuntamiento la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la expedición de documentos.

Q 05579/2015

Queja relativa a la información que recogía una revista municipal sobre las bonificaciones fiscales para familias numerosas y monoparentales en el impuesto sobre bienes inmuebles

Ayuntamiento de Viladecavalls

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Viladecavalls que lleve a cabo las actuaciones oportunas, por un lado, para completar la información de la web municipal en el apartado "Información fiscal" referente a los requisitos que deben cumplirse para poder ser beneficiario de las bonificaciones que se anuncian o, en su caso, que se haga constar en aquella sección una nota de remisión a la ordenanza fiscal correspondiente; y por el otro lado, para que en próximas ediciones de la revista en las que se pretenda hacer difusión de información fiscal no se induzca a confusión, tal y como se ha producido en este caso. Si corresponde, pueden hacerse constar las notas de remisión a la ordenanza correspondiente.

El Ayuntamiento ha informado que el 29 de octubre de 2015 se aprobaron las ordenanzas fiscales para 2016, que incluyen los cambios propuestos por el Síndic con respecto a las familias numerosas y monoparentales. También ha indicado que con el objetivo de facilitar el máximo de difusión entre los habitante de Viladecavalls que puedan acogerse a cualesquiera de las bonificaciones y/o reducciones que recogen las ordenanzas fiscales se ha trasladado una circular informativa a los domicilios, se ha publicado en la web municipal un banner de información fiscal correspondiente a 2016 y se incorporará esta misma información en la publicación de la revista municipal.

Q 02767/2016

Queja relativa a la aplicación de bonificaciones a los partidos políticos por la realización de actividades no deportivas en las instalaciones deportivas municipales de Sant Joan Despí

Ayuntamiento de Sant Joan Despí

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Joan Despí que, sin más demora, lleve a cabo las actuaciones oportunas con el fin de modificar la Ordenanza fiscal número 21, reguladora de los precios públicos, en relación con la utilización de espacios públicos, con el fin que se exprese de forma clara quien puede disfrutar de los beneficios fiscales que en ella se regulan.

El Ayuntamiento ha informado que la Junta de Gobierno local de 7 de noviembre de 2016 aprobó modificar la Ordenanza fiscal número 21.

Políticas territoriales

1. Medio ambiente

Q 01613/2010

Inactividad del Ayuntamiento de Llavaneres ante diferentes denuncias y reclamaciones presentadas por las molestias por olores, humos y ruidos ocasionados por una actividad de bar

Ayuntamiento de Llavaneres

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento, en primer lugar, que ordene hacer una medición acústica en la actividad, de conformidad con las prescripciones del Decreto 176/2009, que desarrolla la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica; en segundo lugar, que verifique si el sistema de ventilación del local es el suficiente en función de su superficie para evitar que se deban mantengan las puertas y las ventanas abiertas, y en tercer lugar, que ordene la realización de inspecciones, en diferentes horas del día, para verificar en qué condiciones salen los usuarios del local para fumar y el número de gente que acostumbra a concentrarse al exterior, con el fin de actuar en consecuencia.

El Ayuntamiento ha informado que se hizo una nueva visita a la actividad, en cuyo marco se comprobó el cumplimiento de las medidas correctoras, en especial el funcionamiento de la actividad con las puertas cerradas. También se informa que no se ha modificado ningún tipo de maquinaria de la actividad ni el equipo de climatización, y que la actividad funciona como bar únicamente y cumple los horarios regulados por la normativa vigente.

Q 03959/2011

Inactividad del Ayuntamiento de La Bisbal d'Empordà ante diferentes denuncias por las molestias que genera una actividad de bar

Ayuntamiento de la Bisbal d'Empordà

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que lleve a cabo una medición sonométrica para conocer el nivel de inmisión sonora que percibe el promotor de la queja, y que a partir de los resultados de esta medición adopte los acuerdos pertinentes.

En fecha 28 de noviembre de 2014 el Ayuntamiento de La Bisbal d'Empordà confirmó la efectividad de la licencia de espectáculo público o actividad recreativa, concedida al establecimiento en cuestión para desarrollar la actividad de bar con terraza al aire libre, con varias condiciones relativas a aforo máximo, horario de cierre de la terraza, niveles máximos de inmisión sonora al exterior y controles periódicos de la actividad.

Q 07322/2011

Inactividad del Ayuntamiento de Salou ante diferentes quejas de vecinos por las incomodidades que les genera la presencia de los árboles plantados en las aceras de una calle del municipio

Ayuntamiento de Salou

Por un lado, en cuanto a la afectación del arbolado por una posible plaga de "tigre de los plataneros" (Corythuca ciliata), el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que intensifique los tratamientos fitosanitarios en los árboles a los que se refiere la promotora de la queja, y que, como medida adicional, se valore la posibilidad de podar dichos árboles de forma que las ramas se mantengan lo más alejadas posible de las fachadas y ventanas de las viviendas. Y por otro lado, en cuanto a la accesibilidad de las aceras, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que adopte, a la mayor brevedad, las medidas que considere adecuadas para solucionar las carencias de accesibilidad en las aceras de la calle de la promotora.

El Ayuntamiento ha informado que ha llevado a cabo la intervención propuesta por el Síndic de eliminar un lado del aparcamiento habilitado en la calle donde vive la promotora (mediante la protección de pilonas) y habilitar esta parte de la calzada como paso de peatones.

Q 08060/2012

Disconformidad con las molestias que ocasionan el ruido y los humos de los autobuses que circulan por una calle de Castelldefels

Ayuntamiento de Castelldefels

El Síndic considera que el Ayuntamiento de Castelldefels debería objetivar las molestias que sufre la persona interesada y tomar las medidas correctoras oportunas para atender su queja.

El Ayuntamiento ha informado, por un lado, que se está trabajando en el Plano de movilidad urbana, y por el otro, que ha hecho una modificación de final de línea de la L99, que disminuye el paso en dos sentidos y la frecuencia de 30 minutos por la calle en cuestión.

Q 05477/2014 **Queja relativa a las molestias que ocasiona la actividad de una discoteca de Salou**

Ayuntamiento de Salou

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Salou, por un lado, que lleve a cabo las actuaciones oportunas para que la actividad no ocasione más molestias de ruidos a los vecinos; y por el otro, que vele por que sea la misma actividad la que procure evitar comportamientos incívicos de sus clientes en la calle.

El Ayuntamiento ha informado que mediante el Decreto de alcaldía de 18 de agosto de 2016 se ordenó a la Policía Local que precintara cualquier elemento de reproducción sonora instalado en a la terraza descubierta de la discoteca, puesto que el establecimiento no disponía de ninguna autorización para estos elementos. Según el auto de la Policía Local de 20 de agosto de 2016, ya se han precintado los elementos mencionados.

Q 07806/2014 **Inactividad del Ayuntamiento de Torelló ante las molestias por ruidos que sufren unos vecinos a consecuencia de la actividad de varios establecimientos de una plaza del municipio**

Ayuntamiento de Torelló

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, aparte de la incoación y tramitación de los expedientes sancionadores a una actividad de bar por incumplimiento de horarios, dicte resolución por la que se avance el horario de cierre a esta actividad por incumplimiento del artículo 48.j) de la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas.

El Ayuntamiento ha informado que, a raíz de una sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 6 de Barcelona según la cual la inactividad administrativa ha vulnerado los derechos fundamentales y las libertades públicas, ha adoptado las medidas necesarias para hacer cesar el exceso de ruido provocado por las terrazas del local objeto de queja. También ha facilitado copia del certificado del decreto de alcaldía de fecha 8 de septiembre de 2015, en el cual se indican las medidas que deben adoptarse para cumplir la sentencia mencionada, entre las cuales la reducción del horario de cierre de la terraza de uno de los establecimientos, tal y como sugirió el Síndic.

Q 09064/2014 **Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona la actividad del campo de fútbol municipal de Mataró**

Ayuntamiento de Mataró

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, si sigue recibiendo denuncias de los vecinos por molestias del campo, realice mediciones sonometricas que permitan objetivar las molestias y, en su caso, adoptar las medidas correctoras necesarias para que disminuyan.

El Ayuntamiento ha informado que solicitó la medición sonométrica correspondiente para valorar el abasto de la contaminación acústica y que continuará trabajando para que la relación entre los usuarios del campo de fútbol y los vecinos sea la mejor posible.

Q 09595/2014 **Queja relativa a las molestias que ocasiona una actividad de bar a Sant Andreu de la Barca**

Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que haga adoptar alguna de las medidas provisionales que tiene a su abasto con el fin de evitar las molestias a los vecinos denunciantes, sin perjuicio de la incoación de un expediente sancionador a la propiedad del bar.

El Ayuntamiento considera que hay indicios claros que el tubo de la chimenea de extracción de los humos de la cocina del bar se ha instalado aprovechando el vacío de obra que sirve para la ventilación natural de los baños de algunas viviendas, por lo cual notificó el mes de mayo de 2016 un decreto por el que se requiere al titular del establecimiento que aporte la documentación que acredite la instalación y el funcionamiento correcto del sistema de extracción, evacuación y filtraje de los humos producidos en la cocina. Así mismo, le ha advertido sobre la imposición de sucesivas multas coercitivas y la posibilidad de adoptar la medida cautelar de precinto o cierre de la instalación si no se presenta la documentación solicitada dentro del plazo concedido.

Q 09735/2014 **Queja relativa a las molestias por ruidos que provoca la recogida selectiva de residuos en horario nocturno en Sant Carles de la Ràpita**

Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita y al Consejo Comarcal del Montsià que valoraran si las medidas que indican que han adoptado se han realizado y si realmente se han reducido las molestias que denunciaba la promotora de la queja.

La promotora ha confirmado que las molestias se han reducido considerablemente.

Q 04119/2015 **Queja relativa a las molestias que provocan unos conciertos organizados anualmente por una entidad en Vilanova i la Geltrú**

Ayuntamiento de Vilanova i la Gertrú

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento la obligación de analizar cuidadosamente el impacto acústico para que se implementen las medidas correctoras más adecuadas para reducir los niveles de inmisión sonora a los niveles previstos normativamente. Por otra parte, si continúan las quejas de los vecinos, habrá que valorar la idoneidad del emplazamiento escogido para celebrar el festival y, en su caso, la implantación de nuevas medidas para apaciguar las molestias producidas, como por ejemplo ubicar los altavoces de un modo más apropiado para reducir incidencias acústicas, incorporar limitadores de sonido y valorar el adelantamiento del horario de finalización de los conciertos.

El Ayuntamiento ha informado que en 2016 los conciertos que motivaron la queja de la persona interesada se habían cambiado de emplazamiento y que, al mismo tiempo, se habían implementado las medidas correctoras oportunas para reducir las molestias de ruidos a los vecinos.

Q 00210/2016 **Queja relativa a las molestias que ocasionan, sobre todo en horario nocturno, las campanas de la iglesia de Tordera**

Ayuntamiento de Tordera

Si bien el repique de las campanas puede ser objeto de protección como manifestación de una costumbre tradicional, debe ser regulado para conciliar la preservación de la tradición con el legítimo derecho al descanso y así evitar molestias innecesarias y evitables. Por todo ello, es necesario disponer de mediciones objetivas de los valores de inmisión acústica que se producen dentro de las viviendas afectadas (tanto en horario diurno como nocturno) para tener un conocimiento real del valor de la intensidad sonora; hay que establecer medidas correctoras, que pueden ir desde la supresión total de los repiques en horario nocturno hasta la disminución suficiente de la intensidad y del número de los repiques, y es necesario un trabajo de diálogo, participación e información entre la población para conseguir la máxima legitimación y aceptación de las medidas que se puedan acordar.

El Ayuntamiento ha informado que desde el día 11 de marzo de 2016 está en funcionamiento un nuevo sistema de doble martillo de repique de campana con la voluntad de reducir las molestias en horario nocturno.

2. Urbanismo y vivienda

Q 05887/2010 **Queja por el mal estado en el que se encuentra la carretera del término municipal de Bellver de Cerdanya que da acceso a los núcleos de Cortàs y Éller**

Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural

El Síndic ha sugerido al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural y al Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya que agilicen la aprobación del proyecto de obras o, como mínimo, que lleven a cabo las obras de acondicionamiento necesarias con el fin de arreglar de forma provisional los desperfectos que puedan ser causa de riesgo para el tráfico.

El Ayuntamiento ha informado que los trabajos del proyecto de "Acondicionamiento y mejora del camino de acceso a Cortàs y Éller desde la n-260, en el TM de Bellver de Cerdanya", ejecutados por el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural, finalizaron el mes de octubre de 2015, y que actualmente, el camino está abierto al tráfico de vehículos y su estado es satisfactorio.

Q 08398/2012 **Inactividad del Ayuntamiento de Tarragona ante la queja por la construcción de un porche en un domicilio**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Tarragona que, sin más dilación, dicte los actos administrativos correspondientes al expediente de protección de la legalidad urbanística con el fin de restituir la tutela del ordenamiento jurídico.

El Ayuntamiento de Tarragona ha ordenado el derribo del cierre ejecutado sin licencia. Así mismo, se ha iniciado el expediente de ejecución forzosa y se ha impuesto al titular de la estructura una primera multa coercitiva por el incumplimiento de la orden de derribo. También se le ha advertido que en caso de que persista en el incumplimiento se le impondrá una segunda multa por importe superior, sin perjuicio que se lleve a cabo la ejecución subsidiaria a cargo suyo del derribo.

Q 06024/2013 y otras **Disconformidad con la denegación de la ayuda de la renta básica de emancipación**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas que considere convenientes para que el Ministerio de Fomento reconsidere el caso del promotor, dado que se deja sin poder acceder a la ayuda a un solicitante que reunía todos los requisitos por el hecho que la Administración no ha podido resolver sus problemas de gestión.

El Síndic ha sido informado que el promotor de la queja ya ha cobrado la ayuda.

Q 06917/2014 **Queja relativa a la necesidad de construir una acera que comunique dos calles de Canovelles**

Ayuntamiento de Canovelles
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Canovelles que valorara la oportunidad y la conveniencia de prolongar la acera para peatones en las condiciones que establece el informe de la Dirección General de Infraestructuras de Movilidad Terrestre; que decidiera de forma motivada basándose en esta valoración la viabilidad de esta obra, y que informara a los vecinos que han solicitado esta acera sobre la decisión que finalmente se tome.

El Servicio Territorial de Carreteras de Barcelona ha planteado autorizar un itinerario de peatones en paralelo a la C-1415b, pero segregado a la carretera.

Q 07892/2014 **Disconformidad con la falta de ejecución de la resolución de derribo dictada por el Ayuntamiento de Montmeló en relación con unas obras llevadas a cabo sin licencia**

Ayuntamiento de Montmeló

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Montmeló que inicie el procedimiento de ejecución forzosa en caso de incumplimiento del orden de derribo de la estructura por parte de la persona infractora.

Según informa el Ayuntamiento, se ha derribado la totalidad de la construcción auxiliar ilegal y se han dejado exclusivamente los perfiles metálicos de una parte del techo para construir la pérgola-toldo que se adapta a la Ordenanza municipal.

Q 08053/2014 y otras **Impago de las subvenciones reconocidas por el Ayuntamiento de Cardona por razón de las obras de rehabilitación llevadas a cabo en las viviendas del núcleo antiguo**

Ayuntamiento de Cardona
Departamento de Territorio y Sostenibilidad
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda

El Síndic considera imprescindible que el Departamento de Territorio y Sostenibilidad prevea una partida presupuestaria suficiente para hacer frente a la deuda pendiente con el Ayuntamiento de Cardona y que haga efectivo el pago de dicho importe sin más demora. Subsidiariamente, y dadas las dificultades económicas que atraviesa la Administración de la Generalitat de Catalunya, el Síndic entiende necesario priorizar el pago del importe relativo a las subvenciones para la rehabilitación de inmuebles en el núcleo antiguo por parte de particulares, sin perjuicio del pago posterior del importe restante a favor del Ayuntamiento de Cardona.

El Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda de la Generalitat de Catalunya ha informado que ha previsto el pago de los importes pendientes al Ayuntamiento de Cardona para que este pueda, a su vez, hacer efectivo el pago de las subvenciones reconocidas.

Q 08086/2014 **Queja por las molestias que ocasiona a una comunidad de vecinos el estacionamiento indebido de vehículos en su calle**

Ayuntamiento de Subirats

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Subirats que estudie medidas realmente efectivas para evitar o minimizar las molestias causadas por el estacionamiento indebido de vehículos y garantizar el acceso de vehículos a los aparcamientos, especialmente si estos disponen de vado y se satisface la tasa correspondiente.

El Ayuntamiento ha informado que ya ha adoptado las medidas que ha considerado adecuados para resolver este problema. Concretamente, se ha señalado con línea amarilla continua la acera de la calle con el fin de imponer la prohibición de parada y estacionamiento. A pesar de esto, en caso de que el Ayuntamiento detecte en un futuro que la problemática no ha quedado resuelta, se valorará la adopción de medidas adicionales como por ejemplo la contratación del servicio de grúa que garantice la reserva de vía pública y/o la imposición de sanciones administrativas por estacionamiento indebido.

Q 09610/2014 **Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Rubí a varias solicitudes de reparación de las humedades de una vivienda de protección oficial**

Ayuntamiento de Rubí

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Rubí, entre otras cosas, que, como propietario de la vivienda, inicie las actuaciones de reclamación correspondientes contra la propiedad de la vivienda que genera las humedades, la comunidad de dueños del edificio y/o las entidades aseguradoras correspondientes con la finalidad, por un lado, de reclamar la reparación de la fuga de agua que presumiblemente es la causa de las filtraciones a la vivienda de la promotora, y por el otro, de reparar los daños y perjuicios ocasionados en esta vivienda.

El Ayuntamiento de Rubí ha informado que se han llevado a cabo varias tareas de comprobación y de localización de la fuga de agua y actuaciones de reclamación ante la entidad aseguradora de la comunidad de propietarios. Por su parte, la promotora de la queja ha indicado que ya se ha resuelto el problema que planteó.

Q 01046/2015 **Queja relativa al mal estado de un solar abandonado de El Vendrell**

Ayuntamiento de El Vendrell

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de El Vendrell que le informe sobre si se ha dado cumplimiento a las resoluciones emitidas por la Junta de Compensación, y le sugiere que inicie los actos de ejecución forzosa de la limpieza en caso contrario.

El Ayuntamiento ha acreditado que ha ejecutado subsidiariamente las órdenes de conservación: se ha desbrozado el matorral existente en la zona, se ha eliminado arbolado y se ha llevado a cabo la recogida de broza y residuos.

Q 03385/2015 **Falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Badalona**

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Badalona que agilice al máximo la tramitación de la solicitud del promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que en noviembre de 2015 ya comunicó a la persona interesada las conclusiones del informe redactado por el arquitecto del Servicio de Patrimonio del Ayuntamiento.

Q 04102/2015 **Queja relativa a la situación en la que se encuentra a una familia de L'Hospitalet, a punto de perder su vivienda habitual**

Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, con carácter de urgencia, dé respuesta a la situación de emergencia social en la que se encuentra esta familia, y que le facilite el acceso a una vivienda social antes del día 30 de septiembre o, en todo caso, que lleve a cabo las actuaciones necesarias para garantizar su realojamiento transitorio hasta que se prevea el realojamiento definitivo de la familia en una vivienda social.

El Ayuntamiento ha informado que está negociando con las entidades financieras y los grandes tenedores de vivienda para intentar alcanzar acuerdos que garanticen el alquiler social de las viviendas. En el marco de esta línea de trabajo, el Ayuntamiento ha consensuado con la entidad financiera actualmente propietaria de la vivienda donde reside esta familia una prórroga de seis meses de permanencia en la vivienda, y, de forma paralela, está estudiando la posibilidad de llegar a un acuerdo respecto del alquiler social de la misma.

Q 04249/2015 **Desacuerdo con el mal estado de conservación en el que se encuentra el espacio existente entre unos edificios frente a la riera de Cervelló**

Ayuntamiento de Cervelló

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que haga una previsión en los presupuestos del año 2016 para hacer posible la reparación de la valla y garantizar la seguridad de las personas.

El Ayuntamiento ha informado que la valla fue reparada en febrero de 2016.

Q 04682/2015 **Necesidad de una familia de acceder a una vivienda asequible como consecuencia de la pérdida inminente de la vivienda habitual**

Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat
Departamento de Territorio y Sostenibilidad
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic ha propuesto: 1. Que el Ayuntamiento valore la situación de vulnerabilidad y de emergencia social en la que se encuentra esta familia y que le garantice el acceso a una vivienda del fondo social del Ayuntamiento. 2. Que, en caso de que el Ayuntamiento no pueda garantizar la adjudicación de una vivienda del fondo social de viviendas por falta de disponibilidad suficiente o por cualquier otra causa justificada, la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales de la Agencia de la Vivienda de Cataluña valore a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra a esta familia y resuelva sobre la posible adjudicación de una vivienda por situación de emergencia social. 3. Que el Ayuntamiento y la Agencia de la Vivienda de Cataluña lleven a cabo las actuaciones necesarias para asegurar que no se produzca la pérdida de la vivienda habitual hasta que no esté garantizado el realojamiento de la familia en una vivienda alternativa. 4. Que los servicios sociales del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat continúen haciendo el seguimiento social que ya se hace de esta familia, con el fin de garantizar que tienen cubiertas las necesidades básicas y que se presta una atención especial a los niños que integran la unidad de convivencia.

El Síndic ha constatado que, gracias a la ayuda económica facilitada por el Ayuntamiento, la familia ha podido acceder a una vivienda en régimen de alquiler. También se ha ofrecido a esta familia otras ayudas para cubrir sus necesidades básicas y se le hace un seguimiento desde los servicios sociales del Ayuntamiento.

Q 08415/2015 **Falta de resolución por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña de varias solicitudes de prestación para el pago del alquiler correspondiente a las convocatorias de los años 2014 y 2015**

Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que dé las órdenes oportunas para que la Agencia de la Vivienda de Cataluña resuelva, con carácter de urgencia y de forma expresa y motivada, la solicitud de prestación permanente para el pago del alquiler de la promotora de la queja, y que, una vez resuelta, se valore y se resuelva expresamente también la solicitud de prórroga de la prestación con referencia a la convocatoria de prestaciones para el pago del alquiler de 2015.

El Departamento ha informado que la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha resuelto favorablemente el expediente de prestación permanente para el pago del alquiler correspondiente al año 2014 de la promotora y que la prestación está en trámite de pago. En cuanto al expediente correspondiente a la prestación para el pago del alquiler del año 2015, se indica que la Dirección de Programas Sociales de la Vivienda de la Agencia lo está estudiando para valorar si la promotora ha acreditado que cumple los requisitos legalmente establecidos para seguir percibiendo la prestación.

Q 01228/2016 **Queja relativa a las molestias que causa el estacionamiento indebido de vehículos en una zona del municipio de Subirats**

Ayuntamiento de Subirats

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Subirats que estudie medidas realmente efectivas para evitar o minimizar las molestias causadas por el estacionamiento indebido de vehículos y garantizar el acceso de vehículos a los aparcamientos, especialmente si estos disponen de vado y se satisface la tasa correspondiente.

El Ayuntamiento ha informado que ha adoptado las medidas adecuadas para resolver la problemática del estacionamiento en esta zona, que se concretan en la concesión de licencia de vado a los vecinos interesados y la señalización de la prohibición de parada y estacionamiento mediante una línea amarilla continua pintada en la acera de la calle.

Q 02588/2016 **Queja relativa a la situación en la que se encuentra a una familia con cinco hijos menores como consecuencia de un procedimiento judicial de desahucio**

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Badalona que, con carácter de urgencia, valore y dé respuesta a la situación de emergencia social en la que se encuentra esta familia y le facilite el acceso a una vivienda social antes del día 12 de mayo o, en todo caso, que garantice el realojamiento transitorio hasta que se prevea su realojamiento definitivo en una vivienda asequible con sus escasos ingresos económicos.

El Síndic ha constatado que la solicitud de adjudicación de una vivienda por situación de emergencia social para esta familia ha sido valorada favorablemente por la Mesa de emergencias sociales y económicas de Cataluña. Además, el promotor de la queja ha confirmado que se le ha asignado una vivienda en Badalona .

Q 03172/2016 **Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a una instancia relativa a la velocidad de circulación de los vehículos dentro de la urbanización Mas Buscà**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha solicitado información al Ayuntamiento sobre esta cuestión.

El Ayuntamiento ha informado que ha instalado reductores de velocidad en la zona objeto de queja.

Consumo

Q 05369/2016 y otras **Queja de la Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat sobre el servicio ferroviario de Cercanías y Regionales de Cataluña, principalmente en relación con las líneas R15 y R16**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic se ha dirigido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, al Ministerio de Fomento y a la empresa Renfe para solicitarles información detallada sobre este asunto.

A raíz de las actuaciones llevadas a cabo por esta institución, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad implementó una rebaja de tarifas a partir de en enero de 2016, y desde el 6 de septiembre de 2016 se ha incluido un nuevo tren en la línea R16 entre Tortosa y Barcelona. Así mismo, desde el 12 de noviembre de 2016 ocho servicios de trenes Euromed tienen parada en la estación de La Aldea. Además, el Síndic publicó en septiembre de 2016 un documento que analiza la falta de inversiones en la red ferroviaria catalana, y el mes de octubre presentó el Informe sobre los derechos de las personas en los servicios ferroviarios en Cataluña al Parlamento, que incluye 75 medidas que esta institución propone a las administraciones públicas para mejorar los servicios ferroviarios en Cataluña.

Q 04440/2015 y otras **Quejas relativas a la facturación del suministro de electricidad en el Valle de Aran**

Endesa

El Síndic ha recibido varias quejas de personas residentes en el Valle de Aran que exponen que desde el mes de enero de 2015 no han recibido las facturas de Endesa correspondientes al suministro de electricidad de sus viviendas. Indican también que, a raíz de las gestiones que han llevado a cabo con el servicio de atención a los clientes de la empresa, han constatado la voluntad de esta de suprimir una bonificación existente en el precio correspondiente al 20% de la factura.

Endesa ha informado que desde el 1 de enero de 2015 hay una nueva normativa estatal que afecta a todos los clientes que tienen concesiones, y los residentes del Valle de Aran forman parte de este segmento. Desde la compañía se ha elaborado el procedimiento más idóneo para dar forma a las nuevas facturas, de aquí el retraso en el envío. Informa también que la facturación de los suministros ya está regularizada, cosa que se ha comunicado a los clientes.

Q 00195/2015 **Queja relativa a las dificultades para darse de baja del servicio de telefonía móvil de Vodafone**

Vodafone

El promotor de la queja expone que ha solicitado tanto telefónicamente y por escrito como presencialmente la baja de un servicio de telefonía móvil con Vodafone. No obstante, la compañía no atiende su petición y continúa reclamándole el importe de una factura. El promotor solicita que la compañía anule este importe, que es posterior a la petición de baja, y que se dé de baja definitiva el servicio.

El Síndic ha tratado este asunto con el Servicio de Mediación al Cliente de Vodafone, el cual ha informado que se ha aprobado un abono por la cantidad cobrada indebidamente al cliente.

Q 05456/2016 **Queja relativa al agravio comparativo que supone que Sallent y otros municipios hayan sido excluidos de las bonificaciones del peaje de la C-16**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha solicitado a la Dirección General de Infraestructuras de Movilidad del Departamento de Territorio y Sostenibilidad que le informe de las actuaciones que llevará a cabo en relación con la exclusión de las personas residentes en los municipios de la parte norte del Bages de las bonificaciones al peaje de la autopista C-16.

El Departamento ha informado que se ha impulsado la modificación del actual sistema de descuentos para incorporar como beneficiarios los usuarios provenientes del norte de la comarca del Bages, información que ha sido trasladada también a la persona interesada.

Q 07036/2014 **Disconformidad con una factura del servicio de agua y con la falta de respuesta a una reclamación presentada al Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro**

Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro

El Síndic ha constatado que el Reglamento del servicio de abastecimiento de agua bebible de Santa Cristina d'Aro determina en el artículo 5.d) que el prestamista del servicio tiene el derecho de "suspender o limitar el suministro de agua bebible después de no haber pagado un recibo correctamente emitido". A pesar de ello, el Código de consumo de Cataluña dispone en el artículo 252-5 que "para interrumpir el servicio de trato continuado (...), es preciso que existan, como mínimo, dos recibos o facturas impagados (...)". El Síndic, pues, ha solicitado al Ayuntamiento que le informe, en su caso, sobre las medidas que se adoptarán para ajustar el reglamento municipal a la legislación vigente.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha indicado que, de acuerdo con la sugerencia del Síndic, la Junta de Gobierno Local adoptó el acuerdo de modificar parte de los artículos 5 y 55 del Reglamento mencionado, para que el procedimiento de corte de suministro se inicie con dos recibidos de agua pendientes de pago.

Q 01314/2015 **Disconformidad con una factura de Movistar**

Telefónica España, SAU

El promotor de la queja expone que pasado el período de permanencia de un contrato que formalizó con Movistar solicitó la baja del servicio. A pesar de ello, la compañía siguió emitiéndole facturas.

A raíz de la intervención del Síndic, Movistar ha informado que ya se devolvió el importe facturado indebidamente al promotor de la queja.

Q 07529/2016 **Falta de respuesta de Endesa a diferentes reclamaciones en relación con el mantenimiento de una instalación eléctrica**

Endesa

La promotora de la queja expone que su padre presentó reiteradas reclamaciones a Endesa en las que solicitaba que se llevaran a cabo las actuaciones de mantenimiento y conservación necesarias de la instalación eléctrica adosada a la fachada de la vivienda familiar.

En respuesta a la petición de información del Síndic, la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial ha informado que el Servicio de Inspección y Control de Instalaciones Eléctricas ha abierto un expediente con el fin de analizar y resolver este problema.

Q 06096/2016 **Problemas con el suministro de un servicio de telefonía fija de Movistar**

Telefónica España, SAU

La promotora de la queja expone que se quedó sin línea telefónica y, después de la intervención de los técnicos de Movistar, tenía línea pero no Internet. Solicita que la compañía solucione la incidencia con el suministro de Internet y que le confirme que se le ha dado de baja el servicio de mantenimiento, cuya alta se realizó sin su consentimiento.

Movistar ha informado que envió un técnico al domicilio de la promotora, el cual resolvió los problemas de conexión que denunciaba.

Q 005548/2016 **Disconformidad con la facturación de la compañía comercializadora Electra Caldense, por exceso de potencia contratada**

Electra Caldense

El promotor de la queja expone que desde 2006 y hasta mediados de 2015 la comercializadora Electra Caldense le ha cobrado el servicio con una tarifa superior a la que él necesitaba. Después de quejarse, le han abonado un importe, pero considera que no es el total de la cantidad que se le ha cobrado de más.

La compañía ha informado al Síndic que ha abonado al promotor de la queja la diferencia de potencia desde el momento en que empezó a ser aplicable la nueva normativa reguladora. De todas formas, el Servicio de Atención al Cliente de la comercializadora se puso en contacto con este cliente y le citó para una entrevista para poder atender su petición personalmente.

Q 005613/2016 **Queja relativa a la demora de Endesa a dar de alta un nuevo suministro en el parking de una comunidad de propietarios**

Endesa

El promotor de la queja expone que Endesa resolvió el contrato de suministro del parking de una comunidad de Barcelona por impago de facturas. El julio de 2016 la empresa comunicó que enviaría un técnico para verificar la no-existencia de contador con el fin de que la comunidad pudiera presentar una solicitud de alta nueva. El técnico, sin embargo, no ha pasado, y por lo tanto no se puede solicitar el alta de suministro. Por este motivo se ha solicitado a la distribuidora que agilice los trámites para que, en el plazo más breve posible, se dé acceso al suministro eléctrico.

En respuesta a la petición de información del Síndic, Endesa ha informado que ha llevado a cabo las gestiones necesarias para que se pueda solicitar, en breve, la nueva contratación. Concretamente, el día 21 de julio de 2016, los servicios técnicos comprobaron que el suministro es correcto, sin tensión ni consumo, y que el contador había sido retirado.

Seguridad ciudadana y justicia

Q 05334/2015 **Queja relativa a la situación en la que se encuentra un interno del Centro Penitenciario Brians 1**

Departamento de Justicia

El Síndic ha solicitado a la dirección del centro penitenciario al que ha sido trasladado el interno que haga un seguimiento individualizado y exhaustivo que aborde aspectos elementales de su tratamiento, tanto emocionales como de seguimiento psicológico. También ha solicitado al Departamento de Justicia que el centro penitenciario mantenga las entrevistas oportunas con la hermana del interno para hacer un seguimiento y un trabajo continuado con el referente familiar.

De la información enviada se desprende que la dirección del Centro Penitenciario Quatre Camins conoce perfectamente el caso de este interno y que hará un seguimiento específico y completo de su tratamiento y de su evolución. Así mismo, se confirma que la trabajadora social de referencia ya ha mantenido una primera entrevista con la promotora de la queja, y que el centro se ha puesto a su disposición para tratar cualquier tema referente a su hermano.

Q 06927/2015 **Queja relativa a una solicitud de traslado de un preso del Centro Penitenciario Brians 2**

Departamento de Justicia

El Síndic sugirió al Departamento de Justicia que, si se comprobaban las dificultades de conciliación familiar que alegaba el promotor de la queja, se estudiara la posibilidad de trasladarlo al Centro Penitenciario Tarragona aunque fuera con carácter temporal y ante las previsiones de abrir el nuevo Centro Penitenciario Mas d'Enric a finales de 2015.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado que el promotor fue trasladado al Centro Penitenciario Mas d'Enric por motivos familiares.

Q 03356/2016 **Queja de un interno del Centro Penitenciario Ponent**

Departamento de Justicia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Justicia que se aceleren los trámites para trasladar el promotor al Centro Penitenciario Mas d'Enric lo más pronto posible.

El promotor de la queja ya ha sido trasladado al centro solicitado.

Q 10282/2015 **Queja relativa al trato dispensado por el personal de la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Penitents (Gràcia)**

Departamento de Interior

La promotora de la queja se mostraba disconforme con el trato que recibió de los agentes de la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Penitents, en Gràcia, cuando fue a interponer una denuncia por un cargo no autorizado en una cuenta bancaria.

A raíz de la intervención del Síndic, la Dirección General de la Policía envió una respuesta a la promotora, en la que se le informaba que se había revisado y valorado toda la información relacionada con los hechos que se exponían en su escrito de queja y se había concluido que los efectivos policiales que atendieron a la promotora actuaron dentro de los parámetros de normalidad y profesionalidad y que el trato que recibió esta persona fue serio y profesional.

Q 06073/2016 **Queja de un interno del Centro Penitenciario Ponent en relación con un traslado**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja exponía que cumplía condena en el Centro Penitenciario Quatre Camins y que por motivos que desconoce fue trasladado al Centro Penitenciario Ponent. Solicitó un nuevo traslado a cualquier otro centro penitenciario más próximo a su familia, pero no recibió respuesta.

Posteriormente, la Dirección General de Servicios Penitenciarios informó que el traslado solicitado por el interno ya se había llevado a cabo.

Q 04179/2016 **Queja relativa a los actos de incivismo que se producen en los alrededores del Palacio Firal y de Congresos de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó información sobre esta cuestión al Ayuntamiento de Tarragona y le planteó diferentes cuestiones.

Del informe enviado por la Guardia Urbana de Tarragona (GUT) se desprende que se han llevado a cabo varias actuaciones policiales para hacer frente a las conductas de incivismo denunciadas por la persona interesada, medidas que se han hecho complementariamente con los servicios de limpieza. También se observa que la GUT ha adquirido el compromiso para seguir trabajando e incidiendo en la zona de conflicto, con el objetivo que los vecinos de la zona puedan disponer de unos niveles de seguridad, convivencia y cohesión social que les permita una calidad de vida en unos estándares asumibles.

Q 01526/2016 **Falta de respuesta a la petición de un interno de un centro penitenciario de sustitución de pena por la expulsión a su país de origen**

Departamento de Justicia

El Síndic solicitó un informe a la Dirección General de Servicios Penitenciarios del Departamento de Justicia en relación con las solicitudes de expulsión del interno y con su situación penitenciaria.

De la información enviada por esta Dirección General se desprende que el centro penitenciario ha impulsado y promovido las actuaciones necesarias para atender la petición del interno y que, una vez realizados todos los trámites que dependían del centro penitenciario en relación con la petición de sustitución de la pena, se está a la espera del pronunciamiento judicial.

Q 00113/2016 **Queja relativa a la necesidad de instalar consignas o taquillas en la Ciudad de la Justicia para poder depositar en ellas bicicletas plegables**

Departamento de Justicia

La promotora de la queja exponía que en una ocasión se le negó la entrada a la Ciudad de la Justicia con su bicicleta plegada, sin que tampoco hubiera ninguna consigna o taquilla donde poder depositarla con seguridad. Por este motivo, solicitaba que se instalen en estas dependencias consignas o taquillas donde poder depositar bicicletas plegables.

El Departamento de Justicia ha indicado que se han hecho las gestiones oportunas con la empresa concesionaria del aparcamiento de vehículos de la Ciudad de la Justicia, la cual ha informado que desde el 19 de febrero de 2016 existen plazas reservadas para el aparcamiento de bicicletas durante una estancia de 2-3 horas y una tarifa de un euro.

Universidades, cultura y lengua

Q 07745/2014 **Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de El Vendrell no disponga de un catálogo de elementos arquitectónicos a proteger**

Ayuntamiento de El Vendrell

Una vez examinadas las afirmaciones sobre la falta de disponibilidad económica y de personal alegadas por el consistorio como impeditivas para poder llevar a cabo las tareas previas a la declaración de los bienes inmuebles del precatálogo contenido al Plano general de ordenación urbana como bienes culturales de interés local y, por lo tanto, merecedores de un régimen de preservación y mantenimiento establecido por ley, el Síndic ha instado el Ayuntamiento a hacer efectivo el deber de colaboración entre administraciones públicas legalmente establecido. Además, el artículo 3 de la Ley de patrimonio cultural catalán ha establecido un deber de colaboración con el fin que las respectivas competencias sean ejercidas de la mejor forma posible, razón por la que se solicita al Ayuntamiento que ponga en conocimiento de las demás administraciones públicas las limitaciones con las que se encuentra para ejercer sus competencias y solicite su colaboración, para dar cumplimiento a la obligación de proteger y conservar los bienes inmuebles que merecen, de acuerdo con la Ley, ser declarados bienes inmuebles de interés local y ser catalogados.

El Ayuntamiento ha informado que en el proyecto de presupuesto que debía someterse a la aprobación del Pleno municipal del día 16 de febrero de 2016, se incluye la partida presupuestaria correspondiente para iniciar los trámites del nuevo Plano de ordenación urbanística municipal.

Q 03639/2015 **Queja relativa a la publicación únicamente en lengua catalana del Boletín Oficial de la Provincia de Lleida**

Dado que el Boletín Oficial de la Provincia es un servicio público de ámbito provincial y las diputaciones son las responsables de su edición y gestión, el Síndic ha solicitado a la Diputación de Lleida que ordene que se garantice la disponibilidad en castellano de dicha publicación.

La Diputación de Lleida ha comunicado que ha encargado al servicio que se ocupa de la edición del Boletín que estudie las medidas necesarias para la incorporación del castellano con el fin de facilitar el acceso a la información publicada, en la línea de lo que ya han hecho otras administraciones.

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Políticas sociales (6)

1. Educación e investigación (3)

Q 01738/2012 — **Disconformidad con la normativa que regula los precios públicos de los cursos a distancia impartidos por el Instituto de Educación Secundaria Abierto de Cataluña**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja considera que la Orden EDU/258/2010, de 20 de abril, por la que se suprimen, se crean y se actualizan los importes de varios precios públicos por las enseñanzas, las formaciones y los cursos impartidos a distancia por el Instituto de Educación Secundaria Abierto de Cataluña, discrimina a las familias monoparentales, dado que prevé únicamente una equiparación entre el tratamiento de familias numerosas y monoparentales en la bonificación del 50% de los precios públicos pero no en las exenciones de dichos precios públicos previstos en el artículo 5.2, que no menciona a las familias monoparentales con categoría especial.

El Síndic entiende que la interpretación que hay que dar a la norma es la que equipara las familias numerosas de categoría especial con las monoparentales de categoria especial con las monoparentales de categoría especial, de acuerdo con la regulación del Decreto 151/2009, de 29 de septiembre, una vez prevista en la Orden EDU/258/2010, de 20 de abril, la bonificación también para familias monoparentales de categoría general que se equiparan a las numerosas de categoría general.

El Departamento de Enseñanza, sin embargo, se ratifica en el hecho de que la previsión incluida en la Orden EDU/258/2010, de 20 de abril, por la que se suprimen, se crean y se actualizan los importes de varios precios públicos por las enseñanzas, las formaciones y los cursos impartidos a distancia por el Instituto de Educación Secundaria Abierto de Cataluña, se adecúa a la normativa vigente.

Q 05966/2010 — **Disconformidad con la inadmisión a trámite de la candidatura de la madre de un alumno escolarizado en régimen de escolaridad compartida entre dos centros como representante del sector de padres en el consejo escolar de un instituto de Montcada i Reixac**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja exponía que dado que su hijo está escolarizado en régimen de escolaridad compartida entre dos centros, un centro de educación especial de Barcelona y un instituto de Montcada i Reixac, a ella no se le considera parte del censo del sector de padres del instituto.

El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza que diera las instrucciones necesarias para autorizar que los padres, madres o tutores de alumnos en régimen de escolarización compartida puedan ser incluidos en las listas para ser escogidos miembros del consejo escolar de los dos centros donde estén escolarizados.

El Departamento, sin embargo, ha informado que todas las familias pueden participar en el proceso electoral del consejo escolar del centro en el que están matriculados sus hijos y que siempre se está matriculado en un único centro, sin que en ningún caso haya doble matriculación. Añade que este es el régimen aplicado de forma general y así se establece en el artículo 13.2 del Reglamento orgánico de los institutos de educación secundaria, aprobado por Real decreto 83/1996, de 26 de enero, aún vigente, o en el artículo 58.2 del Reglamento orgánico de las escuelas infantiles de segundo ciclo, de los colegios de educación infantil y primaria y de los centros públicos específicos, aprobado por Decreto 328/2010, de 13 de julio, en Andalucía.

Q 08778/2014 **Queja relativa a la convocatoria de las pruebas para la obtención de un título de técnico del Departamento de Enseñanza**

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja exponía que no se pudo apuntar a la convocatoria 2014/2015 de las pruebas libres para la obtención del título de un ciclo de formación profesional inicial. Cuando quiso apuntarse, una hora después de que se abriera la convocatoria, le apareció un mensaje según el cual las plazas ya se habían agotado. También intentó presentar su solicitud presencialmente en la oficina del Departamento de Enseñanza en Manresa, donde no tenían constancia de ninguna posibilidad ni formulario para tramitar dicha solicitud. En consecuencia, no pudo apuntarse y se quedó sin plaza.

El Síndic sugirió al Departamento que revisara el procedimiento establecido para llevar a cabo las pruebas para la obtención de títulos de formación profesional, y que se sustituyera el orden de inscripción por criterios alternativos, como por ejemplo un sorteo u otros que favorezcan la accesibilidad y garanticen la igualdad de oportunidades de todas las personas que quieren acceder a ellos.

El Departamento de Enseñanza ha señalado que ha valorado diferentes sistemas posibles de acceder a la inscripción para las pruebas de obtención de títulos, y que ha ponderado tanto aspectos técnicos y organizativos como aspectos de equidad. Ha añadido que el sorteo fue descartado, puesto que se considera que no es más equitativo que el sistema actual.

AO 00075/2016 **Actuación de oficio relativa al proyecto de decreto de las actividades de educación en el tiempo libre en las que participan menores de dieciocho años**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha tenido constancia que el Gobierno está tramitando un decreto sobre las actividades de educación en el tiempo libre que no incorpora buena parte de las consideraciones formuladas por el Síndic en el marco del informe *El tiempo libre educativo en Cataluña*, presentado al Parlamento en 2014, ni tampoco refleja algunas de las modificaciones normativas que ha habido durante este período, especialmente la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación de Cataluña.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se tuvieran en cuenta estas recomendaciones en la elaboración del nuevo decreto de las actividades de educación en el tiempo libre en las cuales participan menores de dieciocho años.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, sin embargo, ha expuesto que el objetivo del nuevo decreto, ya aprobado, era ampliar y mejorar la definición de las diferentes tipologías de actividades de educación en el tiempo libre existentes en Cataluña, y revisar y reforzar los criterios que deben garantizar la calidad y la seguridad, sin que la regulación del sistema de financiación de las actividades o de las condiciones de acceso a las actividades o de los mecanismos para garantizar la igualdad de oportunidades fuera su objetivo. Por lo tanto, el Departamento sugiere que se vehicule una hipotética regulación normativa de los sistemas de ayuda económicos y de otras formas de apoyo a través de otros instrumentos normativos.

El Síndic, pues, constata que no se ha aceptado su sugerencia y, dado que el decreto ya ha sido aprobado, da por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

2. Salud (3)

Q 07289/2012 **Disconformidad con la denegación de una solicitud de derivación a la Fundación Puigvert y de una petición de segunda opinión médica**

Departamento de Salud

El promotor de la queja exponía que en el Hospital del Mar, donde le han intervenido quirúrgicamente en tres ocasiones sin mucho éxito, no le tramitan una derivación a la Fundación Puigvert ni dan curso a su petición de segunda opinión médica por parte de otro especialista.

El Síndic no aprecia ninguna actuación irregular de la Administración, pero dado que el promotor manifiesta que todavía no se ha encontrado una solución satisfactoria a su problema, el Síndic ha solicitado al Departamento de Salud que valore la posibilidad de tramitar la derivación que requiere.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia, porque considera que el Servicio de Urología del Hospital del Mar tiene capacidad suficiente y dispone de los recursos sanitarios para atender la patología del promotor.

Q 01002/2015 **Demora en una prueba diagnóstica**

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la demora en la realización de una colonoscopia que tenía programada para el mes de marzo de 2016.

Dado que en este caso se ha superado el plazo de referencia fijado para este tipo de pruebas en la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que estudiara la posibilidad de avanzar la colonoscopia de la que está pendiente esta persona.

Por último, la prueba se llevó a cabo en la fecha en la que estaba programada, de forma que se ha superado el tiempo de referencia fijado.

Q 03263/2015 **Queja relativa a la dispensación por parte del CAP del material necesario para controlar la diabetes**

Departamento de Salud

La promotora de la queja mostraba su malestar porque en el CAP no se le facilitan las lancetas para pincharse y extraerse la sangre para controlarse la diabetes que tiene diagnosticada.

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que valorara la posibilidad de considerar las lancetas como material necesario para el control de la diabetes y, por lo tanto, incluidas dentro de las prestaciones del sistema público de salud.

El Departamento, sin embargo, ha indicado que ante la perspectiva de implantación de nuevos dispositivos que permiten conocer los valores de glucosa de forma menos agresiva y que no precisan de punción para la extracción de sangre, actualmente no corresponde modificar las prestaciones previstas en la cartera de servicios para este material en el territorio catalán.

Administración pública y tributos (6)

1. Administración pública (6)

Q 04696/2012 **Disconformidad con una sanción impuesta por estacionar el vehículo en doble fila en Santa Perpètua de Mogoda**

Diputación de Barcelona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la sanción impuesta por estacionar el vehículo en doble fila. Negaba la comisión de los hechos que se le imputan, y así lo ha puesto de manifiesto en toda la tramitación del procedimiento sancionador.

El Síndic constató que existen pruebas gráficas que evidencian que el vehículo del promotor no estaba estacionado en doble fila, y que, además, en la fotografía que dio lugar a la denuncia no se visualiza la placa de matrícula. Por lo tanto, sugirió al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que anulara las actuaciones efectuadas en el expediente sancionador incoado contra el promotor.

El Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda, sin embargo, reitera que los hechos denunciados fueron apreciados por un agente de la autoridad encargado de la vigilancia del tráfico, y que no se podía poner en duda la presunción de veracidad del agente ni desvirtuarla mediante fotografías que en todo caso sirven para complementar lo que el agente ha denunciado.

Q 05850/2014 **Queja relativa a un procedimiento de responsabilidad patrimonial tramitado por el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat a raíz de un accidente en la vía pública**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

La promotora de la queja exponía que sufrió un accidente en un punto donde se iniciaba una zona de prioridad invertida y donde únicamente constaba una señal vertical indicativa de zona residencial en el mismo punto donde empezaba una elevación del suelo, ambos escasamente visibles a la hora en la que se produjo el accidente por efecto del sol. El Ayuntamiento concluyó que la causa del accidente fue la falta de adecuación de la conducción de la promotora a las condiciones de deslumbramiento y determinó que no había nexo de causalidad entre los daños y el funcionamiento de los servicios públicos.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisara la decisión de no estimar la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por la promotora, dado que la Administración no cumplió adecuadamente con el deber legal de mantener la vía en las condiciones de seguridad exigibles para el tráfico, y debería haber instalado las señales adecuadas con el fin de evitar que los conductores circularan confiados y que de forma repentina se encontraran elementos invisibles a la hora del día en la que sucedieron los hechos. También le sugirió que en la proporción que se acuerde y en función de las circunstancias concurrentes, se hiciera el resarcimiento a la promotora de los daños personales y materiales que resultaron acreditados.

El Ayuntamiento, sin embargo, ha manifestado que no concurren las circunstancias para llevar a cabo la revocación sugerida, especialmente teniendo en cuenta que la promotora tuvo la posibilidad de acudir a la vía jurisdiccional y no lo hizo. Al mismo tiempo, ha ratificado su posición ya manifestada con referencia a las circunstancias y las pruebas de que dispone sobre la forma en la que tuvo lugar el accidente, y llega a cuestionar la actuación de los agentes de la Policía Local que intervinieron.

Q 09854/2014

Disconformidad con la carta enviada por los Servicios Funerarios de Sabadell en relación con la caducidad del derecho funerario de un nicho

Ayuntamiento de Sabadell

La promotora de la queja exponía que su padre había recibido una carta de los Servicios Funerarios de Sabadell en la que se le comunicaba que la concesión del derecho funerario de un nicho se había otorgado en fecha 10 de octubre de 1963 por un plazo de cincuenta años y, dado que había transcurrido dicho plazo, se le emplazaba a renovar la concesión. A pesar de esto, según la promotora, en el título del año 1963 no se fijó ningún plazo de duración, de forma que entiende que el plazo de cincuenta años que establece el Reglamento de patrimonio de los entes locales no es aplicable a su título.

El Síndic expuso al Ayuntamiento de Sabadell las razones por las que entendía que el derecho funerario mencionado tenía una duración de noventa y nueve años, dado que fue constituido antes de la entrada en vigor del Reglamento de patrimonio de los entes locales, en el año 1988.

El Ayuntamiento, sin embargo, discrepa de este posicionamiento, y reitera que, a partir de la entrada en vigor del Reglamento de bienes de las entidades locales, en el año 1955, la duración máxima de los derechos funerarios sobre sepulturas es de cincuenta años.

Q 01714/2015
Q 02571/2015

Disconformidad con la exclusión de las listas de la convocatoria de concurso público para formar parte de la bolsa de trabajo para prestar servicios con carácter temporal como personal interino docente en centros públicos no universitarios dependientes del Departamento de Enseñanza

Departamento de Enseñanza

Las personas interesadas se quejan que se las ha excluido de las listas para formar parte de una bolsa de trabajo para prestar servicios de forma temporal como personal docente por el hecho de que la administración convocante ha considerado que el contenido del certificado médico que habían aportado no era correcto.

El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza: 1. que revisara todas las exclusiones de la convocatoria de concurso público que tuvieran como causa única y exclusivamente el certificado médico incorrecto; 2. que examinara los certificados médicos considerados incorrectos con el fin de determinar, de acuerdo con los criterios interpretativos del artículo 3.1 del Código civil, si estos acreditan que los solicitantes tienen la capacidad funcional exigida para desarrollar la función docente; 3. que en todos los casos en los que quede acreditada la capacidad funcional del solicitante se deje sin efecto su exclusión y se le incluya en la bolsa de trabajo, lo que se le debe comunicar de forma expresa; 4. que en caso de que se considere necesario que el certificado médico acreditativo de la capacidad funcional tenga un único contenido, en futuras convocatorias se facilite un modelo.

El Departamento, sin embargo, considera que la Resolución EDU/2053/2010, que regula las convocatorias de concurso público, ya establece los requisitos que debe recoger el certificado que el médico debe redactar según su criterio. También ha señalado que las personas que hayan resultado excluidas de la bolsa por esta causa disponen de un plazo de diez días para reclamar contra la lista provisional, período durante el cual pueden presentar un certificado médico correcto, y también pueden interponer un recurso de reposición contra la lista definitiva que les haya excluido.

Q 01838/2015 **Falta de respuesta del Ayuntamiento de Ripollet a un escrito presentado contra la resolución de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza municipal de convivencia**

Ayuntamiento de Ripollet

El promotor de la queja exponía que fue denunciado por haber cometido una infracción consistente a emitir ruidos que perturbaban el descanso del resto de vecinos tanto en la vía pública como en el interior de un inmueble. Parece que esta denuncia deriva de un problema personal que tiene con una vecina del inmueble donde vive. El promotor interpuso dentro de plazo recurso de reposición contra la resolución sancionadora. A pesar de esto, se le impuso una sanción, que abonó.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Ripollet que revisara la decisión de cobrar la sanción impuesta cuando la resolución no era ejecutiva, puesto que no se había resuelto el recurso de reposición interpuesto por el promotor, y que consecuentemente ordenara el retorno el importe cobrado indebidamente en concepto de recargo con los intereses devengados.

El Ayuntamiento, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia y se niega a devolver el importe abonado por el promotor.

Consumo (2)

Q 10687/2015 **Queja por la denegación de la emisión de un duplicado de una tarjeta T-Jove robada**

Autoridad del Transporte Metropolitano

La promotora de la queja exponía que a su hijo le robaron la tarjeta T-Jove que había adquirido y que en las oficinas del metro la informaron de la imposibilidad de emitir un duplicado de la misma.

Dado que el nuevo sistema con tecnología electrónica (T-movilidad) que debe entrar en funcionamiento próximamente debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y dado que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte del legítimo dueño de la tarjeta, el Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano, por un lado, que estableciera una moratoria en la decisión de no devolver o realizar duplicados por títulos de transportes que requieran la identificación, siempre que haya documentación acreditativa que el solicitante compró el título de transporte y que ha presentado la denuncia correspondiente por pérdida o robo, hasta que entre en funcionamiento la T-movilidad; y por el otro, que emitiera un duplicado de la tarjeta de la persona interesada, sin perjuicio de requerirle que acredite el pago de la tarjeta robada o perdida.

La Autoridad del Transporte Metropolitano ha informado que las condiciones de uso de los títulos de transporte integrado establecen que no se hará ningún cambio o duplicado en caso de pérdida o sustracción.

Q 01731/2016 **Queja relativa a la interrupción del servicio de suministro de agua en una vivienda de Blanes**

Ayuntamiento de Blanes

El promotor de la queja exponía que los servicios sociales municipales le ayudaban a hacer frente a los gastos del servicio de suministro de agua y electricidad, pero que ya no le daban el apoyo que necesitaba y se le ha interrumpido el servicio de suministro de agua.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que ordenara que se restableciera, sin demora, el servicio de suministro de agua en el domicilio del promotor.

El Ayuntamiento ha informado que no aceptará la sugerencia del Síndic mientras la persona interesada no acepte el plan de trabajo establecido por su profesional de referencia, dado que las normas internas y los baremos para el otorgamiento de ayudas para el suministro de agua aprobados por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Blanes exigen que las personas interesadas no pueden disponer de bienes inmuebles diferentes a la vivienda habitual, y parece que el promotor no cumple este requisito.

Seguridad ciudadana y justicia (2)

Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura

AO 00024/2015 **Actuación de oficio relativa a la visita a la comisaría de la Policía Local de Arenys de Mar**

Ayuntamiento de Arenys de Mar

El Síndic abrió una actuación de oficio 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 Crueles, Inhumanos o Degradantes llevó a cabo a la comisaría de la Policía Local de Arenys de Mar en fecha 11 de febrero de 2015.

El Equipo recomendó al Ayuntamiento de este municipio que diera de baja el área de custodia y revisara el protocolo de actuación y de coordinación suscrita con el Cuerpo de Mossos d'Esquadra para que estos últimos se encarguen de la custodia del detenido desde el inicio de la detención hasta que queda en libertad o pasa a disposición judicial, en todos los casos.

El informe enviado por la Policía Local concluye que no se puede trasladar a los detenidos directamente a la comisaría de los Mossos d'Esquadra sin antes hacer los trámites y las diligencias adecuadas. Así mismo, se indica que no se considera adecuado cambiar el uso actual que tienen las instalaciones de la Policía Local.

AO 00025/2015 **Visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Centro Penitenciario Mas d'Enric**

Departamento de Justicia

En el marco de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al nuevo Centro Penitenciario Mas d'Enric en fecha 3 de febrero de 2016, se inspeccionaron diferentes instalaciones del centro y, en particular, el módulo residencial de violencia, donde se comprobó que no hay celdas de aislamiento y/o contención, las cuales se encuentran en el Departamento de Régimen Cerrado.

El Síndic recomendó al Departamento de Justicia que habilitara en cada uno de los módulos de vida ordinaria del centro una celda de aislamiento y/o contención para casos de incidentes que alteren la vida de la unidad y que requieran la separación temporal del interno del resto de población del módulo.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha enviado un informe en el que hace varias consideraciones para fundamentar las razones por las que no se considera viable habilitar celdas de aislamiento en los módulos de régimen de vida ordinaria.

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 siguientes supuestos:

a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación necesaria 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.

Como en los últimos años, el Síndic ha concluido que ninguna administración ni empresa ha obstaculizado su actuación y que los retrasos existentes en las respuestas pendientes de recepción no son atribuibles a los supuestos del artículo 61.2 de la Ley del Síndic.

Sin embargo, es incuestionable que la falta de respuesta a la solicitud de información del Síndic impide a la institución continuar y concluir la tramitación de un expediente y deja en la más absoluta indefensión la persona que ha confiado su problema al Síndic.

Por esta razón, tenemos el firme propósito de continuar insistiendo a administraciones y empresas que mejoren sus procesos internos para hacer que las respuestas a las peticiones de información del Síndic sean cuanto más rápidas y completas mejor.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5.1. RELACIONES INTERNACIONALES

1.1. Defensor del Pueblo Europeo

ENO (European Network of Ombudsman-DPE)

El encuentro de coordinación de la red de defensores que organiza anualmente la defensora del pueblo de la Unión Europea tuvo lugar los días 13 y 14 de junio en Bruselas. Por primera vez, la defensora unió las dos redes que hasta ahora coexistían, la de defensores de ámbito estatal y la de defensores regionales, para conseguir más transversalidad y profundidad en la coordinación. Entre las materias tratadas, cabe destacar el abordaje de la transparencia por las oficinas de ombudsman así como la crisis de refugiados que afecta a Europa.

1.2. Instituto Internacional del Ombudsman (International Ombudsman Institute)

DDurante 2016 varios procesos electorales han configurado unas nuevas juntas en el marco mundial y europeo del IOI, dada la confluencia del Congreso Mundial, que obliga a elegir de nuevo las juntas regionales para configurar, finalmente, la mundial.

La Junta Europea celebró elecciones por medios electrónicos, tal y como establecen los estatutos, los meses de julio, septiembre y noviembre de 2016. La primera elección, de julio, era para escoger los siete nuevos miembro de la Junta Europea. Por número de votos, el resultado fue: Rafael Ribó (Cataluña), Catherine de Bruecker (Bélgica), Lucia Francini (Toscana), Peter Tyndall (Irlanda), Nick Bennett (Gales), Ülle Madise (Estonia), Reiner Van Zutphen (Holanda) e Igli Totozani (Albania). Debido a un empate entre los dos últimos candidatos, los defensores de Albania y Holanda, se organizó de nuevo una votación electrónica, a raíz de la cual finalmente Van Zutphen ocupará la plaza en la Junta, y él y la defensora estonia permanecen en la Junta Europea (no son miembros de la Junta Mundial). Por último, las terceras elecciones se celebraron para escoger los cargos a la Junta Europea, de la cual el síndic de greuges, Rafael Ribó, fue escogido presidente europeo, y Catherine de Bruecker, defensora federal de Bélgica, vicepresidenta.

La Junta Mundial del IOI se renovó, tal y como prevén los estatutos, durante la celebración del Congreso Mundial. Actualmente, el comité ejecutivo está presidido por Peter Tyndall, defensor de Irlanda, y las dos vicepresidencias las ocupan Diane Welborn (Ohio, EE.UU.) y Chris Field (Australia). El tesorero es Viddhavat Rajatanun (Tailandia). El secretario general continúa siendo Gunter Krauter (defensor de Austria). La Junta Mundial está formada por 25 miembros de siete regiones diferentes.

Junta Europea

Reuniones de la Junta Europea del IOI

Durante 2016, la Junta Europea se ha reunido en dos ocasiones: el 27 de abril en Barcelona y el 27 de septiembre en Nápoles. Dada la tesitura y el contexto de cambio de junta, estas reuniones han puesto el acento sobre todo en el plan de trabajo: organización de seminarios, coordinación de materias específicas y grupos de trabajo. La Junta Europea también celebró una asamblea general con los miembros, coincidiendo con el Congreso Mundial, en Bangkok el 14 de noviembre (el síndic participó por videoconferencia).

"Retos actuales de los derechos humanos: el ombudsman ante las amenazas"

Siguiendo un acuerdo de la Junta Mundial del IOI, el Síndic de Greuges organizó el 26 y 27 de abril de 2016, en Barcelona, el seminario "Retos actuales de los derechos humanos y el papel de los defensores ante las amenazas".

Inaugurado por el presidente de la Generalitat de Cataluña, Carles Puigdemont, y la alcaldesa de Barcelona, Ada Colau, casi todas las defensorías de Europa miembros del Instituto acudieron a la cita, que centró les debates en el dilema libertad vs. seguridad, las personas migradas y refugiadas, la crisis social, las nuevas competencias de los defensores y las amenazas a los defensores.

De las conclusiones, cabe destacar el llamamiento a poner fin a las vulneraciones de derechos de refugiados y migrantes, la

necesidad de garantizar las libertades en las medidas de seguridad, la erosión de los derechos sociales debido a políticas de austeridad ante la crisis económica, y las nuevas competencias que pueden adquirir los defensores y la necesidad de preservar la independencia ante los ataques vinculados a regresiones democráticas.

Seminario New PSOW powers

El 28 de octubre de 2016 el defensor de Gales, Nick Bennett, junto con la Universidad de Aberystwyth, organizó en Gales un seminario para tratar sobre los mecanismos de actuación de los defensores y la facultad de actuar de oficio. El síndic fue invitado a pronunciar una ponencia, centrada en el análisis comparado de oficinas europeas de defensores y en los éxitos logrados gracias a esta facultad del defensor en Cataluña.

Seminario Human Rights - A 21st Century Approach to the work of Ombudsmen

El ombudsman de Irlanda del Norte y el comisario de derechos humanos de Irlanda del Norte trabajaron conjuntamente en una metodología para la capacitación de su personal en materia de derechos humanos. También conjuntamente y con el IOI, organizaron un seminario sobre como el siglo XXI se desarrolla la labor del ombudsman. El síndic fue invitado a pronunciar la ponencia principal, en la que destacó las competencias más nuevas para hacer efectiva y útil la misión del ombudsman desde la perspectiva de la defensa y la promoción de los derechos humanos.

Junta Mundial

Misión en Polonia

La Junta del IOI acordó organizar una misión de supervisión y análisis de la situación de los derechos en Polonia. Encabezada por el presidente europeo, Rafael Ribó, la delegación de defensores la conformaban el defensor austriaco y secretario general del IOI, Gunter Kräuter; el defensor de Irlanda, Peter Tyndall, y la defensora de Estonia, Ülle Madise. Esta misión se desarrolló en dos sesiones, en la primera de las cuales, del 18 al 20 de julio de 2016, se mantuvieron reuniones con instituciones y organizaciones polacas, como los presidentes del Tribunal Constitucional, del Tribunal Supremo, del Consejo Nacional de la Judicatura, miembros del Senado, miembros del Gobierno (Ministerio de Asuntos Exteriores y Ministerio Plenipotenciario para la Sociedad Civil), así como con ONG y los dos defensores: el estatal y el de los derechos de los niños.

Fruto de esta primera visita se elaboró un informe, que fue presentado públicamente en Varsovia en octubre de 2016. Durante esta segunda sesión de la reunión, también se mantuvo una reunión con la OSCE para plantear actuaciones conjuntas con el IOI.

XI Conferencia Mundial del IOI

La Conferencia Mundial del IOI, que se celebra cada cuatro años, tuvo lugar en Tailandia del 12 al 20 de noviembre de 2016. El síndic, después de haber manifestado en todas las reuniones de la Junta su desacuerdo a celebrar la reunión en un contexto sin garantías democráticas suficientes y constantes vulneraciones de derechos humanos, decidió no acudir, y lo motivó y explicó a todos los miembros del Instituto, muchos de los cuales apoyaron la iniciativa.

OSCE – Varsovia

El 28 y 29 de noviembre se organizó en Varsovia el seminario sobre el fortalecimiento de la independencia de las estructuras nacionales de derechos humanos en la región de la OSCE. Organizado conjuntamente por el Consejo de Europa, la Red Europea de Estructuras Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la OSCE y el Ombudsman de Polonia, el seminario tenía el objetivo de garantizar la independencia de las estructuras nacionales de derechos humanos, siguiendo los principios de París, e incrementar la coordinación en el ámbito nacional e internacional con otras instituciones de defensa de derechos.

1.3. ENOC

Conferencia Anual

La XX Conferencia Anual de ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) tuvo lugar en

Vilnius, Lituania, del 21 al 23 septiembre de 2016, con el título "Igualdad de oportunidades en la educación para todos los niños" (Equal Opportunities for all Children in Education).

Seguidamente a la Conferencia Anual, se celebró la XX sesión de la Asamblea General Anual del ENOC, que tuvo lugar el 22 de septiembre de 2016. La Asamblea General, dirigida por Edita Ziobiene, defensora para los derechos de los niños de Lituania, aprobó la declaración del ENOC sobre la igualdad en la educación

Dos miembros del ENOC se unieron a la nueva junta: Tuomas Kurttila, defensor de los niños de Finlandia, que fue elegido presidente para el período 2017-2018, y Niall Muldoon, defensor de los niños de Irlanda, que fue escogido en el cargo de presidente para el período 2016-2017. George Moschos (tesorero) y Maria Jesús Larios (secretaria) continuarán en sus funciones un año más.

ENOC continúa vigilando de cerca la situación de los niños en tránsito en Europa mediante el Grupo de Trabajo establecido sobre los niños en tráfico, que durante 2017 también operará por vía electrónica.

Finalmente, como proyecto de participación de niños y adolescentes (EÑE), se visualizó el documental elaborado por ellos sobre igualdad de oportunidades en la educación.

1.4. NEON

Asamblea General y seminario

La Red de Defensores de la Energía, NEON, se ha reunido durante 2016 en cuatro ocasiones: Bruselas (9-10 febrero), París (2 de marzo de 2016), Bruselas (15 de junio de 2016) y Milán (30 de septiembre).

Durante la sesión de febrero, se organizó en Bruselas el seminario sobre el desarrollo del código de los consumidores de energía, con la participación de varios ponentes de la Comisión Europea y del BEUC.

También cabe destacar que durante la sesión de Bruselas de junio de 2016 se llevó a cabo la firma frente notario de los estatutos fundacionales de la Red de Defensores de la Energía, NEON.

1.5. Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (International Association of Language Commissioners)

Conferencia anual

La Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos celebró la Conferencia Anual en Galway (Irlanda), en marzo de 2016, organizada por el comisario lingüístico irlandés. El síndic contribuyó con una ponencia sobre el modelo lingüístico en Cataluña desde la perspectiva de la defensa de derechos, en el marco de la mesa redonda sobre la evolución de la ley de lengua.

1.6. Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF)

Seminario "Children, Europe, Emergency. Protection and future of migrant children: a challenge for Europe"

Celebrado en París el 28 de junio de 2016 en la sede de la UNESCO y organizado por la AOMF, la AOM, el ENOC y el Defensor de los Derechos francés, se centró en la situación de los menores migrantes en Europa y las notables deficiencias en el ámbito europeo, nacional y local para atender efectivamente las necesidades de los niños y asegurar su protección.

El síndic, en nombre del IOI, participó en la sesión de clausura, en la que relató buena parte de las conclusiones que habían surgido en el seminario organizado por el IOI en Barcelona.

Reunión y seminario de la AOMF

El 20 y 21 de octubre tuvo lugar en el Principado de Mónaco una reunión de los miembros de la AOMF y un seminario en torno a las relaciones con las instancias de la ONU. El seminario profundizó en el análisis del proceso de acreditación de las Naciones Unidas y el examen periódico universal desde la perspectiva de los ombudsman.

1.7. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

XXI Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Celebrada en Santa Cruz de Tenerife (Islas Canarias) del 22 al 24 de noviembre de 2016, el encuentro anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman focalizó sus sesiones de debate en el análisis de la pobreza y la dignidad desde la perspectiva de los derechos humanos.

1.8. Asociación de defensores de la Mediterránea (AOM)

Reunión Anual de la AOM

La novena reunión de la AOM tuvo lugar durante el 9 y 10 de marzo en Malta. En el marco de esta reunión, se aceptó la solicitud del Síndic de ser miembro asociado. Por tanto, fue la primera ocasión en la que su participación no se enmarcaba en la invitación a formar parte de la delegación del defensor del pueblo para participar en las conferencias.

Conferencia

Liderada por el defensor de Albania y presidente de la AOM, y organizada conjuntamente con la AOMF, la FIO y el IOI, del 7 al 9 de septiembre de 2016 se celebró en Tirana (Albania) la conferencia sobre los retos de las instituciones de ombudsman ante los flujos migratorios. Se centró en el análisis de la labor de las defensorías en los países de origen, los países de tránsito y los países de destino y, finalmente, en la labor contra el discurso del odio y la erradicación de la xenofobia y el papel de los defensores ante la crisis de refugiados.

1.9. Otros

Congreso Internacional de Defensores Locales

El síndic fue invitado a pronunciar la conferencia inaugural del Congreso Internacional de Defensores Locales, organizado por el Foro de Síndics y Defensores locales, que tuvo lugar en Girona del 23 al 25 de noviembre de 2016. Con el título "Defensores/ras en red", Rafael Ribó centró su ponencia en el impulso de la coordinación de las defensorías del territorio para aumentar la efectividad así como para aprovechar sinergias, a la vez que reivindicó las redes supraestatales como escenarios de aprendizaje e intercambio positivo.

5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

Relaciones con defensores autonómicos

XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las Jornadas de Coordinación de los Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo, que tuvieron lugar en Pamplona del 21 al 23 de septiembre de 2016, abordaron la temática de la contaminación acústica. El abordaje se realizó desde la perspectiva civil y la perspectiva penal, y se analizaron las medidas de que disponen las administraciones locales y los cuerpos de seguridad para hacer frente a la contaminación acústica y hacerla conciliable con el derecho al descanso.

El síndic participó en la mesa redonda de clausura de las jornadas explicando la labor realizada por la institución en cuanto al derecho al descanso.

5.3. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN

Curso del Síndic (UAB)

En el mes de marzo se organizó un curso reconocido con 2 créditos ECTS por la Universidad Autónoma de Barcelona sobre la institución del Síndic de Greuges de Cataluña. El curso consistió en ocho sesiones de tres horas de duración en el que se trataron cuestiones como el cimiento de la figura del Ombudsman, la cooperación entre los diferentes defensores de derechos y el funcionamiento práctico del Síndic, tanto desde el vertiente procedimental como desde las diferentes

áreas de trabajo de la institución. Para el 2017 se han revisado los contenidos del curso con la colaboración de la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad de Barcelona y la Universidad Pompeu Fabra, al que darán también reconocimiento académico.

Jornada de Conmemoración del Día de las Víctimas de la Tortura: los derechos de las mujeres en privación de libertad

Por cuarto año consecutivo, el Síndic organizó una jornada para conmemorar el Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura, el día 28 de junio de 2016. La jornada se dedicó a los derechos de las mujeres en privación de libertad y contó con una presentación de las reglas de Bangkok para el tratamiento de las mujeres reclusas y la situación en Cataluña, así como una mesa redonda con miembros del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura, de la Administración penitenciaria de Cataluña y del mundo académico. La presentación de la Jornada, a cargo del síndic, puso en relieve el papel de la institución en la defensa de los derechos de las personas privadas de libertad, con las visitas que como Mecanismo se realizadan a los centros de privación de libertad así como la mirada especial que este año se ha dedicado a la perspectiva de género.

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el año 2016	19
2. Actuaciones tramitadas en el año 2016	19
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic	20
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el año 2016 en el ámbito de políticas sociales	21
4.1. Educación e investigación	21
4.2. Infancia y adolescencia	21
4.3. Salud	21
4.4. Servicios sociales	22
4.5. Trabajo y pensiones	22
4.6. Discriminación	22
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultes iniciadas en el año 2016 en el ámbito de administración pública y tributos	22
5.1. Administración pública	22
5.2. Tributos	23
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el año 2016 en el ámbito del consumo	23
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el año 2016 en el ámbito de políticas territoriales	23
7.1. Medio ambiente	23
7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	23
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el año 2016 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	24
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el año 2016 en el ámbito de cultura y lengua	24
10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2016	24
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación	24
12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el año 2016	25
13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	26
14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2016	27
15. Evolución de la tramitación de las quejas y actuaciones de oficio durante el período 2010-2016	28
16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el año 2016	28

	Página
17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia	29
18. Quejas iniciadas durante el año 2016 por género	30
19. Lengua utilizada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el año 2016	30
20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en el año 2016	31
21. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	31
22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2016	32
23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante el 2016	34
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Catalunya durante el año 2016	35
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2016	35
25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2016	36
25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2016	63
25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2016	64
25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2016	64
25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2016	65
25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2016	65
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2016	65
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2016	66
28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2016	67
29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2016	68
29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2016	68
29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2016	69
29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2016	69

	Página
29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2016	69
29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2016	70
30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2016	70
31 Instituciones a las que se traslada la queja	71
31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	71
31.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y estatal	71
31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	72
32. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	74
33. Compromisos adquiridos en la carta de servicios	75
34. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	77
35. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2016	80

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