



INFORME AL PARLAMENTO 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2018

Informe al Parlamento 2017

ISSN: 2014-27252

Dipòsit legal: B 8.491-2012

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES	7
CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2017	19
2.1. DATOS POR MATERIA.....	22
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES.....	27
2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	31
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN.....	33
2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS.....	37
2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	74
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC.....	79
CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	85
3.1. POLÍTICAS SOCIALES	89
3.1.1. Salud	
▪ Servicios de urgencias hospitalarias.....	91
▪ Quejas relativas al Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas.....	93
▪ Actuaciones de oficio.....	95
3.1.2. Servicios sociales	
▪ El seguimiento del programa individual de atención como elemento de garantía de la atención a las personas en situación de dependencia.....	99
▪ La reserva de plazas de aparcamiento para personas que presentan discapacidad.....	101
▪ Actuaciones de oficio.....	104
3.1.3. Trabajo y pensiones	
▪ Flexibilización de los requisitos para acceder al Programa de garantía juvenil.....	107
▪ Actuaciones de oficio.....	111
3.1.4. Infancia	
▪ Los derechos de los niños.....	113
3.1.5. Discriminación	
▪ Representación paritaria de mujeres y hombres en los órganos directivos de las administraciones.....	117
▪ Los límites de la libertad de expresión y los derechos del colectivo LGTBI.....	120
▪ Actuaciones de oficio.....	122
3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS	129
3.2.1. Administración pública	
▪ Transparencia y derecho de acceso a la información pública.....	131
▪ El régimen de responsabilidad patrimonial aplicable a las empresas y entes públicos a partir de la entrada en vigor de la Ley 39/2015.....	135
▪ Desarrollo de los reglamentos municipales reguladores de la segunda actividad.....	137
▪ El cómputo del mérito de la experiencia en el encargo de funciones.....	139
▪ El empadronamiento de ocupas.....	141

3.2.2. Tributos	
▪ El impuesto de la plusvalía a raíz de la Sentencia 59/2017 del Tribunal Constitucional	143
▪ Las relaciones entre la Administración tributaria y las personas contribuyentes.	145
▪ Actuaciones de oficio	148
3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES.	157
3.3.1. Medio ambiente	
▪ La contaminación odorífera: las actividades que provocan molestias por malos olores.	159
▪ Molestias derivadas de la organización de actos con motivo de fiestas mayores o actividades extraordinarias	162
▪ Actuaciones de oficio	164
3.3.2. Urbanismo y movilidad	
▪ Defensa del territorio y sostenibilidad de los planes municipales	167
▪ El encaje de los centros de culto en la ciudad	170
▪ Los vertidos ilegales de neumáticos	173
▪ Actuaciones de oficio	175
3.3.3. Vivienda	
▪ La ausencia de un parque de vivienda social suficiente y sus consecuencias	183
▪ El funcionamiento de las mesas de emergencia	185
▪ Actuaciones de oficio	187
3.4. CONSUMO.	189
▪ Los suministros básicos y el bono social eléctrico.	191
▪ Los servicios públicos de consumo	194
▪ Excesos de facturación. Supuestos de fugas o incidencias del contador	196
▪ Las relaciones con las empresas privadas que gestionan servicios públicos	199
▪ Actuaciones de oficio	202
3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA.	207
▪ Desproporción en la actuación de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado el 1 de octubre.	209
▪ Presuntos malos tratos en el entorno penitenciario.	212
▪ Investigación de la muerte de dos agentes rurales en Lleida	215
▪ Actuaciones de oficio	217
3.6. PARTICIPACIÓN	231
▪ Queja en torno al ejercicio del derecho de participación.	233
▪ Actuaciones de oficio	237
3.7. UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA	239
▪ Falta de impulso del TSJC para que los órganos judiciales se dirijan a las partes en la lengua empleada por dichas partes	241
▪ Dificultades para la inclusión de alumnos con dislexia en las universidades	244
▪ El procedimiento de reclamación y doble corrección de la evaluación de las pruebas de acceso a la universidad (PAU).	246
▪ Actuaciones de oficio	248

3.8. DERECHOS HUMANOS Y LIBERTADES FUNDAMENTALES	249
▪ Los atentados del 17 de agosto	251
▪ Regresiones de derechos civiles y políticos	252
CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC	255
4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS	258
▪ Políticas sociales	258
▪ Administración pública y tributos	297
▪ Políticas territoriales	315
▪ Consumo	324
▪ Seguridad ciudadana y justicia	328
▪ Universidades, cultura y lengua	331
4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS	336
▪ Políticas sociales	336
▪ Administración pública y tributos	341
▪ Consumo	349
▪ Seguridad ciudadana y justicia	350
4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN	351
CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN	353
5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	355
5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	358
5.3. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	359
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	363

■ CONSIDERACIONES GENERALES

CONSIDERACIONES GENERALES

El Informe 2017 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 en un año excepcional tanto por los peores atentados terroristas sufridos en Cataluña desde hace décadas como por los acontecimientos que han rodeado la convocatoria del 1 de octubre.

En el primer ámbito, el 17 de agosto Barcelona y Cambrils fueron testigos de un atentado de raíz yihadista que provocó 17 muertos y numerosos heridos. La prevención de los procesos de radicalización y la coordinación policial ante hechos tan graves han sido objeto de un informe del Síndic presentado a finales de año en el Parlamento, en el que, entre otros, se exige el acceso de pleno derecho de la Policía de la Generalitat a los organismos estatales e internacionales de coordinación policial y el completo esclarecimiento de los vínculos entre el líder de la célula terrorista con los servicios secretos del Estado.

En el segundo ámbito, se ha vivido una sacudida de país tanto por la vulneración de la Constitución y otras leyes por parte de la Generalitat como por la respuesta del Gobierno del Estado a estas vulneraciones. Respuesta que se enmarca en una regresión de derechos civiles tan importantes como los de reunión, expresión y manifestación. El Síndic lleva años advirtiendo de estas regresiones y otros organismos internacionales, como el GRECO del Consejo de Europa, han señalado las serias lagunas existentes en la independencia del poder judicial en España.

La desproporcionada respuesta penal a los conflictos políticos, las prisiones preventivas de dirigentes sociales y políticos, incluyendo el anterior adjunto general al Síndic, o los efectos en derechos sociales de la intervención financiera de la Generalitat y de la aplicación del artículo 155 de la Constitución son muestras fehacientes de esta regresión. Algunos de estos hechos, y en particular la actuación policial el 1 de octubre, han llamado la atención de organismos europeos de supervisión de los derechos humanos, como son el Consejo de Europa y las Naciones Unidas, que han exigido que se ordene una investigación imparcial, todavía pendiente.

Siguiendo la sistemática de los últimos años, y tal y como establece la Ley del Síndic, a este capítulo de consideraciones generales le sigue un segundo capítulo de datos estadísticos, en el que se reflejan las actuaciones del Síndic tanto en cuanto a los datos de este año como en relación 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, a la vez que refleja algunas quejas a modo de ejemplo 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 relacionan todas y cada una de las 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 concluye con un capítulo relativo a la actividad institucional y de difusión del Síndic.

Este informe sobre la actividad anual del Síndic de Greuges debe considerarse complementado por los tres otros informes anuales que, por mandato legal, la institución presenta en el Parlamento de Cataluña. Toda la información del ámbito de la infancia y educación está recogida en el *Informe sobre los derechos de los niños*, que se entregó al Parlamento el día 30 de noviembre de 2017 y que puede consultarse íntegramente en la web de la institución (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4893/Informe%20derechos%20del%20ni%C3%B1o_2017_cast.pdf). Así mismo, la actividad y 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 2017 y que también puede consultarse en la web de la institución

(http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4935/Informe%20MCPT%202017_cast.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 6 de julio de 2017 se presentó en el Parlamento de Cataluña el segundo informe anual de evaluación de la Ley

(http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4584/Informe%20transparencia2017_cast_ok.pdf). Otros informes monográficos se referencian más adelante.

En todo caso, el informe recopila una breve síntesis de las principales recomendaciones del área de infancia y educación (apartado 3.1.4) y enumera las 47 visitas a equipamientos donde hay personas privadas de libertad que se han realizado como MCPT (3.5). 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 3.3.2).

El detalle de todas las actuaciones y recomendaciones del Síndic puede encontrarse en las páginas siguientes, así como en el espacio web en el que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo de 2017 (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>).

Como se ha apuntado anteriormente, este informe recopila la actividad del Síndic de Greuges de Cataluña durante un año extremadamente convulso en el que el conflicto político que afecta a las instituciones de autogobierno y la desobediencia a autos y sentencias del Tribunal Constitucional han culminado en la aplicación por primera vez en la historia del artículo 155 de la Constitución española, la disolución del Parlamento de Cataluña por parte del Gobierno español, y la consecuente convocatoria de elecciones, así como la destitución en bloque del presidente y el consejo ejecutivo de la Generalitat y de otros altos cargos del gobierno. Una acción que, cabe no olvidar, había venido precedida dos meses antes por la intervención absoluta de las cuentas de la Generalitat por parte del Ministerio de Hacienda en contravención de la sistemática de la Ley Orgánica 2/2012, de estabilidad presupuestaria.

Así mismo, el año acaba con dos miembros del gobierno destituido en la cárcel, otros miembros de aquel gobierno en el extranjero, y todos ellos y una parte de la Mesa del Parlamento de Cataluña encausados por un delito de rebelión ante el Tribunal Supremo. La situación de privación de libertad como medida cautelar afecta también a dos

dirigentes de la sociedad civil, en este caso acusados de sedición; imputaciones que también pesan sobre dos altos mandos de los Mossos d'Esquadra, mientras se investigan a otras personas.

No es materia del Síndic valorar las aspiraciones políticas que la sociedad y los partidos quieran defender, si bien, dado el grado de tensión a que se llegó al alrededor del 1 de octubre, en el marco competencial que prevé su ley reguladora, el Síndic se ofreció a las partes para facilitar el necesario diálogo político. Aún hoy, el Síndic insiste en que los conflictos políticos e institucionales deben solucionarse mediante el diálogo, y que este diálogo es imprescindible para resolver políticamente – y no penalmente – la cuestión, para la consecución de plenas libertades y derechos, para el restablecimiento del autogobierno y para la vertebración del encaje de Cataluña, en cuyo horizonte habrá necesariamente que atender la demanda mayoritaria hasta ahora de consultar a la sociedad catalana.

En cambio, sí forma parte de las competencias de la institución supervisar a la Administración en todo aquello que afecte a derechos y libertades de la ciudadanía. En este contexto, dos de los informes monográficos publicados este año, y buena parte de la actividad pública del Síndic a partir del mes de septiembre, se han centrado en las afectaciones a derechos y libertades fundamentales que la situación actual en Cataluña está provocando. Es el caso del informe relativo a retrocesos en derechos y libertades en el Reino de España

(<http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4402/Informe%20retrocessos%20drets%20humans.pdf>) y de la síntesis de actuaciones entorno al 1 de octubre (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4819/Informe%20sintesi%201octubre_catala.pdf). Estas actuaciones y pronunciamientos del Síndic también tienen un reflejo en varios apartados del capítulo 3 de este informe.

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2017 por el Síndic de Greuges de Cataluña y que hay que poner en relieve por su trascendencia.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Este año las actuaciones del ámbito de las políticas sociales vuelven a representar cerca de un tercio del total de las recibidas en la institución, a pesar de que cabe señalar que por primera vez en muchos años las quejas en este ámbito no han llegado al 30% del total. A pesar de que podría interpretarse que lo peor de la crisis socioeconómica del último decenio ha quedado atrás, muchas familias continúan encontrándose en situaciones de vulnerabilidad, 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.

En el ámbito de los servicios sociales, desde la perspectiva legislativa, debe ponerse de relieve la aprobación de dos disposiciones que deben significar un avance en la protección de colectivos especialmente vulnerables.

En primer lugar, el 15 de septiembre entró en vigor la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía. Esta ley crea y regula una nueva prestación social, de naturaleza económica y percepción periódica, y con carácter de derecho subjetivo, que tiene como fin asegurar los mínimos de una vida digna a las personas y familias que se encuentran en situación de pobreza. La Ley, que debe ser objeto de desarrollo reglamentario en diferentes aspectos, conlleva cambios significativos en el régimen de protección y cobertura de necesidades básicas. Por este motivo, dada la importancia que puede tener esta prestación desde el punto de vista de los derechos de las personas, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para realizar un seguimiento del proceso de implementación de la Ley y de esta prestación.

En segundo lugar, el Real Decreto 897/217, de 6 de octubre, regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, norma que se desplegó a través de la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre (BOE núm. 243, de 9 de octubre). El real decreto mencionado prevé unos descuentos que deben efectuar las empresas comercializadoras de referencia de suministro eléctrico a los consumidores en situación de vulnerabilidad económica, en función de su nivel de ingresos y del cumplimiento de

determinados requisitos. Estos descuentos oscilan entre el 25% y el 40% del importe de la potencia y el consumo y el 100% del coste de la factura. Esta nueva regulación del bono social es objeto de análisis por parte del Síndic.

A pesar del avance social que puede conllevar esta legislación para los colectivos más vulnerables, el Síndic no puede dejar de expresar su preocupación en este informe sobre la posible sobrecarga de trabajo de los centros de servicios sociales que puede conllevar, en cuanto al aumento de trámites que deberán afrontar los profesionales así como el incremento de las personas que acceden a la red de servicios sociales. La insuficiente dotación de recursos frente a las necesidades de los diferentes colectivos de personas desfavorecidas y los déficits en la gestión de las prestaciones y de las ayudas por parte de las administraciones implicadas pueden agravar la situación.

Después de diez años de vigencia, la Ley de la dependencia plantea retos en cuanto al seguimiento adecuado de la situación de cada persona y de las prestaciones de que dispone, lo que resulta de una importancia creciente. En Cataluña no existe un modelo de seguimiento, ni instrucciones o protocolos de ámbito general que desarrollen esta fase del proceso de atención a las personas dependientes. El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias inicialmente manifestó que no lo consideraba necesario, pero recientemente ha indicado que trabajará en esta cuestión con los entes locales, con los que será necesario acordar la idoneidad de unos criterios comunes, y que también considera necesario el desarrollo de una herramienta informática de las características indicadas, iniciativa que se incluirá en un próximo plan estratégico.

Tanto el Síndic como la inmensa mayoría de ayuntamientos consultados consideran que hay que reforzar las actuaciones de seguimiento por parte de todos los servicios implicados, así como intensificar las visitas y el contacto directo con la persona dependiente.

En el ámbito del derecho a la salud, el Informe 2016 ya anunciaba la preocupación del Síndic sobre la saturación de algunos servicios de urgencia; situación a partir de la cual se abrió una actuación de oficio y se inició una serie de visitas in situ, con el objetivo de analizar el estado de la cuestión y formular propuestas de

mejora. Este año, se han continuado recibiendo quejas de personas que han tenido que acudir a un servicio de urgencias hospitalarias y/o de sus familiares, principalmente por las horas y condiciones en las que deben permanecer, a menudo en camillas en los pasillos del servicio. En opinión del Síndic, esta situación no sólo tiene afectaciones en el disfrute del derecho a los mejores estándares de salud posibles, sino que también vulnera el derecho a la intimidad de los pacientes. El Plan nacional de urgencias de Cataluña (PLANUC), presentado en el mes de abril de 2017, ha querido ser la respuesta a la necesaria planificación y dimensionamiento de los servicios de urgencias, en un contexto de envejecimiento de la población, teniendo en cuenta también los factores preventivos. El Síndic realizará un seguimiento de la aplicación del PLANUC en la atención a la urgencia en general y en los servicios de urgencias hospitalarias en particular.

También ha sido una constante en los últimos años la recepción 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 que se les evalúe su capacidad laboral o que muestran su disconformidad con la actuación de este organismo. A menudo, las quejas tienen origen en la discordancia entre las expectativas de la persona de continuar en situación de baja laboral y el resultado de la evaluación médica cuando determina la reincorporación a su puesto de trabajo.

El Síndic no puede entrar a valorar ni a cuestionar los criterios médicos que aplican los médicos evaluadores. Ahora bien, sí ha instado, entre otros, a que se hagan extensivos los derechos de la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria al mencionado organismo o que se tengan en cuenta todos los partes médicos que aporten las personas afectadas de los especialistas que les hayan podido tratar como un elemento más de valoración. Así mismo, para corregir las posibles actuaciones conflictivas de los profesionales en la atención que prestan a los ciudadanos, se ha sugerido una formación específica de estos profesionales en habilidades comunicativas y de trato. El Síndic también entiende que las restricciones a la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica en el ICAM limitan de forma injustificada un derecho de los

pacientes y ha sugerido que se vuelva a permitir este acompañamiento.

Uno de los colectivos más afectados por la crisis económica ha sido el de los jóvenes en edad de trabajar. Se han recibido numerosas quejas de personas jóvenes en el paro que no podían acogerse a los beneficios del Programa de garantía juvenil, amparado por la Unión Europea, por haber trabajado algunas horas durante los 30 días anteriores a la solicitud. La legislación que dificultaba este acceso ha sido subsanada con el Real Decreto-ley 6/2016, de 23 de diciembre, que ha modificado sustancialmente la complejidad del proceso de inscripción y el rigor de los requisitos impuestos, como no haber trabajado durante los 30 días anteriores a la solicitud, ni haber recibido ningún tipo formación.

Aun así, aún existen supuestos pendientes de resolución, como el de las personas jóvenes que trabajan a tiempo parcial o en días alternos, que quedan fuera del Programa de garantía juvenil, puesto que, a pesar del corto período laboral, constan de alta en la Seguridad Social, así como los jóvenes extranjeros mayores de dieciocho años extutelados que disponen de permiso de residencia, pero no de trabajo, que pueden inscribirse como demandantes de ocupación, pero no en el Programa de garantía juvenil. Por ello, el Síndic se dirigió al Defensor del Pueblo, que indicó que llevaría a cabo las actuaciones pertinentes para contribuir a un funcionamiento mejor y más eficaz del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

El derecho a la vivienda sigue siendo una preocupación del Síndic, que ha seguido denunciando la falta de un parque de vivienda social suficiente. Ciertamente, la actitud de los grandes tenedores de viviendas, y en especial de la SAREB, no ha favorecido el alcance de acuerdos de cesión de las viviendas desocupadas en favor de la Administración para destinarlas a garantizar el derecho a la vivienda de las personas y los colectivos más vulnerables.

Ahora bien, las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic han permitido constatar, no obstante, que la Administración ha hecho un uso escaso del derecho de adquisición preferente y que, por tanto, son pocas las viviendas adquiridas por la Administración de la Generalitat y por los ayuntamientos por esta vía. El Síndic, en un informe de presentación

inminente en el Parlamento de Cataluña, reclama un mayor compromiso de la SAREB y otros grandes tenedores de vivienda, y que las administraciones reanuden la promoción de vivienda social, impulsándose los mecanismos de coordinación y colaboración entre la Generalitat y las administraciones locales.

En cuanto a los derechos de los niños y adolescentes, una de las preocupaciones de este año ha sido la lucha contra las desigualdades educativas, incluyendo la segregación escolar. El Síndic reconoce que se han adoptado algunas medidas para combatir la segregación escolar, especialmente en la programación de la oferta, pero quedan pendientes de completar algunos retos, como un nuevo decreto de admisión de alumnado con nuevos instrumentos o el Pacto contra la segregación escolar en Cataluña entre los agentes educativos. En relación con otros ámbitos de la lucha contra la segregación escolar, como el de la no difusión de los resultados por centros o el de las garantías de gratuidad en la escolarización en los centros concertados, no hay avances significativos.

Aún en el ámbito de la educación, el Síndic ha recibido algunas quejas sobre un supuesto adoctrinamiento de los niños en las escuelas catalanas, materia sobre la cual está elaborando un informe monográfico. Aun así, cabe destacar que el respeto a la pluralidad cultural y lingüística en Cataluña, en un equilibrio que ha sido elogiado por organismos internacionales como el Consejo de Europa, es un tesoro que hay que preservar. Las quejas que llegan a la institución sobre cuestiones lingüísticas siguen siendo una fracción minúscula del total y es imprescindible mantener la convivencia ciudadana fuera del debate partidista.

Por último, resulta preocupante que numerosas leyes con contenido de derechos sociales aprobadas por el Parlamento de Cataluña hayan sido objeto de recurso del Gobierno del Estado ante el Tribunal Constitucional y suspendidas cautelarmente por el alto tribunal. Es el caso, este año, de la Ley de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial; la Ley del libro sexto del Código Civil de Cataluña, relativo a las obligaciones y el contrato; la Ley de voluntades digitales, la Ley de la Agencia de Protección Social, y la Ley catalana contra el cambio climático.

TERRITORIO Y CONSUMO

El sector de las políticas territoriales, incluyendo cuestiones como el urbanismo o la protección del medio ambiente, ha representado este año un 24% de las actuaciones del Síndic. Si nos fijamos sólo en las quejas recibidas, este porcentaje aumenta hasta el 32% y se sitúa como el área de la institución donde han entrado más quejas nuevas este año. No en vano las agresiones al territorio que se denunciaban en el informe del año pasado siguen poniendo en riesgo el patrimonio natural de nuestro país.

En el ámbito del medio natural, ruidos y olores son algunos de los motivos de queja más frecuente. En efecto, son numerosas las quejas recibidas por molestias de ruidos ocasionados por fiestas, verbenas o conciertos organizados por los ayuntamientos o salas y equipamientos municipales que no tienen las condiciones de aislamiento adecuadas. También por actividades al aire libre, particularmente en fiestas mayores, tal y como han reflejado los informes monográficos de 2016 y 2017. En estos casos, el Síndic recuerda a los ayuntamientos que debe analizarse el impacto acústico de los acontecimientos que se realizan para garantizar que los espectáculos públicos y las actividades recreativas que se llevan a cabo en los equipamientos públicos no vulneren los derechos de las personas vecinas.

Por otra parte, en Cataluña aún no existe una normativa reguladora de la contaminación odorífera, a pesar de que el Parlamento de Cataluña instó al Gobierno a través de la Resolución 403/XI, de 14 de diciembre de 2016, a incluir regulaciones específicas para combatir los problemas de olores en el marco de la futura ley de calidad ambiental. Las quejas por olores y molestias por gases, humos y emisiones diversas se enfocan haciendo un especial énfasis en la necesidad de garantizar que el desarrollo de una actividad económica debe hacerse con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia.

En el ámbito del consumo, que este año ha representado en torno a un 15% de las actuaciones del Síndic, la institución mantiene la colaboración con compañías del sector energético, de telecomunicaciones, de

transportes, de abastecimiento de agua y funerarias.

Los servicios públicos de consumo –y, en especial, la Agencia Catalana del Consumo– son objeto de la actividad supervisora del Síndic, que atiende e investiga las quejas relativas a irregularidades en su actuación o a supuestos de mala administración.

La falta de respuesta a las solicitudes presentadas en la Agencia Catalana del Consumo o en las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor centran buena parte de las quejas recibidas por el Síndic en este apartado. Esta institución recuerda la obligación de dar respuesta a las personas, consciente de que los servicios públicos de consumo reciben en primera instancia muchas demandas ciudadanas –de información, de asesoramiento, de orientación– y en temas muy diversos, sin que en muchos casos dispongan de un dimensionamiento adecuado de recursos personales, materiales o económicos.

En los últimos tiempos puede constatarse que las empresas de suministros básicos, telecomunicaciones o transporte son la fuente de muchas actuaciones de los servicios públicos de consumo, puesto que los servicios de atención al cliente de estas grandes empresas no siempre apuestan por circuitos y soluciones ágiles para la tramitación de los expedientes. Por ello, el Síndic considera del todo necesario promover y fomentar la mediación, el arbitraje y los otros sistemas de solución extrajudicial de controversias en el ámbito del consumo. En este sentido, es imprescindible una correcta transposición de las directivas europeas sobre la resolución alternativa de conflictos (ADR) que garantice el papel de instituciones públicas como el Síndic de Greuges en la salvaguarda de derechos fundamentales.

Por otra parte, son varias las quejas en las que se pone de manifiesto un exceso de facturación del servicio de suministro de agua que, generalmente, está provocado por una fuga de agua en las instalaciones interiores, por un funcionamiento incorrecto del contador o por otras circunstancias.

El diseño, el cálculo y la aplicación de la estructura tarifaria de suministro de agua penalizan con un precio superior el consumo

más elevado por cuestión de ahorro de agua. Sin embargo, si el consumo elevado es fruto de una fuga fortuita, la penalización del consumo pierde sentido.

En síntesis, el Síndic considera que se trata de modular el importe que debe asumirse cuando se ha perdido el agua por una causa no atribuible a la negligencia del usuario.

Por último, hay de volver a mencionar el proyecto Castor. En noviembre del 2014 el Síndic presentó el *Informe sobre el proyecto Castor*, fruto de las reuniones con colegios profesionales y plataformas de afectados. En el transcurso de estos años el Síndic ha continuado realizando un seguimiento y este año se han producido dos hechos que han vuelto a poner el proyecto Castor en la agenda.

En primer lugar, el pasado mes de mayo de 2017 se hizo público el informe emitido por el Massachusetts Institute of Technology (MIT), en referencia a la plataforma de gas Castor, que pone de manifiesto que los terremotos fueron originados por la inyección de gas en el almacén subterráneo, que causó sismicidad en el sistema de la falla Amposta. En segundo lugar, la sentencia del Tribunal Constitucional del 21 de diciembre de 2017 anula los artículos 2.2, 4, 5 y 6 del Real Decreto-ley 13/2014, incluidos, por tanto, los que regulan la indemnización que se pagó a Escal UGS, SL, y la forma en que se repercutió en los consumidores, mediante el reconocimiento a Enagás de derechos de cobro sobre el sistema gasista, que se repercuten periódicamente en los recibos de los consumidores, según se determina todos los años por orden ministerial. Ahora hay que exigir la aplicación de la sentencia y el resarcimiento de los derechos de los afectados.

El Síndic continuará actuando para que los consumidores no se vean penalizados en sus facturas por un sobrecoste fruto de una mala gestión y contratación del Gobierno del Estado. Está trabajando en un informe que ponga de manifiesto que, a día de hoy, existen indicios que llevarían a pedir una auditoría técnica para poder dictaminar si la actuación de la empresa Escal fue o no técnicamente correcta, y de nuevo se ha puesto en contacto con diferentes colegios profesionales y la Plataforma en Defensa de les Terres del Sénia.

TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

Las quejas relativas a la buena administración han aumentado progresivamente en los últimos tres años y se sitúan actualmente cerca del 20% de las iniciadas este año en la institución. Desde el punto de vista cualitativo, destacan las relativas a transparencia y acceso a la información pública.

El segundo informe de evaluación de la Ley de transparencia y acceso a la información, presentado en el Parlamento en el mes de julio de 2017, pone de manifiesto avances significativos en ámbitos como el registro de grupos de interés. También los datos aportados por las administraciones respecto del derecho de acceso a la información pública parecen indicar un incremento más que notable de solicitudes en referencia al primer año de vigencia de la Ley. Sin embargo, este mayor conocimiento y ejercicio de este derecho ciudadano no debería hacer olvidar la necesidad de llevar a cabo campañas públicas de difusión para darlo a conocer a todos los segmentos de la ciudadanía.

El informe, por tanto, recuerda el deber de resolver de forma expresa las solicitudes de acceso a información. Respecto de los portales de transparencia, recuerda que debe publicarse toda la información que es relevante para el ciudadano, y que los portales deben cumplir con los parámetros de calidad que fija la Ley. Por último, en el ámbito del gobierno abierto, es necesario un esfuerzo continuado de las administraciones para avanzar hacia un modelo en que los ciudadanos participen en la toma de decisiones pública y en la elaboración de las normas. Otros ámbitos de trabajo del Síndic en el ámbito de la Administración pública han sido los cambios en el régimen de responsabilidad patrimonial de la Administración y las dificultades en algunas poblaciones por el empadronamiento de personas que ocupan viviendas de forma irregular.

En cuanto a la primera cuestión, la entrada en vigor de la Ley básica 40/2015, de régimen jurídico del sector público, ha conllevado una modificación sustancial en el régimen de responsabilidad de las sociedades públicas por los daños originados por su actividad. En concreto, la Ley establece que el régimen de responsabilidad exigible a las entidades con

forma jurídica privada y que actúan con sujeción al derecho privado es el de responsabilidad patrimonial que regula esta ley, aunque la responsabilidad se exija directamente a la entidad de derecho privado o a la entidad aseguradora de su responsabilidad. Consiguientemente, el legislador ha optado por establecer la sujeción plena de las entidades públicas con forma societaria al régimen de responsabilidad patrimonial y superar las dudas que, con la legislación anterior, había suscitado esta cuestión, y también ha optado por la unidad del régimen de responsabilidad por los daños derivados del funcionamiento de los servicios públicos con independencia de la opción de prestación –directa o indirecta– escogida por la Administración.

Respecto de la segunda cuestión, el empadronamiento de personas ocupas, el Síndic no avala la ocupación irregular, pero recuerda que la negativa a inscribir en el padrón a las personas que, efectivamente, residen habitualmente por el solo hecho de no poder entregar un título de ocupación no está fundamentada en criterios jurídicos. La decisión sobre la inscripción debe basarse en la residencia efectiva en el domicilio del alta y no en el derecho a residir en la vivienda. Este último caso implica juzgar cuestiones de naturaleza privada que no son competencia de la Administración local. El padrón es un registro administrativo en el que constan los vecinos del municipio y refleja el domicilio donde residen, con independencia de los derechos que puedan corresponder o no al vecino por residir.

En el ámbito tributario, se han seguido recibiendo quejas en las que se ponen de manifiesto problemas relacionados con la claridad de las informaciones recibidas, con el derecho del contribuyente a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, con la demora en la resolución de solicitudes y recursos o con la notificación de resoluciones poco motivadas. El Síndic ha destacado que una información correcta por parte de la Administración y de su personal es imprescindible para garantizar un sistema tributario justo que genere confianza y garantice la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Además, el Síndic ha puesto de manifiesto, al menos desde 2014, que no puede exigirse

plusvalía para cualquier transmisión de un bien inmueble, y menos aún en los casos en los que, como consecuencia de la crisis económica, no se ha producido un aumento de valor de los terrenos o una plusvalía para el sujeto pasivo. Este año, el Tribunal Constitucional ha anulado el impuesto de la plusvalía municipal para los supuestos en los que no ha existido un aumento de valor del terreno y ha formulado un mandato expreso al legislador para que, en su libertad de configuración normativa, lleve a cabo las modificaciones en la ley del impuesto que permitan determinar la forma de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.

LIBERTADES Y CALIDAD DEMOCRÁTICA

En el año 2017 ha habido dos convocatorias electorales y, entre una y la otra, la aplicación en Cataluña del artículo 155 de la Constitución española. La primera convocatoria, de carácter referendario, se celebró el 1 de octubre a pesar de la suspensión por el Tribunal Constitucional de la ley del Parlamento que pretendía darle cobertura, la cual posteriormente fue declarada inconstitucional por el mismo Tribunal. La actuación de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado para impedir la consulta ha generado numerosas quejas al Síndic. La desproporcionada respuesta penal a los conflictos políticos, incluidas las prisiones preventivas de dirigentes sociales y políticos, forman parte igualmente de las actuaciones del Síndic de Greuges de este año. También ha habido quejas relativas al uso de datos personales para configurar el censo de esta consulta. La segunda convocatoria, de carácter electoral, fue realizada por el presidente del Gobierno español después de haber destituido el consejo ejecutivo de la Generalitat en aplicación abusiva del artículo 155. En este caso, las quejas tramitadas a la institución se han centrado en las dificultades del voto por correo y desde el extranjero.

Este informe también se hace eco de las leyes 11/2014, de 20 de octubre, y 17/2015, de 21 de julio, que otorgan al Síndic funciones específicas relativas a la defensa de derechos y libertades que puedan haber sido vulnerados por la actuación de la Administración o por empresas que prestan servicios de interés general o universal en materia de no discriminación de las personas LGTBI, la primera, y de igualdad

entre mujeres y hombres, la segunda. Ambas leyes promueven que el Síndic firme convenios de colaboración con la Administración, lo que se hizo con el Departamento de Trabajo, Bienestar y Familias en el año 2016 y que este año se ha formalizado con el Instituto Catalán de las Mujeres.

En este contexto, resulta incomprensible que el Proyecto de ley para la igualdad de trato y la no discriminación, la tercera pata de este arsenal legislativo para la igualdad real de todas las personas, omita la referencia garantista a la figura del Síndic. Así se trasladó en su día tanto al departamento que la impulsaba como en sede parlamentaria. El final abrupto de la legislatura ha conllevado que el proyecto decaiga, pero se está a la espera de que el nuevo gobierno que salga de las elecciones del 21 de diciembre traslade una versión mejorada técnicamente que dé un papel clave al Síndic en la defensa de la igualdad de derechos como corresponde a su mandato estatutario.

En materia de igualdad entre mujeres y hombres, este año cabe destacar la actuación de oficio iniciada para investigar si se respeta el principio de paridad en los cargos electos y órganos directivos de las instituciones catalanas. De la información obtenida, se desprende que la paridad hombre-mujer en los cargos electos, obligatoria en las listas electorales, desaparece progresivamente en los puestos de responsabilidad política de más relevancia. Así, por ejemplo, el Parlamento de Cataluña escogido en 2015 tenía un nivel aceptable de paridad, pero ello no se tradujo en un consejo ejecutivo paritario. Por el contrario, en el momento de su destitución, el consejo ejecutivo estaba integrado por nueve hombres y cuatro mujeres. Cabe señalar que la elección de la nueva Mesa del Parlamento fruto de las elecciones del 21 de diciembre de 2017, con seis hombres y una mujer, supone una regresión en términos de paridad de hombres y mujeres en órganos representativos

Así mismo, a pesar del aumento constante de mujeres en el ámbito municipal (regidoras y alcaldesas) los ayuntamientos, con carácter general, continúan lejos de ser paritarios, situación que se agrava en los gobiernos locales de segundo nivel (diputaciones y consejos comarcales). En este sentido, es especialmente grave la situación de falta de diputadas provinciales en las diputaciones de Tarragona y Girona.

Tampoco es ejemplar la situación de las instituciones estatutarias, particularmente en cuanto a los órganos colegiados escogidos políticamente, particularmente en cuanto al Consejo de Garantías Estatutarias, donde la presencia de mujeres entre los cargos electos es absolutamente testimonial, como lo ha sido históricamente en la Sindicatura de Cuentas. La situación mejora, no obstante, en cuanto a los altos cargos de estas instituciones.

En el ámbito de la seguridad ciudadana, la mayor parte de quejas recibidas son por la desproporción en las intervenciones de la Policía Nacional y la Guardia Civil contra ciudadanos que esperaban pacíficamente junto a los puntos de votación, así como por las actuaciones violentas al entrar y decomisar el material electoral y por los consiguientes destrozos causados.

En el ámbito penitenciario, hay que mencionar el cierre de la prisión Modelo de Barcelona, en el sentido de garantizar los derechos adquiridos de los internos que se han trasladado a otros centros, mejorar la accesibilidad de las familias a estos centros y no olvidar que la capital de Cataluña debe asumir a la mayor brevedad su cuota de responsabilidad en materia de equipamientos penitenciarios. Así mismo, hay que continuar insistiendo en la necesidad de generalizar la instalación de cámaras de grabación de imágenes a los patios de los departamentos de sancionados y en todas las dependencias donde puedan verse conculcados los derechos de los internos, así como mejorar la intervención y el seguimiento de las personas que se encuentran en primer grado penitenciario.

INFORMES EXTRAORDINARIOS

Una de las actividades más relevantes del Síndic, 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 tomado carta de naturaleza 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 la 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 sede parlamentaria siete informes extraordinarios:

- *I Informe sobre la aplicación de la Convención de derechos de la infancia*
- *Informe sobre el derecho a la convivencia*
- *Dos años de vigencia de la Ley 11/2014 por los derechos LGTBI: las actuaciones del Síndic*
- *Retrocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España*
- *Informe sobre la seguridad privada en Cataluña y las buenas prácticas*
- *Síntesis de las actuaciones del Síndic en torno al 1-O*
- *Prevención de la radicalización y el terrorismo en Cataluña*

Los primeros cuatro informes de esta lista se han debatido en sede parlamentaria, pero la disolución del Parlamento a finales del mes de octubre, así como el clima político los meses anteriores, han propiciado que en el segundo semestre de este año no se hayan podido tratar ni los tres últimos monográficos ni el informe anual relativo a la transparencia y el acceso a la información.

En todo caso, todos estos informes pueden encontrarse en la web del Síndic y de la mayoría se da cuenta a lo largo del capítulo 3 de este informe anual.

REFLEXIÓN FINAL

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

Hay que tener presente que este año se ha vuelto a superar el umbral de las 10.000 quejas recibidas en la institución y que se han tramitado más de 16.000. Se ha igualado la

cifra récord de actuaciones de oficio alcanzada el año pasado (281) y, contando las consultas formuladas, se han tramitado más de 26.000 expedientes. Dado que muchas quejas tienen carácter colectivo, las personas afectadas por estas actuaciones han sido 60.500, lo que representa más del doble que el año anterior.

También hay que poner en valor el hecho de que el Síndic no ha apreciado situaciones graves de obstaculización de su labor por parte de ninguna administración ni empresa, a pesar de que hay que reconocer que el cese de las cúpulas del gobierno de la Generalitat durante los últimos dos meses del año ha ralentizado el envío de respuestas, sobre todo de aceptación o no de las resoluciones del Síndic.

En este punto, resulta positivo que el porcentaje de resoluciones aceptadas por el destinatario de forma total o parcial supere el 98% de las emitidas por esta institución. De hecho, sólo el 1,6% de las resoluciones han sido rechazadas por la Administración, mientras que en otro 22,2% han sido aceptadas sólo parcialmente. Cabe señalar, no obstante, que estos porcentajes son superiores a los del año anterior y que, por tanto, aún existe margen de mejora por parte de las administraciones a la hora de aceptar las sugerencias del Síndic.

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, a principios de 2017 se implantó la sede electrónica del Síndic, con el propósito de agilizar las comunicaciones con la ciudadanía y con todas las administraciones. En estos meses se han efectuado cerca de 600 trámites y más de 3.000 consultas de asentamientos, cifras que se espera que aumenten en los próximos años, a medida en que esta herramienta sea más y mejor conocida.

Entre los retos que tiene planteados el Síndic no es menor el de alcanzar una mayor difusión y presencia de la institución entre la población y ser ampliamente conocido como garante de derechos. Así, durante 2017, el servicio territorial de atención a las personas ha realizado 144 desplazamientos y ha visitado 115 municipios diferentes. Esto supone 31 desplazamientos y 10 localidades más que en el año 2016. También se han reanudado la firma de convenios de supervisión singular

con ayuntamientos, en la medida en que el Síndic tiene una dimensión local, como ombudsman, muy importante. No en vano este año se han tramitado más de 7.000 quejas y actuaciones de oficio relativas al mundo local, un 45% del total de la institución. Así pues, se han firmado siete nuevos convenios de supervisión (Sitges, Caldes de Montbui, Olèrdola, Santa Perpètua de Mogoda, Manresa, Castellbisbal y Òdena) hasta llegar a los 33 convenios vigentes.

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

En este punto, cabe señalar que en el mes de noviembre se celebró la reunión constitutiva de la Red del Ombudsman de Cataluña, promovida por el Síndic de Greuges y con participación de defensores municipales, universitarios y de empresas que prestan servicios de interés general o universal. Esta red tiene por vocación la formación y el intercambio de experiencias entre instituciones catalanas de defensa de derechos en temas de interés común para garantizar una buena atención.

Así mismo, por resolución del Síndic de 23 de mayo de 2017, se ha creado, en colaboración con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, la Estructura Catalana de Derechos Humanos, inspirada en los Principios de París de la ONU de 1991. La Estructura recibió el encargo del gobierno, en el mes de septiembre, de elaborar un plan de derechos humanos de Cataluña, que se ha puesto en marcha a finales de noviembre, con el nombramiento, después de una convocatoria pública, de su consejo asesor, integrado por 20 personas y entidades vinculadas a diferentes ámbitos de los derechos humanos.

Estas mejoras y el trabajo en red permitirán mantener e incrementar la buena valoración que tienen de la institución las personas que se acercan a ella. Una valoración positiva que sólo es posible 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 y dedicación.

■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS

2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2017

A continuación se presentan algunos de los datos de la actividad funcional del Síndic de Greuges para el 2017. 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 2017. 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, y por tercer año consecutivo, en el año 2017 se han superado las 10.000 quejas iniciadas, lo que representa 150 más que el año anterior. Se ha igualado el récord histórico de actuaciones de oficio iniciadas por la institución (281). En cambio, las consultas, que habían sido más de 10.000 el año pasado, se han quedado este año en cerca de 9.000, lo que ha supuesto que el total de

expedientes iniciados durante 2017 haya sido inferior al del año 2016.

En el año 2017, por tercer año consecutivo, se han superado las 10.000 quejas iniciadas

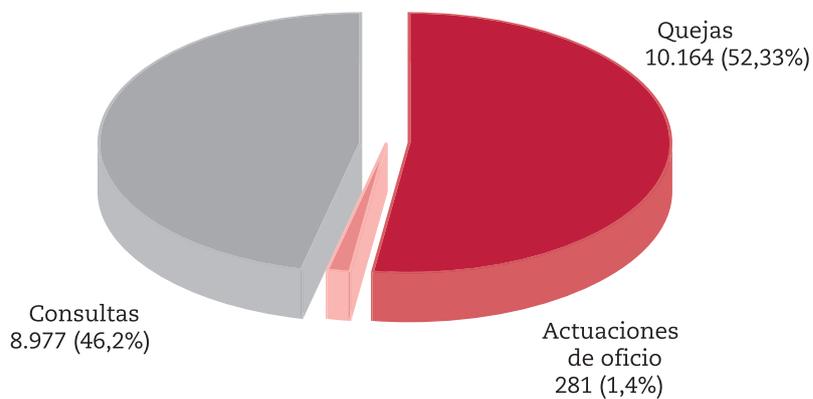
Los datos que se presentan reflejan con claridad dos fenómenos que ya se entreveían en el Informe de 2016. Por un lado, el impacto que la crisis económica y social ha tenido en el debilitamiento estructural de los derechos sociales. Por otro lado, que la incipiente salida de esta crisis y el consiguiente incremento de la actividad económica están incidiendo negativamente en el ámbito del medio ambiente, particularmente en cuanto a la contaminación acústica y la sostenibilidad del territorio, con un repunte de actividad urbanística que podría ser especulativa.

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2017

	N	%
■ Quejas	10.164	52,33
■ Actuaciones de oficio	281	1,45
■ Consultas	8.977	46,22
Total	19.422	100

2. Actuaciones tramitadas en 2017

	N	%
Quejas	16.415	63,01
Actuaciones de oficio	659	2,53
Consultas	8.977	34,46
Total	26.051	100



2.1. DATOS POR MATERIA

Por primera vez en un decenio, las quejas en el ámbito de las políticas territoriales superan – ligeramente – las recibidas en el ámbito social. Ciertamente, el número de actuaciones de oficio iniciadas en el ámbito social y, sobre todo, las consultas recibidas a lo largo del presente año en este ámbito conlleva que las actuaciones globales del Síndic continúen correspondiendo en su mayoría al área de las políticas sociales, hasta llegar al 29% del total de actuaciones iniciadas en el año 2017. También es cierto que este porcentaje es inferior a lo que habían representado las políticas sociales como actividad del Síndic en los últimos años. En lo que concierne concretamente a quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic, la igualdad entre políticas sociales y territoriales es prácticamente absoluta. Hace tan sólo tres años, las quejas y actuaciones de oficio sobre políticas territoriales representaban el 17% de las iniciadas en la institución. Este año, esta cifra ha aumentado en 10 puntos porcentuales. Por tanto, al parecer, a pesar de que han menguado, los efectos de la crisis social aún son evidentes y, al mismo

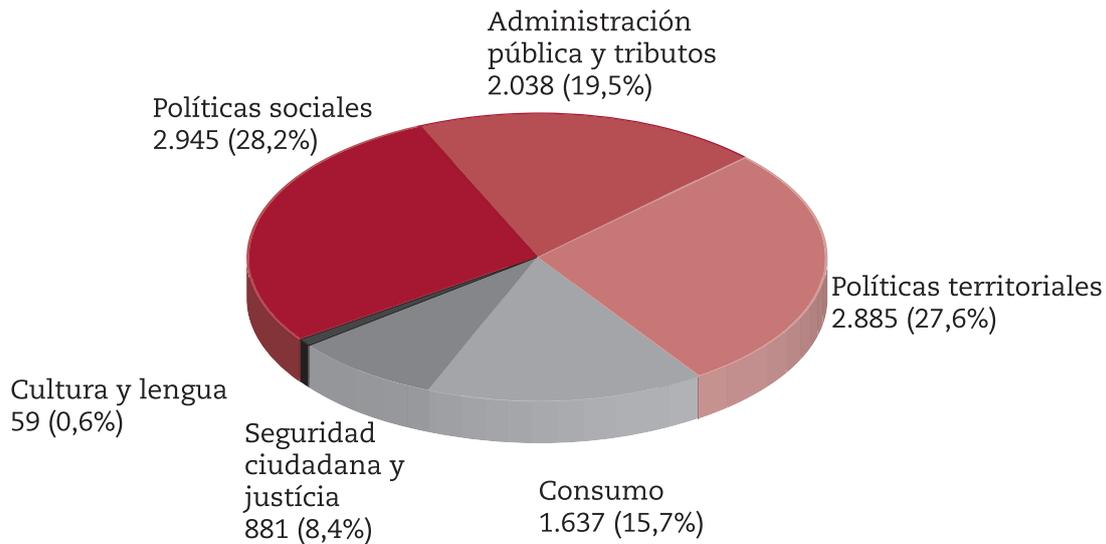
tiempo, la revitalización económica de algunos sectores genera riesgos potenciales para los derechos individuales y colectivos sobre los que será necesario estar muy atentos en los próximos años.

Por primera vez las actuaciones del Síndic en 2017 en políticas territoriales igualan a las de políticas sociales

Por otra parte, después de varios ejercicios de aumento continuado (desde el 5% hace ocho años hasta superar el 20% los años 2014 y 2015), las quejas relativas al ámbito del consumo se han situado una vez más en torno al 16% del total de la institución. En cambio, por tercer año consecutivo aumentan las quejas y actuaciones de oficio relativas a procedimiento administrativo y tributos, así como a seguridad ciudadana y justicia, mientras que las quejas en el ámbito de cultura y lengua continúan siendo muy escasas.

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3.075	33,3	3.115	31,3	3.329	30,7	3.486	33,9	2.945	28,2
Educación e investigación	734	7,9	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1
Infancia y adolescencia	560	6,1	674	6,8	925	8,5	704	6,8	632	6,1
Salud	394	4,3	628	6,3	747	6,9	814	7,9	696	6,7
Servicios sociales	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5	745	7,2	643	6,2
Trabajo y pensiones	288	3,1	174	1,7	135	1,2	91	0,9	112	1,1
Discriminación	-	0,0	6	0,1	14	0,1	51	0,5	221	2,1
Administración pública y tributos	3.287	35,6	2.302	23,1	1.809	16,7	1.894	18,4	2.038	19,5
Administración pública y derechos	2.704	29,3	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0
Tributos	583	6,3	474	4,8	426	3,9	451	4,4	578	5,5
Políticas territoriales	1.207	13,1	1.701	17,1	2.395	22,1	2.370	23,0	2.885	27,6
Medio ambiente	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8
Urbanismo, movilidad y vivienda	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6	1.546	15,0	2.072	19,8
Consumo	1.023	11,1	2.210	22,2	2.651	24,4	1.778	17,3	1.637	15,7
Seguridad ciudadana y justicia	608	6,6	593	6,0	614	5,7	709	6,9	881	8,4
Cultura y lengua	43	0,5	34	0,3	54	0,5	57	0,6	59	0,6
Total	9.243	100	9.955	100	10.852	100	10.294	100	10.445	100



4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito de políticas sociales

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Preinscripción a la educación y centros	299	25,9	202	33,9	9	20,0	88	17,1
Organización y planificación sistema escolar	162	14,0	92	15,4	23	51,1	47	9,1
Derechos y deberes de los alumnos	145	12,6	64	10,7	3	6,7	78	15,2
Estudios universitarios e investigación	131	11,3	49	8,2	3	6,7	79	15,4
Becas y ayudas	125	10,8	64	10,7	3	6,7	58	11,3
Necesidades educativas especiales	99	8,6	50	8,4	1	2,2	48	9,3
Acoso escolar	83	7,2	30	5,0	1	2,2	52	10,1
Otras enseñanzas	47	4,1	24	4,0	1	2,2	22	4,3
Profesores	15	1,3	6	1,0	1	2,2	8	1,6
Otros	49	4,2	15	2,5	-	0,0	34	6,6
Total	1.155	100	596	100	45	100	514	100

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Derechos de las familias. Subvenciones y ayudas	180	16,0	128	23,1	2	2,5	50	10,1
Problemas en las relaciones familiares	380	33,7	137	24,8	36	45,6	207	41,8
Problemas de salud y/o de discapacidad en el niño	213	18,9	148	26,8	6	7,6	59	11,9
Equipos de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA)	76	6,7	29	5,2	1	1,3	46	9,3
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportivas del niño	115	10,2	45	8,1	8	10,1	62	12,5
Acogimiento familiar y adopciones	27	2,4	13	2,4	2	2,5	12	2,4
Centros de menores	68	6,0	34	6,1	16	20,3	18	3,6
Menores inmigrantes no acompañados	7	0,6	3	0,5	3	3,8	1	0,2
Otros	61	5,4	16	2,9	5	6,3	40	8,1
Total	1.127	100	553	100	79	100	495	100

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Disconformidad con el trato recibido por el paciente	416	30,5	196	28,4	-	0,0	220	33,0
Gestión de los recursos sanitarios (listas de espera, cierre de CAP, reducción de personal)	378	27,8	277	40,1	2	33,3	99	14,9
Disconformidad con el diagnóstico y el trato de la enfermedad	238	17,5	102	14,8	2	33,3	134	20,1
Prestaciones sanitarias	157	11,5	86	12,5	2	33,3	69	10,4
Derecho al historial médico y testamento vital	83	6,1	5	0,7	-	0,0	78	11,7
Salud mental	67	4,9	23	3,3	-	0,0	44	6,6
Otros	23	1,7	1	0,1	-	0,0	22	3,3
Total	1.362	100	690	100	6	100	666	100

4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (renta mínima de inserción y prestaciones no contributivas)	502	37,6	203	32,3	8	53,3	291	42,0
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	459	34,4	233	37,1	1	6,7	225	32,5
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	346	25,9	180	28,7	6	40,0	160	23,1
Sin hogar	29	2,2	12	1,9	-	-	17	2,5
Personas con adicciones	-	-	-	0,0	-	-	-	-
Total	1.336	100	628	100	15	100	693	100

4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de desempleo	188	47,4	57	52,3	-	-	131	46,0
Inserción laboral	104	26,2	35	32,1	2	66,7	67	23,5
Pensión de jubilación	70	17,6	11	10,1	1	33,3	58	20,4
Incapacidad laboral	27	6,8	5	4,6	-	-	22	7,7
Expedientes reguladores de ocupación	2	0,5	1	0,9	-	-	1	0,4
Otros	6	1,5	-	0,0	-	-	6	2,1
Total	397	100	109	100	3	100	285	100

4.6. Discriminación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Igualdad de género	154	60,2	132	63,8	4	28,6	18	51,4
Discriminaciones sociales o ideológicas	49	19,1	44	21,3	3	21,4	2	5,7
Discriminación por orientación sexual	26	10,2	13	6,3	7	50,0	6	17,1
Discriminación racial	16	6,3	7	3,4	-	-	9	25,7
Asuntos religiosos	11	4,3	11	5,3	-	-	-	-
Total	256	100	207	100	14	100	35	100

5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito de administración pública y tributos

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	645	23,9	330	22,8	2	15,4	313	25,2
Participación ciudadana, política y régimen electoral	607	22,5	418	28,9	3	23,1	186	15,0
Procedimiento administrativo	541	20	196	13,5	2	15,4	343	27,6
Función pública	406	15	228	15,8	3	23,1	175	14,1
Responsabilidad patrimonial	175	6,5	94	6,5	-	-	81	6,5
Autorizaciones y concesiones	94	3,5	39	2,7	-	-	55	4,4
Patrimonio de la Administración	94	3,5	59	4,1	-	-	35	2,8
Transparencia	65	2,4	42	2,9	-	-	23	1,9
Contratación administrativa	56	2,1	29	2,0	3	23,1	24	1,9
Subvenciones y ayudas	19	0,7	12	0,8	-	-	7	0,6
Total	2.702	100	1.447	100	13	100	1.242	100

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	644	67,1	432	75,4	3	60	209	54,7
Tributos estatales	225	23,4	86	15,0	1	20	138	36,1
Tributos autonómicos	91	9,5	55	9,6	1	20	35	9,2
Total	960	100	573	100	5	100	382	100

6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito del consumo

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Electricidad	789	21,5	466	28,7	4	36,4	319	15,7
Telefonía	639	17,4	331	20,4	1	9,1	307	15,1
Transportes	559	15,2	458	28,2	5	45,5	96	4,7
Agua	242	6,6	133	8,2	-	-	109	5,4
Gas	181	4,9	106	6,5	-	-	75	3,7
Administración defensa de consumidores	113	3,1	57	3,5	-	-	56	2,8
Otros	1.146	31,2	75	4,6	1	9,1	1.070	52,7
Total	3.669	100	1.626	100	11	100	2.032	100

7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito de políticas territoriales

7.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	657	53,5	421	52,1	3	60	233	56,3
Gestión de residuos	237	19,3	161	19,9	2	40	74	17,9
Molestias o malos tratos de animales	191	15,6	132	16,3	-	-	59	14,3
Licencias de actividades	93	7,6	60	7,4	-	-	33	8,0
Arbrado y jardinería pública	49	4,0	34	4,2	-	-	15	3,6
Otros	0	0,0	-	-	-	-	-	-
Total	1.227	100	808	100	5	100	414	100

7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Planeamiento y ejecución urbanística	1.253	46,3	1.160	56,6	18	75,0	75	11,8
Movilidad	328	12,1	247	12,1	2	8,3	79	12,4
Disciplina urbanística e inspección	411	15,2	302	14,7	1	4,2	108	17,0
Subvenciones y ayudas a la vivienda (renta básica de emancipación)	175	6,5	95	4,6	-	0,0	80	12,6
Acceso y adquisición de vivienda	324	12,0	155	7,6	3	12,5	166	26,1
Conservación y mantenimiento de vivienda	113	4,2	50	2,4	-	-	63	9,9
Desahucios	63	2,3	29	1,4	-	-	34	5,3
Otros	41	1,5	10	0,5	-	-	31	4,9
Total	2.708	100	2.048	100	24	100	636	100

8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

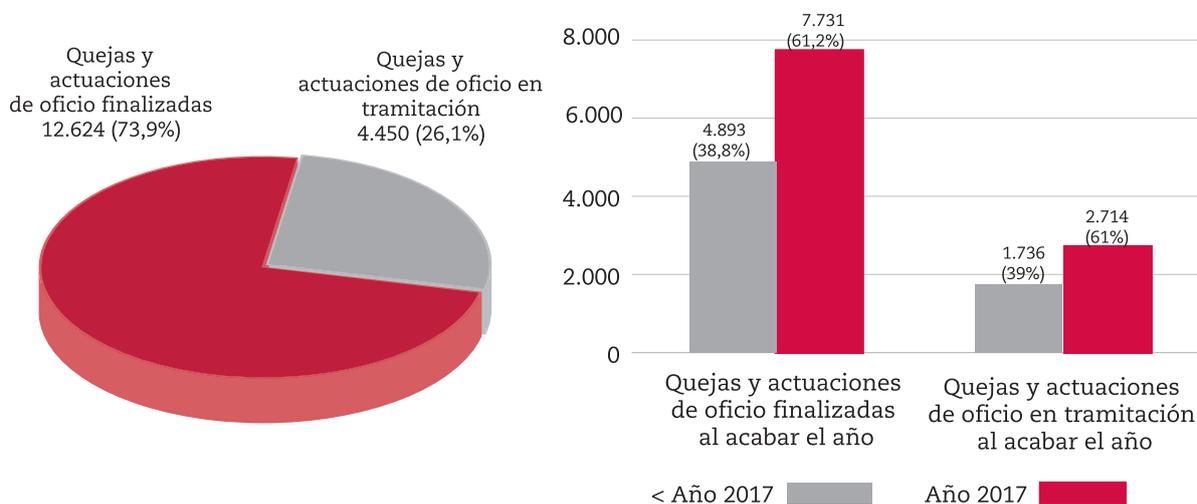
	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Servicios penitenciarios	625	41,7	483	58,7	13	22,4	129	20,8
Administración de justicia	509	33,9	143	17,4	5	8,6	361	58,3
Actuación de las fuerzas de seguridad	366	24,4	197	23,9	40	69,0	129	20,8
Total	1.500	100	823	100	58	100	619	100

9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2017 en el ámbito de cultura y lengua

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Cultura y artes	36	32,1	17	30,4	-	-	19	35,8
Vulneración en el uso de los derechos de los catalanohablantes	29	25,9	20	35,7	3	100	6	11,3
Vulneración en el uso de los derechos de los castellanohablantes	20	17,9	12	21,4	-	-	8	15,1
Vulneración de los derechos de los hablantes del aranés	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	27	24,1	7	12,5	-	-	20	37,7
Total	112	100	56	100	3	100	53	100

2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONAS

10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2017



11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación

	< 2017	2017	Total	%
Apertura de la queja	-	418	418	9,4
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	5	127	132	3,0
Pendiente de recibir información de la Administración	201	1.095	1.296	29,1
Pendiente de resolver por el Síndic	84	438	522	11,7
Pendiente de aceptación por la Administración	1.314	452	1.766	39,7
Pendiente de finalización por el Síndic	132	184	316	7,1
Total	1.736	2.714	4.450	100

El número de casos en 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 cerrado con una o más recomendaciones, en un 98,6% se han aceptado total o parcialmente. Este alto grado de aceptación da cuenta de la buena colaboración entre el Síndic y las administraciones y empresas supervisadas. Como dato negativo, sin embargo, ha aumentado el número de

resoluciones que se aceptan sólo parcialmente (del 15% al 22%), lo que supone que el porcentaje de aceptaciones plenas de las resoluciones del Síndic haya bajado hasta el 76%.

A pesar de que se trata de un porcentaje aún bastante elevado, esta regresión resulta preocupante por lo que supone de desviación, aunque sea parcial, de las recomendaciones del Síndic, que siempre se basan en el rigor del análisis y en la defensa de los derechos.

12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el año 2017



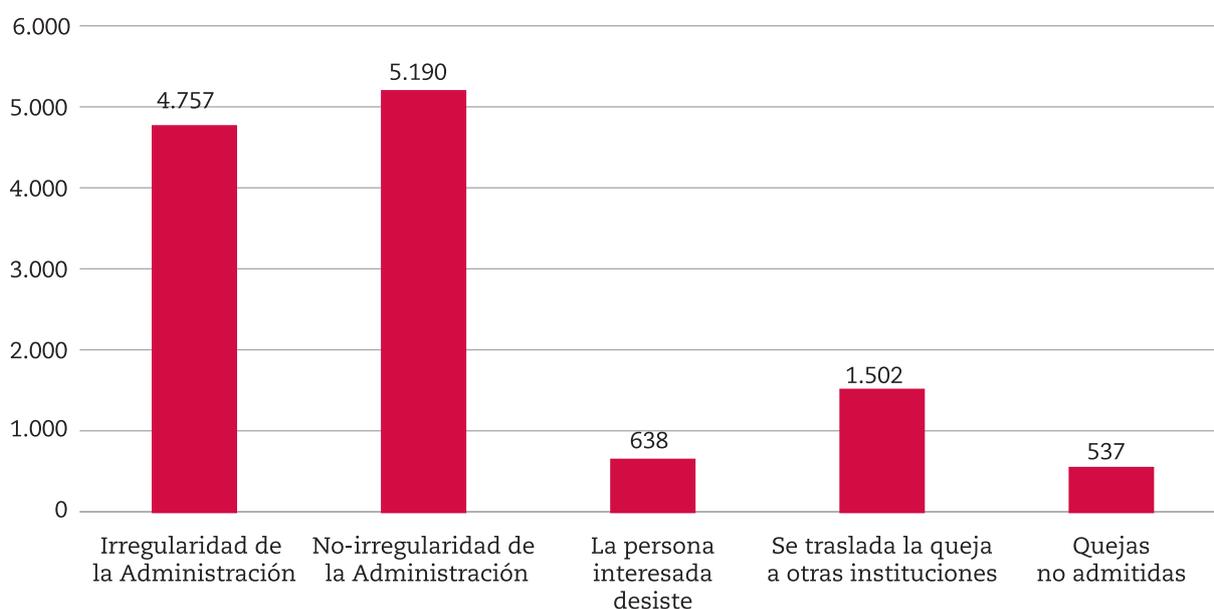
En un 98,3% de los casos las sugerencias del Síndic han sido aceptadas total o parcialmente

No todas las quejas recibidas en el 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 (4,3%) no pueden 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 o no irregularidad alguna en la actuación de la Administración o empresa. De hecho, en un 41,1% de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas durante el año 2017, después de la investigación, no se

ha apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la Administración. En un porcentaje también limitado, un 5,1%, se ha producido un desistimiento de la persona interesada, y en otro 11,9% la queja ha sido trasladada a otros organismos, como son el Defensor del Pueblo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña o la Fiscalía. Además, hay que subrayar que, tal y como refleja la tabla 9, cerca de la mitad de las quejas no finalizan con una resolución formal porque se resuelven a favor del particular durante su tramitación, normalmente gracias a la intervención del Síndic.

13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	< 2017	2017	Total	%
Irregularidad de la Administración	2.974	1.783	4.757	37,7
No irregularidad de la Administración	1.724	3.466	5.190	41,1
La persona interesada desiste	102	536	638	5,1
Se traslada la queja a otras instituciones	42	1.460	1.502	11,9
Quejas no admitidas	51	486	537	4,3
Total	4.893	7.731	12.624	100



La aceptación de las sugerencias es la condición necesaria, pero no suficiente, para que se resuelva el problema. Por ello, el Síndic también trabaja para garantizar su resolución efectiva. Esto se hace 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.

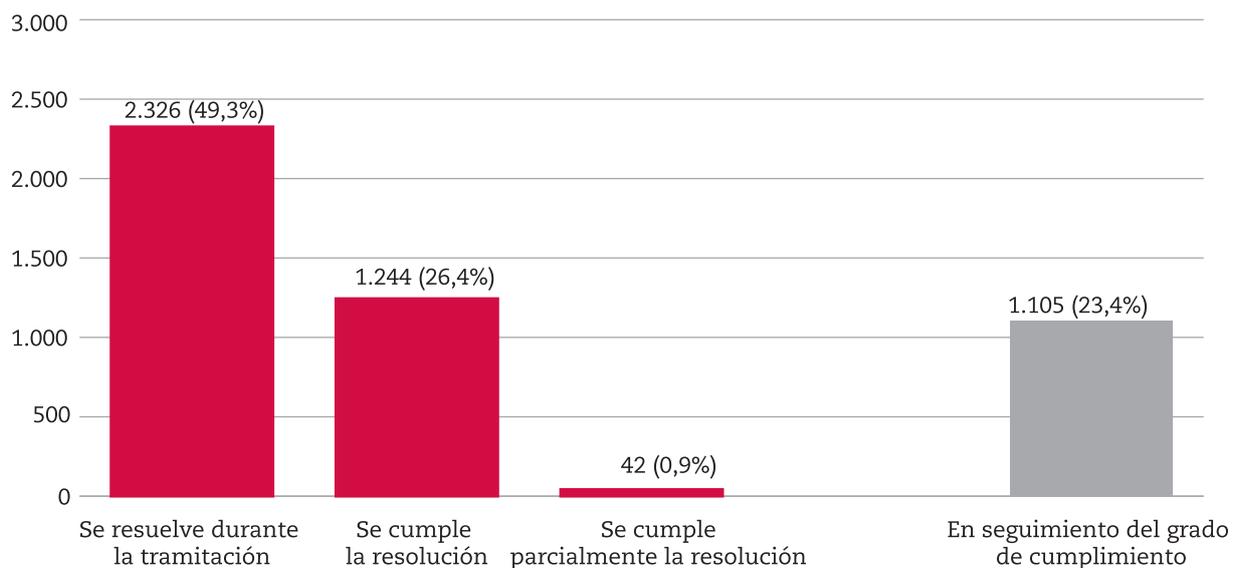
En fecha 31 de diciembre de 2017, hay 4.717 casos en los que se ha emitido resolución. De estos, un 23,4% aún está en seguimiento para verificar su cumplimiento. De los casos cuyo seguimiento ha terminado, hay que subrayar que en ningún caso se ha producido un incumplimiento de las resoluciones previamente aceptadas. En cerca de la mitad de los supuestos, el

problema se resolvió entre el momento en el que la Administración o empresa tuvieron 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 0,9% de los casos las resoluciones se han cumplido parcialmente: por tanto, las resoluciones plenamente cumplidas han sido la regla general.

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 2017

	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	721	34,0	732	34,5	31	1,5	-	-	636	30,0	2.120	100
Educación e investigación	126	16,5	367	48,2	17	2,2	-	-	252	33,1	762	100
Infancia y adolescencia	120	25,2	140	29,4	12	2,5	-	-	205	43,0	477	100
Salud	298	69,3	97	22,6	-	-	-	-	35	8,1	430	100
Servicios sociales	156	48,1	124	38,3	2	0,6	-	-	42	13,0	324	100
Trabajo y pensiones	11	91,7	1	8,3	-	-	-	-	0	0,0	12	100
Discriminación	10	8,7	3	2,6	-	-	-	-	102	88,7	115	100
Administración pública y tributos	464	54,1	160	18,7	6	0,7	-	-	227	26,5	857	100
Administración pública y derechos	332	49,6	128	19,1	6	0,9	-	-	204	30,4	670	100
Tributos	132	70,6	32	17,1	-	0,0	-	-	23	12,3	187	100
Políticas territoriales	494	50,3	301	30,6	5	0,5	-	-	183	18,6	983	100
Medio ambiente	200	46,5	125	29,1	3	0,7	-	-	102	23,7	430	100
Urbanismo, movilidad y vivienda	294	53,2	176	31,8	2	0,4	-	-	81	14,6	553	100
Consumo	520	90,1	31	5,4	-	-	-	-	26	4,5	577	100
Seguridad ciudadana y justicia	109	71,7	16	10,5	-	-	-	-	27	17,8	152	100
Cultura y lengua	18	64,3	4	14,3	-	-	-	-	6	21,4	28	100
Total	2.326	49,3	1.244	26,4	42	0,9	0	0	1.105	23,4	4.717	100



15. Evolución de la tramitación de quejas y actuaciones de oficio durante el período 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
En tramitación	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450
Finalizadas	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624
Total	10.639	12.969	13.452	14.354	15.343	17.530	18.079	17.074

16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2017

	2017
Número de personas afectadas en las quejas	60.505
Número de personas afectadas en las consultas	8.977
Total	69.482

2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

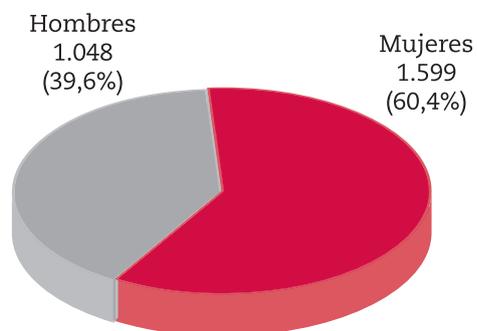
Un 95% de las quejas en el año 2017 han sido presentadas por personas físicas. De entre estas, las quejas han sido promovidas indistintamente por mujeres y hombres (la diferencia a favor de este último grupo es muy pequeña -1,4 puntos-, pero ha aumentado respecto al año anterior). Esta paridad general presenta, sin embargo, sesgos significativos por materias. Así, como en años anteriores, las mujeres han promovido más del 60% de las quejas de

materia social (más del 65% en el ámbito de educación e infancia y cerca del 80% en el ámbito de la discriminación), mientras que las quejas del ámbito de seguridad ciudadana (77%) y de cultura y lengua (69%) son marcadamente masculinas.

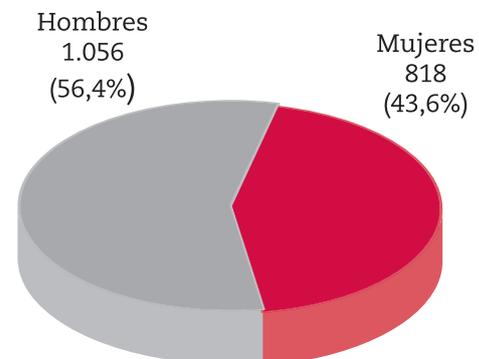
En cuanto a la lengua en la que se presentan las quejas, se mantiene la misma distribución que otros años, con una relación de 70/30 a favor del catalán respecto del castellano.

17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia

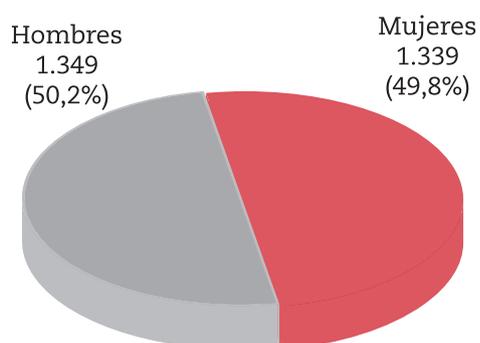
Políticas sociales



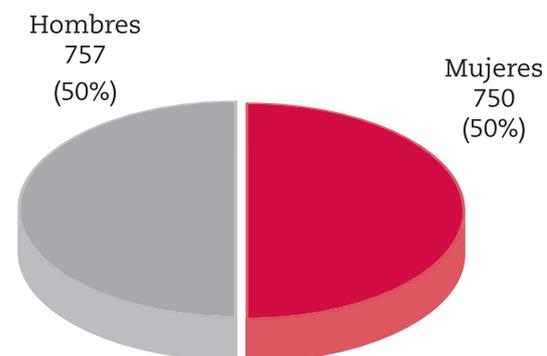
Administración pública y tributos



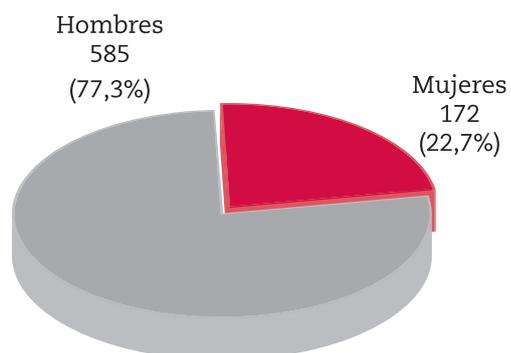
Políticas territoriales



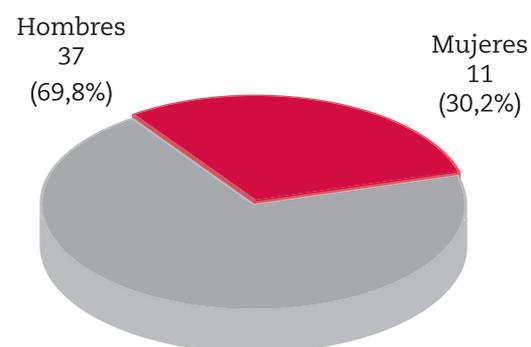
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



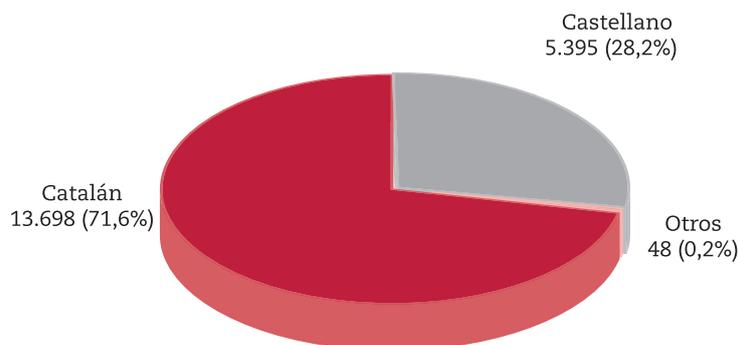
■ Mujeres
■ Hombres

18. Quejas iniciadas durante el año 2017 por género

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1.599	60,4	1.048	39,6	2.647	100
Educación e investigación	374	66,4	189	33,6	563	100
Infancia y adolescencia	358	66,2	183	33,8	541	100
Salud	354	51,9	328	48,1	682	100
Servicios sociales	353	58,0	256	42,0	609	100
Trabajo y pensiones	38	38,8	60	61,2	98	100
Discriminación	122	79,2	32	20,8	154	100
Administración pública y tributos	818	43,6	1.056	56,4	1.874	100
Administración pública y derechos	586	44,4	733	55,6	1319	100
Tributos	232	41,8	323	58,2	555	100
Políticas territoriales	1.339	49,8	1.349	50,2	2.688	100
Medio ambiente	328	45,6	391	54,4	719	100
Urbanismo, movilidad y vivienda	1.011	51,3	958	48,7	1.969	100
Consumo	757	50,0	757	50,0	1.514	100
Seguridad ciudadana y justicia	172	22,7	585	77,3	757	100
Cultura y lengua	16	30,2	37	69,8	53	100
Total	4.701	49,3	4.832	50,7	9.533	100

19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en 2017

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	7.668	75,4	6.030	67,2	13.698	71,6
Castellano	2.478	24,4	2.917	32,5	5.395	28,2
Aranés	1	0,0	1	0,0	2	0,0
Otros	17	0,2	29	0,3	46	0,2
Total	10.164	100	8.977	100	19.141	100



20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en 2017

	N	%
Persona física	9.533	95
Persona jurídica	506	5
Total	10.039	100

2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

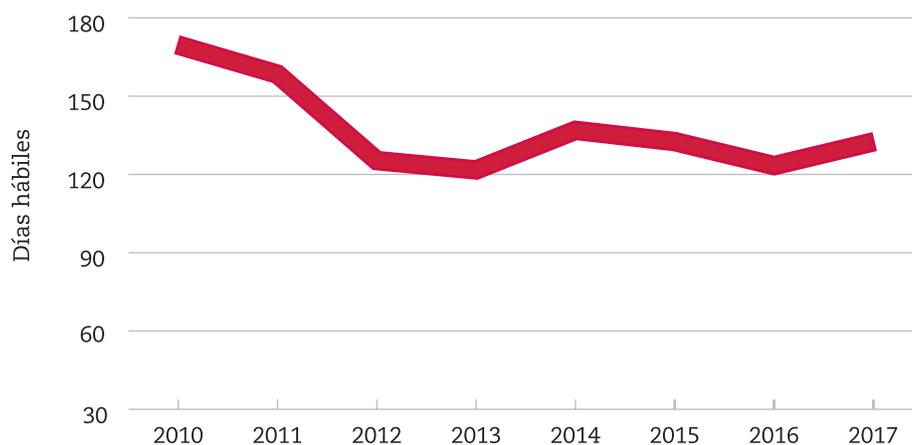
El tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados en el año 2017 ha vuelto a subir respecto al 2016 y se ha situado en el mismo nivel que en el año anterior (2015). Como se explica en el apartado 2.6, más de la mitad de los días de duración media de los expedientes la actuación ha estado en manos de la Administración. Cabe señalar, como en los últimos años, 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 sigue 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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Media de tiempo de tramitación*	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5
Expedientes finalizados	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292

* Días hábiles



El tiempo de resolución de las quejas se ha situado en 132,5 días

22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2017

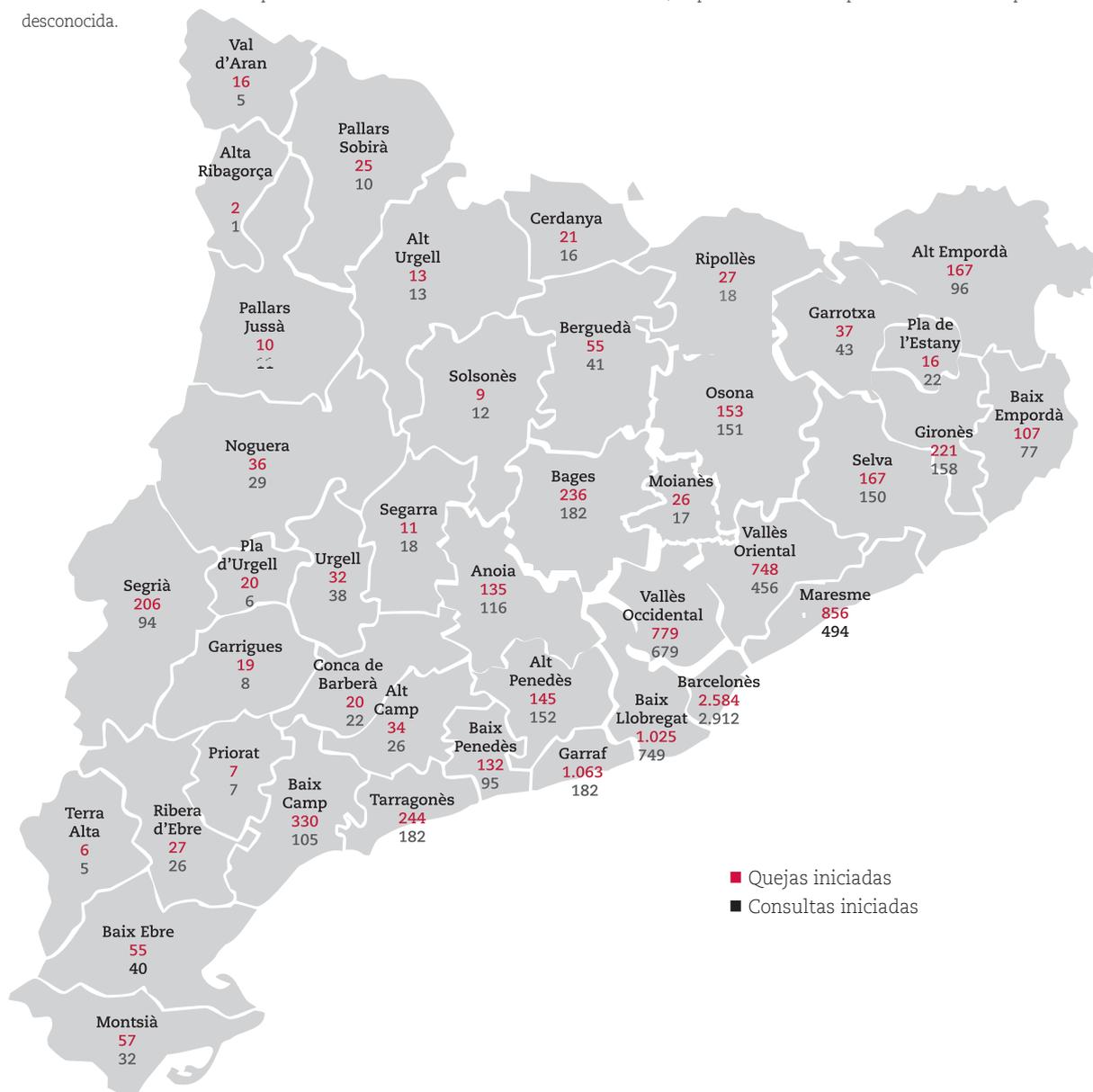
Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	34	0,3	26	0,3	60	0,3
Alt Empordà	167	1,7	96	1,3	263	1,5
Alt Penedès	145	1,5	152	2,0	297	1,7
Alt Urgell	13	0,1	13	0,2	26	0,1
Alta Ribagorça	2	-	1	-	3	-
Anoia	135	1,4	116	1,5	251	1,4
Bages	236	2,4	182	2,4	418	2,4
Baix Camp	330	3,3	105	1,4	435	2,5
Baix Ebre	55	0,6	40	0,5	95	0,5
Baix Empordà	107	1,1	77	1,0	184	1,1
Baix Llobregat	1.025	10,4	749	10,0	1.774	10,2
Baix Penedès	132	1,3	95	1,3	227	1,3
Barcelonès	2.584	26,2	2.912	38,9	5.496	31,6
Berguedà	55	0,6	41	0,5	96	0,6
Cerdanya	21	0,2	16	0,2	37	0,2
Conca de Barberà	20	0,2	22	0,3	42	0,2
Garraf	1.063	10,8	182	2,4	1.245	7,2
Garrigues	19	0,2	8	0,1	27	0,2
Garrotxa	37	0,4	43	0,6	80	0,5
Gironès	221	2,2	158	2,1	379	2,2
Maresme	856	8,7	494	6,6	1.350	7,8
Moianès	26	0,3	17	0,2	43	0,2
Montsià	57	0,6	32	0,4	89	0,5
Noguera	36	0,4	29	0,4	65	0,4
Osona	153	1,5	151	2,0	304	1,7
Pallars Jussà	10	0,1	11	0,1	21	0,1
Pallars Sobirà	25	0,3	10	0,1	35	0,2
Pla d'Urgell	20	0,2	6	0,1	26	0,1
Pla de l'Estany	16	0,2	22	0,3	38	0,2
Priorat	7	0,1	7	0,1	14	0,1
Ribera d'Ebre	27	0,3	26	0,3	53	0,3
Ripollès	27	0,3	18	0,2	45	0,3
Segarra	11	0,1	18	0,2	29	0,2
Segrià	206	2,1	94	1,3	300	1,7
Selva	167	1,7	150	2,0	317	1,8

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	9	0,1	12	0,2	21	0,1
Tarragonès	244	2,5	181	2,4	425	2,4
Terra Alta	6	0,1	5	0,1	11	0,1
Urgell	32	0,3	38	0,5	70	0,4
Val d'Aran	16	0,2	5	0,1	21	0,1
Vallès Occidental	779	7,9	679	9,1	1.458	8,4
Vallès Oriental	748	7,6	456	6,1	1.204	6,9
Total	9.879	100	7.495	100	17.374	100

Origen desconocido de consultas y quejas:

* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 10.164 quejas iniciadas, 285 se han tramitado de manera electrónica sin conocer la procedencia de las personas interesadas. De 8.977 consultas, 23 se provienen de otras comunidades autónomas o estados y se desconoce el origen de 1.386.

** 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, se da una situación prácticamente de igualdad entre las quejas y actuaciones de oficio en referencia a departamentos de la Generalitat (45%) y las que tienen que ver con la Administración local (46%). En relación con otros años, las primeras han bajado ligeramente y las segundas han aumentado, de forma que, por primera vez, el ámbito local –en toda su diversidad– representa el primer ámbito de actuación del Síndic de Greuges.

En cuanto a la Generalitat, y coherentemente con el incremento sostenido de actuaciones en el ámbito de las políticas territoriales, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad vuelve a ser el que tiene un mayor número de quejas en trámite, si bien han disminuido respecto de 2016. Los otros departamentos con un mayor volumen de quejas son los que se ocupan de gestionar los derechos sociales de la ciudadanía: Salud, Trabajo, Bienestar Social y Familias, y Enseñanza. Este año también hay un volumen muy importante de quejas al Departamento de Presidencia que corresponden a reivindicaciones colectivas en el ámbito de las pensiones.

23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante 2017

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.382	45,3
Administración local	7.508	46,1
Cámaras oficiales y colegios profesionales	57	0,3
Universidades	150	0,9
Consortios	322	2,0
Servicios de interés general	743	4,6
Otras entidades	130	0,80
Total	16.292	100

La Administración local ha representado durante 2017 un 46% de los expedientes. Entre las administraciones locales, los ayuntamientos acumulan un 90% de los expedientes tramitados. Y entre las diputaciones provinciales la de Barcelona concentra más del 80% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas este año.

Las empresas privadas que prestan servicios de interés general han sido destinatarias del 4,6% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas durante el año 2017, un porcentaje muy parecido del año anterior, con quejas sobre todo en el ámbito de la telefonía y la electricidad. En todo caso, conviene señalar que las actuaciones sobre empresas son las que

concluyen en un mayor porcentaje con una resolución de no irregularidad, con un 40% de los casos. Muy por encima de las administraciones locales (28% de no irregularidad) y de la Generalitat (20%).

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 su 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 Cataluña durante el año 2017

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Departamento de la Presidencia	904 100%	13 1,4%	8 0,9%	3 0,3%	4 0,4%	-	25 2,8%	851 94,1%
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	70 100%	33 47,1%	22 31,4%	-	1 1,4%	-	11 15,7%	3 4,3%
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	39 100%	22 56,4%	3 7,7%	5 12,8%	1 2,6%	-	7 17,9%	1 2,6%
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1.072 100%	300 28,0%	188 17,5%	211 19,7%	192 17,9%	4 0,4%	163 15,2%	14 1,3%
Departamento de Cultura	111 100%	4 3,6%	1 0,9%	100 90,1%	-	-	6 5,4%	-
Departamento de Empresa y Conocimiento	184 100%	32 17,4%	65 35,3%	33 17,9%	7 3,8%	-	45 24,5%	2 1,1%
Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia	5 100%	1 20%	-	2 40%	-	1 20%	1 20%	-
Departamento de Enseñanza	870 100%	227 26,1%	64 7,4%	352 40,5%	89 10,2%	1 0,1%	130 14,9%	7 0,8%
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	190 100%	42 22,1%	72 37,9%	13 6,8%	19 10%	-	41 21,6%	3 1,6%
Departamento de Interior	234 100%	54 23,1%	36 15,4%	34 14,5%	15 6,4%	6 2,6%	85 36,3%	4 1,7%
Departamento de Justicia	623 100%	189 30,3%	76 12,2%	120 19,3%	12 1,9%	1 0,2%	221 35,5%	4 0,6%
Departamento de Salud	1.397 100%	571 40,9%	356 25,5%	147 10,5%	41 2,9%	10 0,7%	243 17,4%	29 2,1%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1.683 100%	918 54,5%	99 5,9%	82 4,9%	11 0,7%	1 0,1%	559 33,2%	13 0,8%
Total	7.382 100%	2.406 32,6%	990 13,4%	1.102 14,9%	392 5,3%	24 0,3%	1.537 20,8%	931 12,6%

25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante en 2017

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ayuntamientos	6.739 100%	3.329 49,4%	866 12,9%	675 10,0%	123 1,8%	13 0,2%	1.626 24,1%	107 1,6%
Conselh Generau d'Aran	1 100%	-	-	-	1 100%	-	-	-
Consejos comarcales	145 100%	71 49%	11 7,6%	11 7,6%	9 6,2%	-	43 29,7%	-
Diputaciones	520 100%	49 9,4%	33 6,3%	17 3,3%	7 1,3%	-	341 29%	2 0,2%
Entidades metropolitanas	87 100%	31 33,7%	12 13%	2 2,2%	7 7,6%	1 1,1%	413 79,4%	1 0,2%
Entidades municipales descentralizadas	12 100%	7 58,3%	1 8,3%	3 25%	-	-	1 8,3%	-
Mancomunidades	4 100%	2 50%	1 25%	-	-	-	1 25%	-
Total	7.508 100%	3.481 46,4%	930 12,4%	712 9,5%	147 2%	14 0,2%	2.216 28,2%	108 1,4%

25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2017

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abella de la Conca	3	1	-	1	-	-	1	-
Abrera	7	3	-	3	-	1	-	-
Àger	2	1	-	-	-	-	1	-
Agramunt	3	1	-	1	-	-	1	-
Aguilar de Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	3	2	1	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguaviva	1	1	-	-	-	-	-	-
Aitona	1	1	-	-	-	-	-	-
Alamús, els	2	2	-	-	-	-	-	-
Alàs i Cerc	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	4	1	-	1	-	-	2	-
Albesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	2	1	-	-	-	-	1	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	10	1	4	3	1	-	1	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	7	1	5	1	-	-	-	-
Alcoletge	4	2	1	1	-	-	-	-
Alcover	4	2	-	1	-	-	1	-
Aldea, l'	8	3	2	2	1	-	-	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Alella	9	4	2	2	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	2	1	1	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	3	2	1	-	-	-	-	-
Algerri	1	1	-	-	-	-	-	-
Alguaire	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	11	6	-	1	1	-	3	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almóster	1	1	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	6	3	2	-	1	-	-	-
Alpens	1	-	1	-	-	-	-	-
Alpicat	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Àneu	3	3	-	-	-	-	-	-
Altafulla	8	2	2	4	-	-	-	-
Amer	2	1	-	-	-	-	1	-
Ametlla de Mar, l'	4	1	2	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	10	4	-	2	-	-	4	-
Ampolla, l'	2	1	-	-	-	-	1	-
Ampostà	9	5	1	-	-	-	3	-
Anglès	8	3	1	2	-	-	2	-
Anglesola	2	1	-	1	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	7	2	2	-	1	-	2	-
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	1	1	-	-	-	-	-	-
Arenys de Mar	15	5	1	4	2	-	3	-
Arenys de Munt	13	4	1	2	-	-	6	-
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentana, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	10	4	2	2	1	-	1	-
Armentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	2	2	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	3	1	1	-	-	-	1	--
Artesa de Lleida	2	1	-	-	-	-	1	-
Ascó	4	2	1	1	-	-	-	-
Aspa	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	4	2	-	2	-	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	84	40	11	16	-	-	17	-
Badia del Vallès	10	6	-	-	-	-	3	1
Bagà	3	1	1	-	-	-	1	-
Baix Pallars	2	1	1	-	-	-	-	-
Balaguer	8	2	1	1	-	-	4	-
Balenyà	3	1	-	2	-	-	-	-
Balsareny	4	2	1	1	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	4	2	1	-	-	-	1	-
Banyoles	6	2	2	-	-	-	2	-
Barbens	2	1	-	-	-	-	1	-
Barberà de la Conca	2	1	-	-	-	-	1	-
Barberà del Vallès	26	10	3	4	1	-	8	-
Barcelona	1.205	441	262	100	23	1	361	17
Baronia de Rialb, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	2	1	-	-	-	-	1	-
Bausen	1	1	-	-	-	-	-	-
Begues	5	2	1	1	-	-	1	-
Begur	1	1	-	-	-	-	-	-
Belianes	1	1	-	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellguarda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellcaire d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellvei	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellver de Cerdanya	2	1	-	1	-	-	-	-
Bellvís	2	1	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	22	6	4	4	-	-	8	-
Besalú	1	1	-	-	-	-	-	-
Bescanó	2	1	1	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	4	2	-	1	-	-	1	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	14	5	1	3	-	-	5	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Biure	2	1	-	1	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	43	10	4	3	2	-	22	2
Boadella i les Escaules	1	1	-	-	-	-	-	-
Bolvir	2	1	-	1	-	-	-	-
Bonastre	3	1	2	-	-	-	-	-
Bordils	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges Blanques, les	7	2	1	3	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	1	-	-	-	-	-	1	-
Bossòst	1	1	-	-	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	4	1	1	-	-	-	2	-
Bovera	1	-	-	-	-	-	1	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	2	1	-	-	-	-	1	-
Bruc, el	4	1	-	-	-	-	3	-
Brull, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Brunyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabacés	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	3	1	-	1	-	-	-	1

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrera de Mar	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrils	5	4	-	-	1	-	-	-
Cadaqués	6	3	1	1	-	-	1	-
Calaf	5	1	3	-	-	-	1	-
Calafell	23	19	2	1	-	-	1	-
Calders	2	1	-	-	-	-	1	-
Caldes d'Estrac	3	1	1	-	-	-	1	-
Caldes de Malavella	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes de Montbui	8	3	2	1	1	-	1	-
Calella	16	3	1	5	2	-	5	-
Calldetenes	1	1	-	-	-	-	-	-
Callús	3	1	1	-	1	-	-	-
Calonge	11	4	2	2	1	-	2	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	5	1	1	1	-	-	2	-
Cambrils	24	13	2	2	-	-	7	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevàrol	1	1	-	-	-	-	-	-
Campelles	2	1	-	-	-	-	1	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	1	-	-	-	-	1	-
Camprodon	7	2	-	1	-	-	4	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet de Mar	15	7	3	2	-	-	3	-
Canonja, la	6	2	1	2	1	-	-	-
Canovelles	12	3	2	4	-	-	3	-
Cànoves i Samalús	2	1	-	-	-	-	1	-
Cantallops	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Capafonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Capçanes	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Capellades	8	3	-	4	-	-	1	-
Capmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	16	3	4	6	-	-	3	-
Cardona	8	4	-	1	-	-	3	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Casserres	3	2	-	1	-	-	-	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	11	3	1	1	-	1	5	-
Castellar de la Ribera	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellar del Vallès	15	6	1	6	1	-	1	-
Castellbell i el Vilar	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellbisbal	6	3	-	1	-	-	2	-
Castellcir	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	35	16	9	2	1	-	7	-
Castellet i la Gornal	3	2	-	1	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	3	1	-	-	1	-	1	-
Castellnou de Bages	3	1	-	2	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	10	7	-	1	-	-	2	-
Castelló de Farfanya	3	1	1	-	-	-	1	-
Castelloí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellserà	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellterçol	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de la Marca	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellví de Rosanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Catllar, el	4	3	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cava	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1		-	-	-	-	1	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	7	1	3	2	-	-	1	-
Cercs	2	2	-	-	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	34	15	5	8	-	-	6	-
Cervelló	12	5	1	1	-	-	5	-
Servera	8	2	3	-	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	1	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	1	1	-	-	-	-	-	-
Clariana de Cardener	1	1	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	2	1	-	1	-	-	-	-
Collbató	3	2	-	-	-	-	1	-
Colldejou	1	1	-	-	-	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Conca de Dalt	2	1	-	-	-	-	1	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	4	2	-	1	-	-	1	-
Copons	3	2	-	1	-	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	7	2	1	1	-	-	3	-
Corbins	1	1	-	-	-	-	-	-
Corçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cornellà de Llobregat	19	8	1	1	2	-	7	-
Cornellà del Terri	3	1	-	1	1	-	-	-
Cornudella de Montsant	2	1	-	1	-	-	-	-
Creixell	7	1	-	3	1	-	1	1
Crespità	1	1	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	4	3	-	-	-	-	1	-
Cubelles	53	18	6	7	-	-	22	-
Cubells	3	3	-	-	-	-	-	-
Cunit	33	10	5	6	3	-	9	-
Darnius	2	1	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Das	2	2	-	-	-	-	-	-
Deltebre	7	5	2	-	-	-	-	-
Dosrius	7	2	4	-	-	-	1	-
Duesaigües	2	1	1	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	2	1	1	-	-	-	-	-
Escala, l'	14	6	-	4	1	-	3	-
Esparreguera	29	7	2	5	1	-	14	-
Espinelves	1	1	-	-	-	-	-	-
Espluga de Francolí, l'	2	1	-	-	-	-	1	-
Esplugues de Llobregat	117	6	9	9	1	-	92	-
Espolla	1	1	-	-	-	-	-	-
Esponellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Espot	1	1	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estamariu	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	2	-	-	2	-	-	-	-
Estaràs	2	1	1	-	-	-	-	-
Esterrí d'Àneu	2	1	-	-	-	-	1	-
Esterrí de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Falset	3	2	-	1	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Farrera	2	1	1	-	-	-	-	-
Fatarella, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Febró, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	2	2	-	-	-	-	-	-
Fígols	1	1	-	-	-	-	-	-
Fígols i Alinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figueres	35	8	10	4	-	-	13	-
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Flix	6	4	-	1	1	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	2	2	-	-	-	-	-	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	1	-	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Fondarella	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	2	1	1	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	4	2	1	-	-	-	1	-
Forès	1	1	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	2	1	-	-	-	-	1	-
Fortià	1	1	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	17	9	1	3	-	-	4	-
Freginals	1	1	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	4	1	1	-	1	-	1	-
Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Galera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Gallifa	1	1	-	-	-	-	-	-
Gandesa	2	1	-	1	-	-	-	-
Garcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Garidells, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	8	5	-	1	-	-	2	-
Garrigàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriguella	1	1	-	-	-	-	-	-
Gavà	17	7	1	2	-	-	7	-
Gavet de la Conca	3	1	1	-	-	-	1	-
Gelida	3	1	1	-	-	-	1	-
Ger	1	1	-	-	-	-	-	-
Ginestar	1	1	-	-	-	-	-	-
Girona	37	22	1	3	1	-	10	-
Gironella	3	1	-	-	1	-	1	-
Gisclareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Godall	3	3	-	-	-	-	-	-
Golmés	2	1	-	-	-	-	1	-
Gombrèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Gósol	1	1	-	-	-	-	-	-
Granada, la	3	1	-	-	2	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Granadella, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	22	10	6	-	-	-	6	-
Granyanella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Gratallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualba	5	1	-	-	-	-	4	-
Gualta	1	1	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Guimerà	3	1	1	1	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	3	3	-	-	-	-	-	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	2	2	-	-	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	1	-	1	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	112	52	17	14	2	1	26	-
Hostalets de Pierola, els	3	2	-	1	-	-	-	-
Hostalric	4	2	1	-	-	-	1	-
Igualada	11	5	-	-	3	-	3	-
Isona i Conca Dellà	2	1	-	-	-	-	1	-
Isòvol	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivars d'Urgell	2	1	-	1	-	-	-	-
Ivars de Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivorra	1	1	-	-	-	-	-	-
Jafre	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	1	1	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Juià	1	1	-	-	-	-	-	-
Juncosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Juneda	2	1	-	-	-	-	1	-
Les	2	2	-	-	-	-	-	-
Linyola	3	1	-	1	-	-	1	-
Llacuna, la	3	3	-	-	-	-	-	-
Lladó	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Lladorre	2	1	-	1	-	-	-	-
Lladurs	1	1	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	9	3	1	2	-	-	3	-
Llagostera	8	3	2	-	-	-	3	-
Llambilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Llançà	6	2	1	1	-	-	2	-
Llardecans	1	1	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	1	-	-	-	-	-	-
Lleida	48	11	6	12	2	-	17	-
Lles de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	4	1	-	1	-	2	-
Lliçà de Vall	1	1	-	-	-	-	-	-
Llimiana	2	1	-	-	1	-	-	-
Llinars del Vallès	4	2	-	1	-	-	1	-
Llívia	2	2	-	-	-	-	-	-
Lloar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Llobera	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorac	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	3	1	-	-	-	-	2	-
Lloret de Mar	27	12	2	4	2	1	6	-
Llosses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	20	4	5	1	-	-	2	8
Madremanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	2	1	1	-	-	-	-	-
Maials	2	1	-	1	-	-	-	-
Maldà	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	252	5	1	2	-	1	243	-
Malla	1	1	-	-	-	-	-	-
Manlleu	8	7	-	-	-	-	1	-
Manresa	33	13	8	4	2	-	6	-
Marçà	2	2	-	-	-	-	-	-
Margalef	1	1	-	-	-	-	-	-
Marganell	3	1	1	-	-	-	1	-
Martorell	15	8	1	1	1	-	4	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Martorelles	4	1	2	1	-	-	-	-
Mas de Barberans	1	1	-	-	-	-	-	-
Masarac	1	1	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	1	1	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Masllorenc	1	1	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	16	6	3	2	2	-	3	-
Masó, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	6	4	1	1	-	-	-	-
Masroig, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	1	1	-	-	-	-	-	-
Massoteres	1	1	-	-	-	-	-	-
Matadepera	2	1	-	1	-	-	-	-
Mataró	41	13	6	4	3	-	14	1
Mediona	6	1	1	-	1	-	3	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	1	1	-	-	-	-	-	-
Mieres	1	1	-	-	-	-	-	-
Milà, el	2	2	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	2	1	1	-	-	-	-	-
Miravet	1	1	-	-	-	-	-	-
Moià	10	1	1	1	2	-	5	-
Molar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	32	10	9	5	-	-	7	1
Mollerussa	7	2	2	-	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	30	10	5	3	1	-	11	-
Molsosa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	2	2	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Montserrat	4	1	-	-	-	-	3	-
Mont-ral	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-ras	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	8	4	1	1	-	-	2	-
Montagut i Oix	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Montblanc	13	3	3	5	-	-	2	-
Montbrió del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	28	12	5	8	-	-	3	-
Montclar	1	1	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	1	1	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	2	1	-	-	-	-	-	1
Montferrer i Castellbò	3	2	-	-	-	-	1	-
Montferri	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	22	3	2	5	-	-	12	-
Montmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmeló	8	4	-	1	-	-	3	-
Montoliu de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	6	1	3	1	-	-	1	-
Montseny	388	388	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	3	3	-	-	-	-	-	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	4	4	-	-	-	-	-	-
Morera de Montsant, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	2	1	-	-	-	-	1	-
Mura	1	1	-	-	-	-	-	-
Nalec	1	1	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	2	1	-	-	-	-	1	-
Navarcles	2	1	-	-	-	-	1	-
Navàs	2	1	1	-	-	-	-	-
Navata	2	1	-	1	-	-	-	-
Navès	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Odèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	3	1	-	-	-	-	2	-
Ogassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	7	2	3	1	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Olesa de Bonesvalls	5	3	2	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	17	6	-	3	-	1	6	1
Oliana	1	1	-	-	-	-	-	-
Oliola	1	1	-	-	-	-	-	-
Olius	1	1	-	-	-	-	-	-
Olivella	4	1	-	-	-	-	3	-
Olost	2	2	-	-	-	-	-	-
Olot	7	5	1	1	-	-	-	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Omellons, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Ordis	1	1	-	-	-	-	-	-
Orís	1	1	-	-	-	-	-	-
Oristà	1	1	-	-	-	-	-	-
Orpí	1	1	-	-	-	-	-	-
Òrrius	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	1	-	1	-	-	-	-
Osor	1	1	-	-	-	-	-	-
Ossó de Sió	1	1	-	-	-	-	-	-
Pacs del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	6	1	1	2	-	-	1	1
Palafrugell	67	6	2	-	-	-	3	56
Palamós	13	3	4	-	-	-	6	-
Palau d'Anglesola, el	3	2	-	-	-	-	1	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-sator	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-saverdera	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	6	1	1	3	-	-	1	-
Pallaresos, els	4	2	-	1	1	-	-	-
Pallejà	18	6	6	2	-	-	4	-
Palma d'Ebre, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palol de Revardit	1	1	-	-	-	-	-	-
Pals	454	452	-	2	-	-	-	-
Papiol, el	4	2	1	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Pardines	1	1	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	9	4	2	2	-	-	1	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	1	-	-	-	-	-	-
Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Paüls	1	1	-	-	-	-	-	-
Pedret i Marzà	1	1	-	-	-	-	-	-
Pera, la	5	3	-	2	-	-	-	-
Perafita	1	1	-	-	-	-	-	-
Perafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Peralada	4	2	2	-	-	-	-	-
Peramola	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Piera	35	31	-	2	1	-	1	-
Piles, les	3	1	2	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	18	6	2	2	2	-	5	1
Pinell de Brai	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinós	2	1	-	1	-	-	-	-
Pira	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1		1				
Planoles	2	1	1					
Plans de Sió, els	2	1					1	
Poal, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	4	1		1			2	
Pobla de Lillet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	2	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	3	2	-	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Pont de Bar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	5	5	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontils	2	1	-	1	-	-	-	-
Pontons	2	2	-	-	-	-	-	-
Pontós	1	1	-	-	-	-	-	-
Ponts	2	1	-	1	-	-	-	-
Porqueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Port de la Selva, el	3	1	-	-	-	-	2	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	1	1	-	-	-	-	-	-
Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	2	1	-	-	-	-	1	-
Prat de Llobregat, el	44	6	4	3	1	1	29	-
Prats de Rei, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixana	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	1	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	14	10	-	1	1	-	2	-
Premià de Mar	51	13	5	20	2	-	11	-
Preses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigcerdà	7	3	1	2	-	-	1	-
Puigdàlber	1	1	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	3	3	-	-	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	3	1	-	-	-	-	2	-
Puigverd de Lleida	3	1	1	-	-	-	-	1
Pujalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Quar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Quart	1	1	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1	1	-	-	-	-	-	-
Querol	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	2	2	-	-	-	-	-	-
Rajadell	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Regencós	1	1	-	-	-	-	-	-
Renau	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	25	14	1	2	2	1	4	1
Rialp	2	1	1	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	1	-	1	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	6	2	1	1	-	-	2	-
Riera de Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Riner	1	1	-	-	-	-	-	-
Ripoll	11	5	-	2	-	-	1	3
Ripollet	16	8	-	4	1	-	3	-
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	2	-	1	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	4	2	-	1	-	-	1	-
Riudecols	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	4	3	-	-	-	-	1	-
Riudoms	5	4	-	-	-	-	1	-
Riumors	1	1	-	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	19	8	4	4	1	-	1	1
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	6	2	1	-	-	-	3	-
Roda de Ter	5	3	1	1	-	-	-	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	3	1	1	-	-	-	1	-
Roses	13	3	7	1	1	-	1	-
Rosselló	2	1	-	1	-	-	-	-
Rourell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Rubí	34	14	7	3	-	-	10	-
Rupià	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	3	1	-	2	-	-	-	-
Sabadell	41	15	9	6	1	-	10	-
Sagàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sales de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	5	1	-	2	-	1	1	-
Salomó	1	1	-	-	-	-	-	-
Salou	11	7	2	1	-	-	1	-
Salt	11	7	2	-	1	-	1	-
Sanauja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	28	12	5	2	1	-	8	-
Sant Agustí de Lluçanès	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	8	4	2	-	-	-	2	-
Sant Andreu de Llavaneres	9	5	-	2	-	-	2	-
Sant Andreu Salou	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	7	4	-	-	-	-	3	-
Sant Bartomeu del Grau	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	20	6	3	2	-	-	9	-
Sant Boi de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	10	3	3	3	-	-	1	-
Sant Cebrià de Vallalta	6	3	3	-	-	-	-	-
Sant Celoni	10	3	2	-	1	-	4	-
Sant Climent de Llobregat	3	1	-	1	-	-	1	-
Sant Cugat del Vallès	24	6	7	5	1	-	5	-
Sant Cugat Sesgarrigues	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
St Esteve de Palautordera	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	6	1	-	1	-	-	4	-
Sant Feliu de Buixalleu	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	4	1	-	1	-	-	2	-
Sant Feliu de Guíxols	16	5	1	2	-	-	8	-
Sant Feliu de Llobregat	11	8	2	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Pallerols	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	3	1	1	-	-	-	1	-
Sant Fost de Campsentelles	15	4	2	5	-	-	4	-
Sant Fruitós de Bages	5	2	-	1	-	-	2	-
Sant Gregori	2	1	-	-	1	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Guim de Freixenet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	5	3	1	-	-	-	1	-
Sant Hipòlit de Voltregà	2	-	-	1	-	-	1	-
Sant Iscle de Vallalta	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	4	1	2	1	-	-	-	-
Sant Joan de Mollet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	9	3	1	1	-	-	4	-
Sant Joan Despí	11	5	-	3	-	1	2	-
Sant Joan les Fonts	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Jordi Desvalls	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	2	1	-	1	-	-	-	-
St Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	4	2	1	1	-	-	-	-
Sant Llorenç d'Hortons	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí d'Albars	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Centelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	4	3	-	-	-	-	1	-
Sant Martí Sesgueioles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	2	1	1	-	-	-	-	-
St Miquel de Campmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Pau de Segúries	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	42	15	11	10	1	-	5	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	6	4	2	-	-	-	-	-
Sant Pere Pescador	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	8	5	-	1	-	-	2	-
Sant Quintí de Mediona	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze de Besora	4	1	2	-	-	-	1	-
Sant Quirze del Vallès	10	1	3	2	1	-	2	1
Sant Quirze Safaja	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	15	3	4	4	-	-	3	1
St .Salvador de Guardiola	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Vicenç de Castellet	11	2	4	3	-	-	2	-
Sant Vicenç de Montalt	4	2	-	1	-	-	1	-
Sant Vicenç de Torelló	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	77	56	6	6	-	-	9	-
Santa Bàrbara	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	4	1	-	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Farners	8	2	2	-	1	-	3	-
Sta. Coloma de Gramenet	32	11	7	2	-	-	12	-
Santa Coloma de Queralt	3	1	1	-	-	-	1	-
Santa Cristina d'Aro	9	1	1	-	-	-	7	-
Santa Eugènia de Berga	4	1	1	-	-	-	2	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	8	1	2	2	-	-	3	-
Santa Fe del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	1	-	-	-	-	-	-
Sta. Margarida de Montbui	4	1	1	1	-	-	-	1
Sta. Margarida i els Monjos	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Maria d'Oló	2	1	-	-	-	-	1	-
Esquirol, l'	3	1	1	1	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Merlès	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
Sta. Maria de Palautordera	4	1	-	-	-	-	3	-
Santa Oliva	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	11	7	-	1	-	-	3	-
Santa Susanna	5	2	-	2	-	1	-	-
Santpedor	2	1	-	-	-	-	1	-
Sarral	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	6	1	-	1	-	-	4	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiés	1	1	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	16	16	-	-	-	-	-	-
Selva de Mar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	3	1	1	1	-	-	-	-
Senan	1	1	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Senterada	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	7	3	-	1	-	-	3	-
Serinyà	2	1	1	-	-	-	-	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	2	1	-	1	-	-	-	-
Setcases	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	9	3	1	2	-	-	3	-
Seva	2	-	-	-	-	-	2	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	2	1	-	-	-	-	1	-
Sitges	36	22	5	5	2	1	1	-
Siurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Solivella	1	1	-	-	-	-	-	-
Solsona	6	2	-	-	-	-	4	-
Sora	1	1	-	-	-	-	-	-
Soriguera	9	9	-	-	-	-	-	-
Sort	3	3	-	-	-	-	-	-
Subirats	5	1	3	1	-	-	-	-
Sudanell	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcial-mente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sunyer	2	1	-	-	-	-	1	-
Súria	2	2	-	-	-	-	-	-
Susqueda	4	3	-	1	-	-	-	-
Tagamanent	4	3	-	-	1	-	-	-
Talamanca	1	1	-	-	-	-	-	-
Talarn	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	1	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Taradell	2	1	-	-	-	-	-	1
Tarragona	88	19	17	22	3	-	26	1
Tàrrega	7	3	-	3	-	-	1	-
Tarroja de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Tavèrnoles	2	1	1	-	-	-	-	-
Tavertet	1	1	-	-	-	-	-	-
Teià	9	6	-	2	-	-	-	1
Térmens	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrades	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrassa	95	25	28	11	-	-	31	-
Tiana	5	4	-	1	-	-	-	-
Tírvia	1	1	-	-	-	-	-	-
Tiurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Tivenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Tivissa	2	1	-	-	-	-	1	-
Tona	2	1	-	1	-	-	-	-
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	19	3	5	3	-	-	8	-
Torelló	12	3	3	1	-	-	5	-
Tornabous	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	5	3	-	1	-	-	1	-
Torre de Fontaubella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrebeses	1	1	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	15	5	3	-	1	-	5	1
Torrefarrera	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
Torrefeta i Florejacs	1	1	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	2	2	-	-	-	-	-	-
Torrelameu	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	3	1	-	1	-	-	1	-
Torrelles de Foix	6	3	-	1	-	-	2	-
Torrelles de Llobregat	8	5	-	1	-	-	2	-
Torrent	1	1	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	2	1	1	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	2	1	1	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	18	4	9	3	1	-	1	-
Torroja del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	19	9	2	2	-	-	6	-
Toses	1	1	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	9	5	2	1	-	-	1	-
Tremp	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullà	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastret	3	1	1	-	1	-	-	-
Ulldecona	5	1	-	-	-	-	4	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	1	1	-	-	-	-	-	-
Urús	1	1	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	2	-	-	-	1	-
Vajol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall-llobrega	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallbona d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallcebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallclara	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	1	-	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vallfogona de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallirana	23	7	3	6	1	-	6	-
Vallmoll	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallromanes	3	2	-	-	-	-	1	-
Valls	12	2	3	4	1	-	1	1
Valls d'Aguilar, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Valls de Valira, les	3	1	-	-	-	-	2	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	4	1	1	-	-	-	2	-
Vansa i Fòrnols, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	50	20	18	2	-	-	10	-
Ventalló	1	1	-	-	-	-	-	-
Verges	2	1	-	-	-	-	1	-
Vespella de Gaià	2	2	-	-	-	-	-	-
Vic	15	5	6	2	-	-	2	-
Vidreres	9	4	2	2	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	8	3	2	3	-	-	-	-
Vila-rodona	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	9	4	-	4	-	-	1	-
Vilabella	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilabertran	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilablareix	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilada	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladamat	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladasens	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladecans	19	8	2	2	-	-	7	-
Viladecavalls	4	1	1	1	-	-	1	-
Vilademuls	2	1	-	1	-	-	-	-
Viladrau	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilafant	6	1	-	3	2	-	-	-
Vilafranca del Penedès	16	11	2	1	-	-	1	1
Vilagrassa	2	1	-	-	1	-	-	-
Vilajuïga	4	2	-	-	1	-	1	-
Vilalba dels Arcs	2	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
Vilalba Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaller	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	3	-	1	2	-	-	-	-
Vilamacolum	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanant	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova d'Escornalbou	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	9	3	1	2	-	-	3	-
Vilanova del Vallès	2	1	-	-	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	49	16	13	10	-	-	10	-
Vilaplana	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Dalt	14	7	2	1	-	-	4	-
Vilassar de Mar	22	16	1	2	2	-	1	-
Vilaür	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	3	1	-	-	1	-	1	-
Vilopriu	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinaixa	2	1	1	-	-	-	-	-
Vinebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	3	1	1	-	-	-	1	-
Viver i Serrateix	2	1	1	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	6.739	3.329	866	675	123	13	1.626	107

25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2017

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	3	1	-	-	2	-	-	-
Alt Empordà	5	-	1	2	-	-	2	-
Alt Penedès	5	2	1	-	-	-	2	-
Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	2	1	-	-	1	-	-	-
Anoia	5	1	1	-	-	-	-3	-
Bages	6	2	-	2	-	-	2	-
Baix Camp	6	1	-	2	1	-	2	-
Baix Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	9	2	-	2	1	-	4	-
Baix Llobregat	5	1	-	-	-	-	4	-
Baix Penedès	7	2	-	-	-	-	5	-
Barcelonès	2	2	-	-	-	-	-	-
Berguedà	3	1	1	-	-	-	1	-
Cerdanya	3	1	1	-	-	-	1	-
Conca de Barberà	3	1	-	-	-	-	2	-
Garraf	2	2	-	-	-	-	-	-
Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Gironès	3	2	-	-	1	-	-	-
Maresme	6	2	-	1	-	-	3	-
Montsià	2	2	-	-	-	-	-	-
Osona	3	1	-	-	-	-	2	-
Pallars Sobirà	15	15	-	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Priorat	3	3	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Segrià	6	4	1	-	-	-	1	-

Consejos comarcales	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Selva	9	5	1	1	-	-	2	-
Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	4	2	-	-	-	-	2	-
Urgell	2	1	1	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	12	6	2		2	-	2	-
Vallès Oriental	4	1	1	1	1	-	-	-
Total	145	71	11	11	9	0	43	0

25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2017

Diputaciones	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	446	28	24	8	2	-	383	1
Girona	21	-	5	-	2	-	14	-
Lleida	31	19	2	1	1	-	8	-
Tarragona	22	2	2	8	2	-	8	-
Total	520	49	33	17	7	0	413	1

25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2017

	Total	Se están tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Instituto Metropolitano del Taxi	3	1	1	1	-	-	-	-
Área Metropolitana de Barcelona	84	22	17	5	7	1	32	-
Total	87	23	18	6	7	1	32	0

25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2017

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	3	2	-	1	-	-	-	-
Betren	1	1	-	-	-	-	-	-
l'Estartit	2	1	-	1	-	-	-	-
Jesús	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	2	-	1	-	-	-	1	-
Valldoreix	3	2	-	1	-	-	-	-
Total	12	7	1	3	0	0	1	0

25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2017

	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	-	-	-	-	-	-
Mancomunidad Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda y Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunidad de Suministro de Agua del Solsonès	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	4	2	1	0	0	0	1	0

26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2017

	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)	7	5	-	2	-	-	-	-
Universidad Ramon Llull (URL)	2	-	-	1	-	-	1	-
Universidad Internacional de Cataluña (UIC)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad de Barcelona (UB)	105	6	6	88	-	1	3	1
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	9	-	1	1	2	-	4	1
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	9	2	3	2	2	-	-	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	4	1	1	1	-	-	1	-
CREAF	1	-	-	1	-	-	-	-
Universidad de Girona (UDG)	6	4	-	1	-	-	1	-
Universidad de Lleida (UdL)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	4	2	-	1	-	-	1	-
Universidad de Vic (UdV)	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	150	21	11	100	4	1	11	2

27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2017

	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 Médicos de Barcelona	8	4	3	1	-	-	-	-
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	1	-	-	1	-	-	-	-
Consejo de la Abogacía Catalana (CICAC)	5	4	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	2	1	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	14	2	5	1	-	-	6	-
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	2	-	1	-	-	-	1	-
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-
Colegio de Periodistas de Cataluña	2	1	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Figueres	2	-	1	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Administradores de Fincas de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Granollers	3	1	1	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Lleida	2	2	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Manresa	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Reus	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Sabadell	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Sant Feliu del Llobregat	2	-	-	1	-	-	1	-
Colegio de Médicos de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Tarragona	3	1	-	-	-	-	2	-
Total	57	18	15	5	0	0	19	0

28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2017

	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
Consortio Gran Teatre del Liceu	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio para la Normalización Lingüística	1	-	1	-	-	-	-	-
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	19	2	3	1	-	3	10	-
Consortio de las Bibliotecas de Barcelona	2	1	1	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Turismo de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio de Educación de Barcelona	142	25	7	30	54	-	25	1
Consortio de la Vivienda de Barcelona	50	23	10	2	-	-	15	-
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	24	4	3	3	2	-	12	-
Corporació de Salut del Maresme i de la Selva	3	-	-	-	-	-	3	-
Consortio de Bienestar Social Gironès-Salt	3	-	-	-	-	-	3	-
Consortio Sanitario del Maresme	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Acción Social de la Garrotxa	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio de Bienestar Social del Ripollès	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio Servicio de Recaudación Cerdanya-Ripollès	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio del Barrio de la Mina	70	70	-	-	-	-	-	-
Consortio de Aguas de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	322	129	27	37	56	3	69	1

29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2017

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Compañías de aguas	56 100%	2 3,6%	23 41,1%	2 3,6%	-	-	28 50%	1 1,8%
Compañías de gas	76 100%	9 11,8%	33 43,4%	2 2,6%	-	1 1,3%	28 36,8%	3 3,9%
Compañías eléctricas	354 100%	41 11,6%	154 43,5%	-	-	-	151 42,7%	8 2,3%
Compañías telefónicas	254 100%	23 9,1%	136 53,5%	2 0,8%	-	-	93 36,6%	-
Compañías de transporte	3 100%	1 33,3%	-	-	1 33,3%	-	1 33,3%	-
Total	743 100%	76 10,2%	346 46,6%	6 0,8%	1 0,1%	1 0,1%	301 40,5%	12 1,6%

29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2017

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Aguas de Barcelona (AGBAR)	45	-	16	2	-	-	26	1
Rec Madral, compañía de aguas, SA	1	1	-	-	-	-	-	-
Aguas de Manresa SA	1	1	-	-	-	-	-	-
Aguas Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Aguas de Tomoví	8	-	7	-	-	-	1	-
Total	56	2	23	2	0	0	28	1

29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2017

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Gas Natural - Fenosa	76	9	33	2	-	1	28	3
Total	76	9	33	2	0	1	28	3

29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2017

	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
ECOSERVEIS	1	-	1	-	-	-	-	-
ENDESA	328	39	140	-	-	-	144	5
Iberdrola. Delegación Cataluña	21	2	13	-	-	-	5	1
Estabanell i Pahisa Energia SAU	3	-	-	-	-	-	1	2
E. ON Comercializadora de Último Recurso, SL	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	354	41	154	0	0	0	151	8

29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2017

	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. Departamento de Denuncias Oficiales	48	2	22	-	-	-	24	-
Vodafone Catalunya	45	7	28	1	-	-	9	-
Telefónica España, SAU	113	11	61	1	-	-	40	-
Orange	48	3	25	-	-	-	20	-
Total	254	23	136	2	0	0	93	0

29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2017

	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
Adif - Delegación de Red Convencional Noreste	1	-	-	-	1	-	-	-
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	-	-	-	-	-	1	-
Vueling	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	3	1	0	0	1	0	1	0

30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2017

	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
Federación Catalana de Patinaje	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Abertis Infraestructuras, SA	4	-	1	-	-	-	3	-
Federación de Municipios de Cataluña	1	-	-	-	-	-	-	1
Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)	8	-	-	-	-	-	1	7
Federación Catalana de Ciclismo	1	-	1	-	-	-	-	-
Grup Mèmora	2	-	1	-	-	-	-	1
Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública	1	-	-	-	-	-	-	1
Wallapop, SL	1	-	-	-	-	-	1	-
FMS ACTIVA, SL	1	-	1	-	-	-	-	-
El Punt Avui	1	-	-	-	1	-	-	-
Farmàcia Vallet	1	-	-	-	1	-	-	-
Grup Balañà	96	-	-	96	-	-	-	-
Federación Catalana de Atletismo	1	1	-	-	-	-	-	-
Asociación Catalana de Municipios y Comarcas (ACMC)	2	1	-	-	-	-	-	1
Asociación de Municipios para la Movilidad y el Transporte Urbano (AMTU)	2	-	2	-	-	-	-	-
SAREB	1	-	-	1	-	-	-	-
Aeropuerto de Barcelona - el Prat	1	1	-	-	-	-	-	-
Áltime	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio Viaró	2	2	-	-	-	-	-	-
Grupo Eulen	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	130	9	6	97	2	0	5	11

31. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	85	75,89
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	18	16,07
Fiscalía de Menores de Barcelona	8	7,14
Fiscalía de Menores de Lleida	1	0,89
Total	112	100

31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Croatian People's Ombudsman	1	1	100	-	0
National Energy Ombudsmen Network	1	1	100	-	0
Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	1	1	100	-	0
Total	4	3	75	1	25

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

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	50	1	50
Defensor del Pueblo de España	1.117	-	0	1.117	100
Defensor del Pueblo de Navarra	1	1	100	-	0
Diputado del Común de Canarias	3	2	66,67	1	33,33
El Justicia de Aragón	3	1	33,33	2	66,67
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	-	0	1	100
Valedor do Pobo	1	1	100	-	0
Total	1.129	6	0,53	1.123	99,47

31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Badalona	1	1	100	-	0
Defensor de la Ciudadanía de Girona	4	2	50	2	50
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	3	2	66,67	1	33,33
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	-	0	1	100
Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-St. Sadurní de l'Heura	1	1	100	-	0
Defensora de la Ciudadanía de Vilassar de Dalt	1	1	100	-	0
Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	73	27	36,99	46	63,01
Síndic de Greuges de Rubí	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	8	7	87,50	1	12,50
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	3	2	66,67	1	33,33
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	13	9	69,23	4	30,77
Síndic de Greuges Municipal de Reus	3	1	33,33	2	66,67
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	7	4	57,14	3	42,86
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	50	31	62,00	19	38
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	1	-	0	1	100
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	16	11	68,75	5	31,25
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	8	6	75	2	25
Síndic Personer de Mollet	5	2	40	3	60
Síndica de Greuges de Barcelona	15	9	60	6	40
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	6	5	83,33	1	16,67
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	2	66,67	1	33,33
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	-	0	1	100
Total	224	124	55,36	100	44,64

2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

En el año 2017 ha finalizado con un conjunto de cambios funcionales y tecnológicos orientados a cumplir con la normativa vigente en materia de administración electrónica y a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución. El objetivo de este apartado es valorar el impacto de estas medidas en la tramitación de expedientes de quejas y actuaciones de oficio del Síndic, realizar una valoración del cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta administrativa y mostrar la valoración de los usuarios sobre el servicio recibido en la institución.

1. Gestión de los expedientes del Síndic

Tal y como se avanzó en el Informe 2016, los objetivos para el año 2017 eran la publicación de la sede electrónica del Síndic y la implementación de todos los cambios en términos de administración electrónica que suponía 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.

En cuanto a la tramitación de documentos de forma electrónica y segura, como consecuencia de los cambios implementados derivados del cumplimiento de la normativa vigente, **el 42,5% de las comunicaciones del Síndic de Greuges a las personas interesadas se realiza a través del servicio de notificaciones electrónicas, que dobla las cifras del año pasado.**

La valoración que realiza la institución es muy positiva y los datos superan con creces la situación de otras administraciones. A pesar de ello, conviene señalar que esta implementación ha implicado un esfuerzo en cuanto a la formación de las personas interesadas en el servicio de notificaciones electrónicas. En este sentido, convendría que la Administración Abierta de Cataluña, con el apoyo del resto de administraciones locales y la autonómica, dieran un impulso a la formación en este ámbito de las personas interesadas.

En cuanto a la Administración, un 88,5% de los envíos de salida se realizan mediante EACAT, incrementándose sólo en tres décimas los datos del año pasado.

En relación con la sede electrónica, el 28 de febrero de 2017 se publicó en el DOGC la resolución publicando la sede electrónica del Síndic de Greuges, que entraba en vigor el 1 de marzo (<https://seue.sindic.cat>).

La sede electrónica permite que las personas interesadas puedan acceder a sus expedientes y consultar la documentación, así como solicitar el acceso a la documentación de las administraciones referidas a sus expedientes. Además, la sede no sólo está abierta a las personas interesadas, sino que, en el mismo sentido y con las mismas funcionalidades, pueden acceder la Administración, las empresas prestadoras de servicios de interés general y los ombudsmen. Así, todos los actores que intervienen o están presentes en el entorno Síndic pueden tramitar con la institución con la garantía tanto de los requerimientos de transparencia como de administración electrónica.

Dado que se ha iniciado durante el año 2017, los datos no pueden ser comparativos respecto a cualquier otro año. No obstante, puede señalarse que se ha visitado la sede electrónica en 5.146 ocasiones.

A pesar de que tiene dos vertientes (poder tramitar con el Síndic y el acceso a la información), se observa una gran diferencia entre la posibilidad de tramitar mediante sede electrónica y el uso que se hace (especialmente por parte de las personas interesadas y la Administración) del acceso a los expedientes y a la documentación que se genera.

En este sentido, durante el año 2017 se han realizado un total de 576 trámites, el 64,1% de los cuales se ha centrado en la presentación de quejas, seguida de la posibilidad de añadir documentación a la queja (20,3%) y, en tercer lugar, solicitar acceso a la documentación (13,2%).

En cuanto a la consulta de los asentamientos de los expedientes tramitados con el Síndic, en 3.089 ocasiones se ha accedido al Espacio Personas (60%); en 2.011, al Espacio Administración (39,1%), y, por último, de forma más residual, el Espacio Ombudsmen se ha visitado en 46 ocasiones (0,9%). Por último, como dato final, cabe destacar que las personas y administraciones han descargado 2.292 asentamientos.

Este hecho se explica, fundamentalmente, por la apuesta que siempre ha hecho el Síndic de facilitar la presentación de quejas y consultas por cualquier medio, lo que conlleva que la sede electrónica sea un sistema más exigente que otras formas de presentar la documentación y, por tanto, sea más difícil a la hora de acceder. Ahora bien, la sede electrónica se constituye como una herramienta significativa a la hora de consultar la documentación que obra en los expedientes. En el año 2018, en cuanto a los cambios en la gestión de los expedientes del Síndic, se vertebrará sobre dos ejes. En primer lugar, la implementación de la herramienta Vía Abierta, para acceder a datos de la Administración y evitar tenerlos que pedir a las personas interesadas. En segundo lugar, por la implantación de otros expedientes de forma electrónica a la institución. Es por este motivo que se ha aprobado la constitución de una comisión para elaborar el “Catálogo de procesos” del Síndic, a partir del cual se pretende identificar, sistematizar y mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión del Síndic, independientemente de la evolución del expediente de queja y de consulta.

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

El conjunto de estas medidas, cuya evaluación se hará en el próximo informe anual, contribuirá a dar un servicio de referencia desde la perspectiva de calidad, eficacia, 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 extraído a partir del recuento de días hábiles.

Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic de Greuges durante 2017 (17.074) 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 de la resolución) y el tiempo que tarda la persona interesada a emitir la respuesta a las demandas de información.

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

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	17.074	18.370	4.304
Días	40,38	87,14	27,15

Como puede observarse en la tabla, se ha producido una reducción significativa de los plazos en cuanto al Síndic y la Administración que no se produce con la persona interesada. En este sentido, a pesar de que en el transcurso del año ha habido algunos expedientes cuya demora ha sido muy elevada, y que ha condicionado la media general del expediente, la mayoría de administraciones que han dado respuesta a los requerimientos del Síndic, lo han hecho con plazos más razonables que durante el año 2016.

En cuanto al Síndic, la reducción de actuaciones también ha permitido la reducción de plazos en cuanto a la duración general del expediente.

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

conviene generar mecanismos más eficientes para detectar antes los casos en los que la persona interesada no muestra interés en continuar el procedimiento para poder finalizar el expediente a la mayor brevedad.

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 calidad en la gestión de los expedientes de queja y las consultas de información.

Cabe señalar que uno de los compromisos de esta carta de servicios ha variado durante el año 2017, como consecuencia de la modificación horaria de la institución para cumplir con los objetivos de conciliación de vida laboral y familiar y las medidas de reformas horarias planteadas en el Parlamento de Cataluña. Así, el horario de atención presencial será de lunes a viernes de 8.30 hasta 18.00 horas de forma ininterrumpida y hasta las 17.00 horas durante el mes de agosto.

Por otra parte, se ha generado un mecanismo más preciso para cuantificar el promedio de tiempo máximo de espera de las consultas presenciales.

33. Compromisos adquiridos en la Carta de servicios

	Número de casos/año	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 8.30 a 18 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	2.010	6 minutos	97,2%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante SAP) debe dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud	2.546	2,8 días hábiles	76,9%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información	4.614	0,08 días hábiles	96,4%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días	4	0 días hábiles	
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito en la institución	8.344	0,64 días hábiles	97,1%
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	7.236	11,4 días hábiles	63,8%
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	7.256	40,3 días hábiles	51,1%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, este debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles	2.248	40 días hábiles	51,1%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 24/2009 debe hacerse en un plazo no superior a 15 días hábiles	537	12,4 días hábiles	73,8%

Los datos muestran que se ha revertido la tendencia negativa en cuanto a los plazos y han mejorado sustancialmente los tiempos del Síndic de Greuges. Este hecho se explica, fundamentalmente, por el cierre mayoritario de los expedientes (no irregularidad), en los que la necesidad de solicitar información, resolver y realizar el seguimiento es menor o inexistente y, por tanto, los plazos también son menores. En este sentido, conviene destacar que se han reducido los plazos en todos los indicadores analizados y que se ha incrementado el porcentaje de cumplimiento.

No obstante, conviene destacar el incremento en los plazos de resolución de consultas escritas, que, a pesar de que están dentro de los compromisos adquiridos en la Carta de servicios y buena conducta administrativa, se han incrementado sustancialmente respecto al año anterior.

4. Valoración de los usuarios del servicio del Síndic

Durante el año 2017, 5.971 personas han recibido por correo postal un cuestionario de satisfacción sobre el servicio ofrecido por el Síndic. Lo 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.

A lo largo del año 2018, está previsto poner en marcha el sistema electrónico de encuesta de satisfacción. Una vez finalizada la tramitación de un expediente, la persona interesada recibirá un aviso en el correo electrónico que le permitirá acceder al modelo de encuesta para cumplimentarla electrónicamente. Con este sistema, se quiere agilizar el proceso, facilitar el trabajo de los interesados e incrementar el número de personas que contestan el cuestionario. No obstante lo anterior, el sistema de encuesta con papel seguirá funcionando para las personas que no tengan acceso a las nuevas tecnologías (gente mayor, reclusos, etc.)

Este año, han respondido las encuestas 1.301 personas, un 22% del total de personas a quienes se había enviado, la misma cifra que en el año anterior.

En general, las cifras son satisfactorias: el 91% señala que presentar la queja resultó fácil o muy fácil, el 88% considera que la atención e

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.

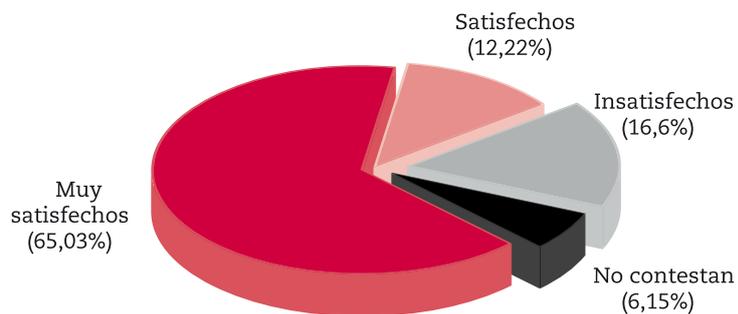
La mayoría de las personas señalan que han conocido la institución a través de los medios de comunicación (39%) y el 19% afirma que ya había presentado una queja anteriormente y, por tanto, repite.

Las valoraciones más críticas están relacionadas con el tiempo de tramitación de las quejas: el 14% destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso; el 14%, que hay que mejorar la información que se da a los usuarios, y el 20%, la necesidad de incrementar la frecuencia de las visitas al territorio o centros.

Sobre la rapidez del proceso, el 60% considera corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta que recibió 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 40% lo considera corto o muy corto, mientras que el 25% lo considera largo o muy largo. En este punto, hay que remarcar que los procesos de resolución de quejas a menudo se alargan por la lentitud de las administraciones en dar respuesta a las peticiones de información del Síndic.

La nota de media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 7,1, cifra muy similar a la del año anterior (7,03), y el 77% 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 17%.

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 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 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

Desfavorable: no vulneración

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

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		No contesta	
Favorable	561	43,12%	442	33,97%	54	4,15%	39	3,00%	26	2,00%
Desfavorable	740	56,88%	404	31,05%	105	8,07%	177	13,60%	54	4,15%
Total	1.301	100%	846	65,03%	159	12,22%	209	16,60%	80	6,15%

2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

Los desplazamientos efectuados por la oficina del Síndic durante 2017 se han incrementado respecto a los años anteriores. Este aumento de desplazamientos para atender a las personas lo más cercano posible a su entorno ha sido posible por el aumento de la frecuencia de las salidas del equipo itinerante, que han pasado de tres a cuatro semanales. Así, durante 2017, se han realizado 145 desplazamientos y se han visitado 116 municipios diferentes. Este aumento de desplazamientos ha provocado que en los municipios más poblados pudiera realizarse más de un desplazamiento al año como también se ha hecho en algunos de los municipios donde los ayuntamientos tienen

firmado un convenio de atención singularizada con el Síndic. En total se han alcanzado las 1.592 visitas, que han dado lugar a la presentación de 1.149 quejas y 540 consultas.

Durante el año 2017 el equipo del Síndic ha realizado 145 desplazamientos

El número de quejas recogidas por la oficina itinerante representa el 11,3% del total de las iniciadas por el Síndic durante 2017.



35. Número de quejs y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2017

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Calafell	11/01/2017	7	3	10
Sant Boi del Llobregat	12/01/2017	17	5	22
Barberà del Vallès	13/01/2017	5	8	13
Mollet del Vallès	17/01/2017	14	8	22
Balaguer	18/01/2017	15	5	20
Llagostera	19/01/2017	11	6	17
El Prat de Llobregat	20/01/2017	18	11	29
Malgrat de Mar	24/01/2017	14	9	23
Calaf	25/01/2017	7	3	10
Sant Vicenç de Castellet	26/01/2017	6	7	13
Esplugues de Llobregat	27/01/2017	20	6	26
Sant Sadurní d'Anoia	31/01/2017	8	7	15
La Canonja	01/02/2017	1	1	2
Esparreguera	02/02/2017	11	9	20
Premià de Mar	03/02/2017	15	7	22
Granollers	07/02/2017	17	8	25
Montblanc	08/02/2017	5	7	12
Solsona	09/02/2017	7	7	14
Les Corts (Barcelona)	10/02/2017	4	9	13
Sant Hilari Sacalm	14/02/2017	7	6	13
Banyoles	15/02/2017	5	1	6
Sant Jaume d'Enveja	16/02/2017	2	0	2
Sant Adrià de Besòs	17/02/2017	8	3	11
Castellar del Vallès	21/02/2017	4	4	8
Agramunt	22/02/2017	6	1	7
Torelló	23/02/2017	9	2	11
Mataró	24/02/2017	19	5	24
Castelldefels	28/02/2017	23	3	26
Blanes	01/03/2017	18	8	26
Berga	02/03/2017	20	7	27
Molins de Rei	03/03/2017	22	3	25
Canet de Mar	07/03/2017	8	3	11
Lliça d'Amunt	08/03/2017	11	2	13
La Salut (Badalona)	10/03/2017	8	1	9
Polinyà	14/03/2017	5	1	6
Palamós	15/03/2017	13	2	15
Sant Joan de Vilatorrada	16/03/2017	4	3	7
Sant Cugat del Vallès	17/03/2017	4	3	7
Sant Antoni de Vilamajor	21/02/2017	25	1	26
Puigcerdà	22/03/2017	4	0	4
Anglès	23/03/2017	4	2	6
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	24/03/2017	9	4	13
Matadepera	27/03/2017	1	2	3

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Moià	28/03/2017	5	4	9
Horta (Barcelona)	29 i 30/03/2017	20	7	27
Salou	30/03/2017	11	2	13
Palau solità i Plegamans	03/04/2017	4	5	9
Òdena	04/04/2017	9	1	10
Flix	05/04/2017	11	2	13
Cardedeu	06/04/2017	7	1	8
Olot	20/04/2017	3	1	4
Tiana	21/04/2017	4	2	6
Tona	25/04/2017	6	4	10
Tàrrega	26/04/2017	8	4	12
Cubelles	27/04/2017	5	3	8
Les Franqueses	28/04/2017	3	3	6
Ca n'Oriac (Sabadell)	02/05/2017	3	5	8
Roses	03/05/2017	11	4	15
Arenys de Munt	08/05/2017	6	1	7
La Trinitat Vella (Barcelona)	09/05/2017	7	9	16
Sant Vicenç dels Horts	10/05/2017	13	6	19
Sant Salvador (Tarragona)	11/05/2017	10	2	12
Montornès del Vallès	15/05/2017	9	3	12
Premià de Dalt	16/05/2017	1	4	5
Torrelles de Llobregat	17/05/2017	5	3	8
Vilafranca del Penedès	18/05/2017	6	4	10
El Gornal (l'Hospitalet del Llobregat)	22/05/2017	10	1	11
Manresa	23/05/2017	14	7	21
Santa Coloma de Gramenet	08/06/2017	11	6	17
Sant Narcís (Girona)	25/05/2017	8	8	16
La Mariola (Lleida)	29/05/2017	17	9	26
Cunit	30/05/2017	23	4	27
La Sénia	31/05/2017	10	4	14
Calella	01/06/2017	7	1	8
Sant Quirze del Vallès	07/06/2017	2	2	4
Camprodon	08/06/2017	8	4	12
Cervelló	12/06/2017	10	7	17
Montcada i Reixac	13/06/2017	13	4	17
Cardona	14/06/2017	5	4	9
Palafolls	15/06/2017	4	2	6
Calonge	19/06/2017	6	3	9
Sant Feliu de Llobregat	20/06/2017	4	3	7
L'Hospitalet de l'Infant	21/06/2017	4	3	7
Vacarisses	22/06/2017	6	1	7
Cerdanyola	26/06/2017	8	3	11
Martorelles	27/06/2017	3	3	6
Torredembarra	28/06/2017	6	8	14

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Manlleu	29/06/2017	5	8	13
Dosrius	03/07/2017	3	2	5
Pallejà	04/07/2017	9	1	10
Vilanova i la Geltrú	05/07/2017	18	17	35
Barberà del Vallès	06/07/2017	6	4	10
Sant Sadurní d'Anoia	10/07/2017	6	3	9
Esplugues de Llobregat	11/07/2017	7	8	15
La Selva del Camp	12/07/2017	5	2	7
Sant Vicenç de Castellet	13/07/2017	7	3	10
Vielha	18/07/2017	11	2	13
Esparreguera	06/09/2017	6	4	10
El Prat de Llobregat	07/09/2017	3	3	6
Premià de Mar	13/09/2017	6	4	10
Granollers	14/09/2017	8	9	17
Sitges	18/09/2017	10	0	10
Castelló d'Empúries	19/09/2017	7	2	9
La Marina (Barcelona)	21/09/2017	6	3	9
Sant Adrià de Besòs	22/09/2017	10	3	13
Salt	27/09/2017	9	5	14
Sort	28/09/2017	6	2	8
Navàs	03/10/2017	4	0	4
Argentona	04/10/2017	3	1	4
Molins de Rei	05/10/2017	3	0	3
Olèrdola	09/10/2017	3	1	4
Canet de Mar	10/10/2017	3	2	5
Torelló	11/10/2017	5	1	6
Caldes de Montbui	16/10/2017	6	4	10
Martorell	17/10/2017	9	1	10
Cubelles	18/10/2017	3	2	5
Sant Andreu de Llaveneres	19/10/2017	3	0	3
Vilanova del Camí	23/10/2017	3	5	8
Santa Maria de Palautordera	25/10/2017	2	5	7
Tàrrrega	26/04/2017	6	4	10
Sant Pol de Mar	30/10/2017	7	1	8
Ribes (Sant Pere de Ribes)	31/10/2017	12	3	15
Riudoms	02/11/2017	6	1	7
Santa Perpètua de Mogoda	06/11/2017	1	1	2
Palafrugell	07/11/2017	2	2	4
Manresa	09/11/2017	6	7	13
Teià	10/11/2017	3	2	5
Tarragona	13/11/2017	8	4	12
Bellavista (les Franqueses)	14/11/2017	8	2	10
La Morera (Badalona)	15/11/2017	10	0	10
Olot	16/11/2017	6	5	11

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Pubilla Cases (l'Hospitalet de Llobregat)	20/11/2017	8	5	13
Lleida	21/11/2017	3	3	6
Masquefa	22/11/2017	12	3	15
Cardedeu	23/11/2017	2	1	3
Vilassar de Mar	27/11/2017	8	1	9
L'Aldea	28/11/2017	2	2	4
Terrassa	29/11/2017	5	3	8
Gelida	30/11/2017	5	1	6
Roda de Ter	04/12/2017	4	1	5
Els Penitents (Barcelona)	05/12/2017	11	6	17
Girona	12/12/2017	6	3	9
Sant Vicenç dels Horts	13/12/2017	3	3	6
Arenys de Mar	14/12/2017	11	2	13
Reus	18/12/2017	12	7	19
Total		1.149	540	1.689

■ LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan las argumentaciones y fundamentos de las actuaciones más relevantes en cada una de las materias en 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 2017. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es la raíz 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

leerlo, las recomendaciones que se realizan tienen 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 consta un compendio exhaustivo 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, junto con la de años anteriores.

■ POLÍTICAS SOCIALES

1. SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

La situación de saturación que presentan algunos servicios de urgencias de los hospitales del sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SIAP), aunque sea de forma puntual en determinadas épocas del año, es un asunto que preocupa tanto a los usuarios como al Síndic de Greuges. Este año se han seguido recibiendo quejas de personas que han tenido que acudir a un servicio de urgencias hospitalarias, o de sus familiares, principalmente por las horas y las condiciones en que deben permanecer en el servicio, a menudo en camillas en los pasillos.

Ya hace años que las urgencias hospitalarias son objeto de seguimiento en esta institución, de forma que, además de las quejas concretas presentadas por las personas afectadas directamente, el Síndic ha trabajado este asunto en varias actuaciones de oficio, en cuyo marco se ha dirigido al Departamento de Salud para formular una serie de consideraciones y recomendaciones.

Por un lado, en relación con el servicio de urgencias hospitalarias propiamente dicho, el Síndic ha destacado la importancia de realizar una planificación adecuada del servicio que garantice una dotación suficiente de personal para atender la afluencia de pacientes en cada uno de los turnos que se establezcan; de potenciar la coordinación con el resto de los servicios del centro, entendiéndose que no se trata de un servicio aislado del resto del hospital; de estudiar la habilitación de más camas en los servicios del hospital que sean deficitarios, y de establecer circuitos de derivación ágil entre los centros hospitalarios y otros dispositivos para que el paciente pueda ser atendido donde se le pueda dar una respuesta más adecuada a la situación que presenta con celeridad.

La ubicación de pacientes en el pasillo de un servicio de urgencias hospitalarias vulnera su derecho a la intimidad

La afluencia desmedida de pacientes en el servicio de urgencias hospitalarias, además, tiene una clara repercusión en la intimidad de los

pacientes, que a menudo se ve afectada muy gravemente. El Síndic ha destacado la innegable vulneración del derecho a la intimidad y a la privacidad (derecho de que deben continuar disfrutando los pacientes cuando están en un servicio de urgencias hospitalarias) que supone la ubicación de los pacientes en espacios no apropiados, a la vista de cualquier persona que transite por el servicio o sólo separados por una cortinilla.

El Síndic es de la opinión que esta vulneración aún es más acusada cuando a estos pacientes se les debe realizar cualquier maniobra (como es la colocación de un orinal, de una sonda o cualquier otra que pueda violentar al paciente cuando debe hacerse a la vista de todo el mundo) o se les debe visitar o comunicar información relacionada con su procedimiento o diagnóstico. En estos casos, los pacientes quedan expuestos a la vista o al oído de otros pacientes y sus acompañantes, de forma que también se vulnera su derecho a la confidencialidad en cuanto a la información clínica.

Todo esto, al margen de las incomodidades que sufren tantos los pacientes y sus acompañantes como los profesionales que deben atenderles, que deben trabajar en un espacio más abarrotado.

Los pacientes deben permanecer en los servicios de urgencias hospitalarias sólo el tiempo suficiente para atender la urgencia

Por otra parte, existen muchos factores que influyen en el hecho de que los pacientes se vean forzados a tener que acudir a un servicio de urgencias hospitalarias y que deben tenerse en cuenta en la planificación de la atención a la urgencia. Así, dado que el modelo de atención a las urgencias prevé varios dispositivos con capacidad para dar resolución a los diferentes niveles de urgencia, el Síndic ha recomendado que se refuercen y se potencien los dispositivos extrahospitalarios de atención a las urgencias y que se garantice que disponen del personal y los recursos suficientes para poder conseguir la finalidad para la cual han sido creados. Y, paralelamente, es necesario llevar a cabo actuaciones dirigidas a informar a las personas sobre la existencia de este tipo de dispositivos (ubicación, horarios, tipo de

urgencias que pueden atender) y a concienciarlas de un buen uso de las urgencias en general y de las hospitalarias en particular. De la misma forma, el Síndic considera imprescindible trabajar en medidas preventivas tendientes a evitar que los pacientes tengan que acabar acudiendo a un servicio de urgencias para que les presten la atención que necesitan. En esta línea, considera que hay que reforzar la atención del paciente en otros niveles de atención, agilizar las derivaciones a los especialistas o potenciar las exploraciones complementarias ambulatorias para evitar que, por ejemplo, la permanencia desproporcionada de un paciente en lista de espera pendiente de algún tipo de actuación (prueba diagnóstica, visita con el especialista, intervención quirúrgica, etc.) agrave su estado y provoque que presente una situación que, entonces sí, sea necesario atender urgentemente.

Es preciso abordar la atención a la población de más edad

En los últimos años, se ha comprobado que la actividad de los servicios de urgencias se ha

incrementado notablemente a raíz del aumento de la esperanza de vida y, por tanto, del envejecimiento de los pacientes. Se hace necesario abordar esta nueva situación y prever la atención de estos pacientes desde los diferentes niveles asistenciales y de forma coordinada con otro tipo de dispositivos, más allá de los meramente sanitarios, a efectos de realizarles un seguimiento esmerado y de prever posibles alternativas a la hospitalización convencional cuando sea posible.

De la respuesta de la Administración sanitaria, se desprende la toma de conciencia de la necesidad de una reordenación a fondo de la atención urgente, más allá de la que se presta en los servicios de urgencias hospitalarias en la línea que apuntaban las recomendaciones del Síndic, así como la presentación en abril de 2017 del Plan nacional de urgencias de Cataluña (PLANUC), uno de los ejes importantes del cual hace referencia a la atención urgente hospitalaria. Aun así, el Síndic continuará trabajando en este asunto y se plantea un seguimiento de la aplicación del PLANUC en la atención a la urgencia en general y los servicios de urgencias hospitalarias en particular.

Queja 00381/2017

La promotora de la queja expone que el 4 de enero acudió al Servicio de Urgencias Hospitalarias (SUH) del Hospital de Bellvitge con su madre, de noventa y tres años, que presentaba bronquitis, gripe y tensión arterial alta. Su madre permaneció desde las once de la mañana hasta las ocho de la noche sentada en una silla en el pasillo del SUH y después en una camilla en un box hasta las dos de la madrugada a la espera de los resultados y del diagnóstico. El centro hospitalario informa a la interesada que las situaciones de picos extraordinarios de afluencia de pacientes pueden llegar a colapsar temporalmente el sistema, a pesar de que se funciona con el 100% de los recursos disponibles.

El Síndic pone de manifiesto la vulneración del derecho a la intimidad de la paciente en este caso y se remite a las consideraciones formuladas en el ámbito de las actuaciones de oficio.

Queja 01092/2017

Una persona se queja porque tuvo que permanecer casi cuatro días en el Área de Observación del Servicio de Urgencias del Hospital Vall de Hebron a la espera de que le pudieran asignar una cama en planta.

El Síndic destaca la importancia que tiene no alargar más allá de lo que es estrictamente necesario la estancia de los pacientes en el servicio de urgencias, puesto que, efectivamente, se trata de un servicio que tiene como fin dar solución a los problemas agudos de salud de los ciudadanos. Prolongar el tiempo de estancia favorece que los pacientes puedan presentar nuevas necesidades (como tenerles que proporcionar algún ágape u ocuparse de su higiene) que hay que atender y que a menudo se hace difícil hacerlo desde este espacio.

2. QUEJAS RELATIVAS AL INSTITUTO CATALÁN DE EVALUACIONES MÉDICAS

En los últimos años ha sido una constante la recepción de quejas de personas que manifiestan que no han recibido un trato adecuado cuando han sido citadas en el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM) para que se les evalúe su capacidad laboral o que muestran su disconformidad con la actuación de este organismo; casos en los que pueden haberse vulnerado derechos en el proceso de control de la incapacidad temporal (IT).

Así mismo, con motivo de la presentación del último informe del Síndic de Greuges en el Parlamento de Cataluña, los diferentes grupos parlamentarios hicieron mención de esta cuestión y exigieron que se realizara un seguimiento de la actuación de los profesionales del ICAM, en el cumplimiento de sus obligaciones y en el respeto de los derechos de los ciudadanos, en cuanto a la gestión y el control del proceso de IT.

A pesar de que el Síndic no puede entrar a valorar ni a cuestionar los criterios médicos que aplican los médicos evaluadores del ICAM para justificar la emisión de una alta médica o el resultado de un dictamen médico calificador de un incapacidad permanente para el trabajo, el Síndic de Greuges se muestra preocupado por la presunta vulneración de algunos derechos de las personas que son citadas en el ICAM. De hecho, en varias ocasiones se habían llevado a cabo actuaciones y mantenido reuniones con directivos del ICAM para tratar las cuestiones planteadas en las quejas.

Por esto, se consideró conveniente iniciar una actuación de oficio y recopilar la problemática observada en las quejas para:

- Valorar las manifestaciones de las personas afectadas que se habían quejado del trato recibido por parte de los médicos inspectores-evaluadores del ICAM, así como la presunta falta de exploración del paciente en las visitas o las dificultades para que se acepten y se tengan en cuenta los informes elaborados por otros médicos.
- Analizar la actuación de los profesionales del ICAM, en el cumplimiento de sus funciones de

médicos inspectores-evaluadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 119/2014, de 5 de agosto (DOGC 6681, de 7 de agosto de 2014), y en la Resolución de 23 de julio de 2013, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Generalitat para el control de la incapacidad temporal durante el período de 2013 a 2016 (BOE 192, de 12 de agosto de 2013).

- Examinar los motivos de la modificación en sentido restrictivo del derecho reconocido al ciudadano en su relación con el ICAM de facilitar la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica, que se ha cambiado en el sentido siguiente: “disponer de la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica cuando el ciudadano tenga alguna necesidad específica a criterio del médico del ICAM”.
- Evaluar las actuaciones que haya podido llevar a cabo el Departamento de Salud para corregir, en su caso, la diversa problemática y para atender las sugerencias que el Síndic le ha formulado durante los últimos años.

Son necesarios profesionales idóneos para atender a los pacientes, con formación específica en habilidades comunicativas y de trato

De la valoración de la información facilitada en referencia a las quejas sobre el trato recibido por parte de los médicos inspectores-evaluadores del ICAM, se desprende, en síntesis, que la mayoría de quejas por el trato tienen origen en la discordancia entre las expectativas de la persona de permanecer en situación de baja laboral y el resultado de la evaluación médica cuando determina la reincorporación a su puesto de trabajo; que los informes aportados por los pacientes siempre se tienen en cuenta; que la exploración médica a las personas se lleva a cabo cuando su patología lo requiere, con evaluación psicopatológica, incluyendo la correcta y extensa anamnesis, y que los médicos han pasado por un proceso de formación continuada y deben actuar de acuerdo con criterios homogéneos de neutralidad e imparcialidad, basados en

protocolos y guías de actuación avalada por sociedades científicas revisados periódicamente.

Se han investigado las actuaciones para asegurar que se cumple con el contenido de la Carta de derechos y responsabilidades de las personas usuarias en su relación con el ICAM, por lo que se ha verificado que todos los procedimientos de actuación y los protocolos se someten a revisión y que, ante las posibles incidencias, se han adoptado medidas internas orientadas a mejorar la calidad en el trato, lo que ha repercutido, con motivo de algunas quejas, en la reasignación de funciones de los profesionales implicados.

Por tanto, el Síndic ha considerado aceptadas las sugerencias de actuar con amabilidad y deferencia en todos los órganos del ICAM, en el marco de una política de atención personalizada y de respeto a los derechos de los pacientes, haciendo extensivos los derechos de la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria a este organismo.

Se debe facilitar la presencia de un acompañante durante la visita en el ICAM, respetando la voluntad del paciente y sin ningún tipo de restricción

También se han considerado aceptadas las sugerencias de tener en cuenta todos los partes médicos que aportaran las personas afectadas

como un elemento más de valoración en los dictámenes y de establecer la correspondiente preparación y formación específica de los médicos evaluadores en habilidades comunicativas, a través de varias iniciativas, tanto organizativas como de formación, dirigidas a la mejora de la calidad en todas las vertientes de la actividad del ICAM.

En cuanto a los motivos de la modificación de uno de los derechos reconocidos al ciudadano en su relación con el ICAM, como facilitar la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica, se verificó que la modificación establecida por la Administración en la vigente Carta de derechos y responsabilidades de las personas usuarias en su relación con el ICAM tenía como fin que el médico pudiera hacer uso de su criterio cuando considerara que era necesario mantener la pertinente privacidad y que, en algunos casos, la presencia de un acompañante dificulta el correcto funcionamiento de la visita y es necesario que el médico pueda disponer de un cierto grado de discrecionalidad para preservar la privacidad del ciudadano.

El Síndic considera que la modificación del derecho a facilitar la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica en el ICAM ha sido una restricción del derecho de los pacientes, de forma que ha tenido que reiterar su sugerencia, en el sentido de restablecer el derecho que se facilite la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica sin ningún tipo de restricción, puesto que de las explicaciones de la Administración no se desprenden motivos suficientes que puedan avalarla.

Queja 02740/2016, entre otras

El Síndic recibió varias quejas sobre la falta de facilitación de la presencia de un acompañante durante los actos de evaluación médica, dada la modificación de este derecho en sentido restrictivo en la Carta de derechos y responsabilidades de las personas usuarias en su relación con el ICAM.

Dado que del informe de la Administración no se desprendía ningún motivo que pudiera avalar esta restricción, que va en detrimento de los derechos de los ciudadanos y de su dignidad, se reiteró la sugerencia formulada con motivo de los expedientes de queja 02740/2016, 04340/2016 y actuación de oficio 00013/2016, con el fin de que se facilite la presencia de un acompañante en los actos sanitarios de evaluación médica cuando lo pidan los pacientes.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00094/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la muerte de dos trabajadores de un mismo centro debido a una meningitis

Según se deduce de la información a que se ha podido tener acceso, en abril de 2017 murieron dos personas que trabajaban en un centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual de Barcelona debido a una meningitis. En ambos casos la sintomatología que presentaban derivó en un choque séptico con resultado de muerte.

Dado que de acuerdo con el artículo 41 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, el Síndic puede investigar de oficio los actos en los que la actividad o la inactividad atribuible a las administraciones, los organismos, las empresas o las personas a que hace referencia el artículo 26 pueda haber vulnerado derechos o libertades constitucionales o estatutarias, se ha abierto una actuación de oficio para obtener información sobre los hechos y la actuación de la Administración en este caso.

AO 00097/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la muerte de una persona en la puerta del Hospital de Mataró después de entregarle el alta hospitalaria

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la muerte en mayo de 2016 de un paciente del Hospital de Mataró por un aneurisma de aorta, después de haber estado ingresado cinco días en este centro y momentos después de haberle entregado el alta hospitalaria.

El Departamento de Salud informó que la Dirección General de Ordenación y Regulación Sanitaria había abierto un expediente sancionador al Hospital de Mataró porque no disponía del informe del radiólogo ni del médico de urgencias de las radiografías de tórax y abdomen que se hicieron al paciente.

A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Departamento que diera las órdenes oportunas para que, por un lado, se averiguaran las razones por las que no se valoraron las radiografías, a fin de asegurar que esta situación no se repita; y, por otro lado, que se iniciara de oficio un procedimiento por responsabilidad patrimonial de la Administración sanitaria en este asunto, en caso de que no se haya hecho a instancia de parte.

El Departamento ha informado que, en el marco del expediente sancionador incoado contra el Hospital, la cuestión de las radiografías es uno de los puntos que se ha revisado detenidamente, y se han efectuado los requerimientos necesarios al centro para evitar en el futuro hechos como los ocurridos en este caso. En cuanto a la responsabilidad patrimonial, se ha informado que el CatSalut está tramitando el expediente correspondiente.

AO 00115/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al fallo de un servidor informático del Instituto Catalán de la Salud

El Síndic tuvo conocimiento de que el lunes día 15 de mayo de 2017 un fallo informático en un servidor del Instituto Catalán de la Salud (ICS) paralizó la tramitación electrónica e impidió la actividad de muchos equipos de atención primaria (EAP) y de algunos hospitales. Este fallo impidió a las personas afectadas el derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones sanitarias.

A fin de poder estudiar esta cuestión, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que le informara del posicionamiento del ICS respecto a esta situación, de las previsiones y las posibilidades de mejora de la seguridad para evitar futuros riesgos y de los servicios sustitutorios a los que pudieron acceder las personas afectadas.

También le sugirió que, cuando existan incidencias en los sistemas de información o problemas tecnológicos en los servicios de TIC, se estudie la posibilidad de mantener los servicios y las prestaciones y de garantizar una asistencia con equidad y calidad a la población afectada, mediante un seguimiento de la actuación de los servidores públicos, para que la atención sustitutoria se realice con la máxima celeridad posible, preservando los derechos y la confidencialidad de los datos.

AO 00128/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la situación actual de la atención primaria en Cataluña

El Síndic tuvo conocimiento de que medio centenar de médicos elaboraron un documento por encargo de la Junta de Gobierno del Colegio de Médicos de Barcelona que pone de manifiesto el punto crítico a que ha llegado la atención primaria en Cataluña. En este documento se atribuye la grave situación a la falta de recursos económicos, con recortes acumulados de más de un 20%, y a la falta de un proyecto que motive e ilusione a los profesionales. El Colegio también destaca que el desgaste y el malestar del personal hace insoportable la situación, con el riesgo de colapso que esto supone si no se actúa con la suficiente celeridad. Por su parte, la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Cataluña (CONFAVC) ha elaborado un mapa sanitario de los recortes que, según manifiesta, refleja las diferencias entre la población de referencia de un CAP.

A la vista de esta información, se abrió una actuación de oficio para obtener información sobre la situación en que se encuentra actualmente la atención primaria o sobre el despliegue de la Estrategia nacional de atención primaria y salud comunitaria (ENAPISC) que ha presentado recientemente el Departamento de Salud.

AO 00203/2017
En trámite

Muerte de una persona en el Hospital Sant Joan de Déu de Manresa, después de acudir en varias ocasiones a los dispositivos de urgencias

El Síndic ha tenido conocimiento de que en septiembre de 2017 murió una persona después de que unos días antes hubiera ingresado en el Hospital Sant Joan de Déu de Manresa con una peritonitis muy avanzada, con el intestino perforado. Según se explica, antes había acudido en cuatro ocasiones a los servicios de urgencias ante la persistencia de dolor abdominal.

AO 00270/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la concesión y el control de la gestión de las ambulancias en Cataluña

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las quejas de usuarios del servicio de transporte sanitario que opera en Cataluña en cuanto a las deficiencias de este servicio. En el marco de estas quejas, se detectaron incidencias negativas en el transporte sanitario, concretamente las que tienen que ver con el servicio sanitario no urgente, como son demoras de más de una hora en el traslado de usuarios a los centros hospitalarios para recibir tratamiento o en el traslado a domicilio de pacientes que son dados de alta y requieren transporte sanitario.

A fin de estudiar esta cuestión, el Síndic ha pedido al Departamento de Salud que le informe sobre este asunto y, concretamente, sobre las concesionarias de ambulancias contratadas por el Servicio Catalán de la Salud y en qué territorios operan, y sobre si la Administración ha tenido conocimiento de las quejas por demora del transporte en el servicio no urgente. En relación con esta segunda cuestión, el Síndic ha pedido información sobre la concesionaria y si se ha incoado expediente sancionador.

3. EL SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN COMO ELEMENTO DE GARANTÍA DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Desde el año 2007 ha sido una constante en los informes del Síndic de Greuges la referencia a las incidencias en la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Este año se han seguido recibiendo quejas relacionadas con cuestiones recurrentes como los retrasos en la tramitación de los procedimientos o la dificultad de acceso a algunos servicios y prestaciones.

Además de esto, más de diez años después de la entrada en vigor de la Ley, y ya con plena efectividad para todos los grados de dependencia, el seguimiento adecuado de la situación de cada persona y de las prestaciones de que dispone resulta de una importancia creciente.

El programa individual de atención (PIA) es el documento en el que se determinan las modalidades de intervención más adecuadas a cada persona dependiente, es decir, el servicio o la prestación que se le concederá para atender las necesidades derivadas de su situación concreta. La dependencia evoluciona con el tiempo, es cambiante, y también lo puede ser el entorno de la persona. En consecuencia, también lo deben ser los servicios que la persona recibe para adecuarse a las necesidades de cada momento. El seguimiento del programa individual de atención es esencial para asegurar que la persona dependiente recibe los servicios que requiere y para verificar que las prestaciones se destinan a las necesidades para las que se concedieron.

Los servicios y prestaciones deben adecuarse a la realidad cambiante de las personas dependientes

La regulación de la Ley 39/2006 sobre esta cuestión no es nada precisa. En el ámbito de Cataluña tampoco se ha desarrollado

normativamente, más allá de las previsiones de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, que atribuye a los servicios sociales básicos la función de revisar los programas individuales de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal cuando corresponda.

No existe un modelo de seguimiento ni instrucciones o protocolos de ámbito general que desarrollen esta fase del proceso de atención a las personas dependientes. El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias inicialmente manifestó que no lo consideraba necesario.

A partir de la información obtenida de varios ayuntamientos y otros entes locales, se ha constatado que, en la práctica, el seguimiento, tanto en cuanto a la periodicidad como la forma de hacerlo, depende básicamente de la situación de la persona (si vive en su domicilio o en un centro residencial) y del recurso asignado, es decir, el tipo de servicios o de prestaciones que recibe.

Los servicios consultados han puesto de relieve las dificultades derivadas de la incorporación de más personas dependientes en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y de la acumulación de casos para los profesionales de los servicios sociales básicos, que condicionan las posibilidades del seguimiento y que en algunos casos conllevan que la actuación sea poca preventiva. También se ha planteado la conveniencia de disponer de una plataforma electrónica compartida por todos los servicios en el que se recojan todos los procesos asociados a los procedimientos de dependencia y que permita a los entes locales disponer de información actualizada.

Hay que intensificar las actuaciones de seguimiento y contacto directo con la persona dependiente

Algunos municipios han elaborado protocolos específicos de seguimiento que incorporan de forma detallada la finalidad y los objetivos del proceso, la periodicidad, el procedimiento y la dinámica de la visita, y las actuaciones

posteriores. Otros disponen de protocolos generales del procedimiento que incluyen pautas bastantes desarrolladas sobre este aspecto. Y otros han establecido criterios no formalizados en un documento específico.

Cabe destacar el Protocolo de seguimiento del programa individual de atención (PIA) a personas en situación de dependencia elaborada por la Diputación de Barcelona en el año 2014 para dar respuesta a una demanda expresada por varios entes locales de la demarcación.

Con carácter general, los municipios han remarcado la importancia del seguimiento para garantizar la atención correcta a las personas dependientes y la idoneidad de los recursos utilizados.

Conviene elaborar un protocolo orientativo de seguimiento de los programas individuales de atención

En opinión del Síndic, a pesar de las dificultades referidas, hay que reforzar las actuaciones de seguimiento por parte de todos los servicios implicados e intensificar las visitas y el contacto directo con la persona dependiente. Igualmente, coincide con la opinión mayoritaria de los ayuntamientos consultados sobre la conveniencia de establecer un protocolo de seguimiento del PIA que permita definir unas pautas de actuación común en el territorio y unificar criterios, sin perjuicio de que en cada caso considerado individualmente se respete el criterio del profesional referente. La existencia de protocolos técnicos supone un elemento de apoyo a los profesionales, de promoción del conocimiento y de mejora de la calidad de los servicios y de los procedimientos.

Por último, sería conveniente que en las resoluciones de aprobación del programa individual de atención se fijara de forma expresa el órgano que debe realizar el seguimiento y la periodicidad, modulable según las circunstancias de cada supuesto.

Queja 00165/2015

El Síndic inició una actuación de oficio relativa al seguimiento de los programas individuales de atención a personas en situación de dependencia para conocer los criterios, las prácticas y los protocolos que se aplican.

Después de estudiar la información obtenida, ha sugerido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que impulse la elaboración de un protocolo de seguimiento de estos programas, con criterios sobre la periodicidad y la forma y unas pautas de actuación común, que sirva de referencia a los profesionales implicados en esta labor de seguimiento y que fomente la participación en este trabajo de las administraciones, los servicios y los profesionales implicados de todo el ámbito de Cataluña.

También ha recomendado que se incluya en el texto de las resoluciones de aprobación de los PIA el reconocimiento del seguimiento y la periodicidad con que debe hacerse, así como el órgano o el servicio encargado en cada caso, y que impulse el desarrollo de una herramienta informática compartida por todos los servicios que intervienen en los procedimientos.

El Departamento ha indicado que trabajará en esta cuestión con los entes locales, con los que será necesario acordar la idoneidad de unos criterios comunes, y que también considera necesario el desarrollo de una herramienta informática de las características indicadas, iniciativa que se incluirá en un próximo plan estratégico.

4. LA RESERVA DE PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA PERSONAS QUE PRESENTAN DISCAPACIDAD

A raíz de las diferentes quejas que se han recibido, el Síndic ha podido constatar que en algunos municipios no existe ningún instrumento normativo de ámbito local que regule los criterios de adjudicación de las reservas de estacionamiento para personas con discapacidad y que la concesión o denegación de reservas de plazas se ha realizado a partir de una valoración técnica de cada supuesto considerado individualmente. En algún caso, además, se ha informado a la institución que no se conceden reservas de aparcamiento de uso exclusivo o se ha observado que se ha establecido algún otro requisito, más restrictivo, que puede suponer que ya no se valore la necesidad de una reserva de plaza a personas que, de acuerdo con la regulación aplicable, tendrían derecho a presentar la solicitud.

La tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad es un mecanismo de promoción de su autonomía personal que favorece la libre circulación de estas personas y su integración social y profesional, y que permite compensar, aunque sea en parte, las dificultades con que pueden encontrarse para desarrollar sus actividades cotidianas o para superar las limitaciones derivadas de sus discapacidades.

Así, en opinión del Síndic, la capacidad de movilidad de una persona es un concepto amplio que no sólo abarca la posibilidad física de moverse, sino también, precisamente, la posibilidad de desplazarse de forma autónoma y segura por el entorno. En este sentido, la reserva de estacionamiento (genérica e individualizada) posibilita incrementar esta autonomía personal y la integración de las personas con discapacidad.

Este concepto amplio de la movilidad es lo que también permite que la regulación vigente considere la posibilidad de otorgar la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad no sólo en la modalidad de titular conductor, sino también en la modalidad no conductor. Y que, de acuerdo

con la normativa, puedan solicitar la reserva individualizada de aparcamiento las personas con discapacidad titulares de la tarjeta de aparcamiento identificadas como titulares conductoras, así como las personas con discapacidad titulares de la tarjeta de aparcamiento identificadas como titulares no conductoras, cuando, teniendo movilidad reducida, sean menores de 18 años o, si son mayores de edad, tengan un grado de discapacidad igual o superior al 65%, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

Hay que regular mediante ordenanzas las medidas con carácter mínimo que recoge el Decreto 97/2002

El aún vigente Decreto 97/2002, de 5 de marzo, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, establece en su artículo 5 que los entes locales competentes deben garantizar en sus ordenanzas, como mínimo, las medidas que se mencionan para facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida. Entre estas medidas están: “Posibilitar la reserva de plazas de aparcamiento, previamente a la solicitud, a los lugares donde se compruebe que es necesario para las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con disminución, y, especialmente, cerca de sus domicilios y/o de sus puestos de trabajo [...]”.

No hay duda alguna, pues, que el sentido de este precepto (ya incorporado posteriormente a la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad) es establecer reservas generales y también reservas individualizadas destinadas a una persona concreta en un lugar próximo a su domicilio o puesto de trabajo, sin que deba entenderse, sin embargo, que a cualquier persona con discapacidad y movilidad reducida que sea titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad se le deba reconocer, obligatoriamente, una reserva individualizada. Así, una vez presentada la solicitud, deberá comprobarse la necesidad a que se refiere la normativa, especialmente cuando se trate de emplazamientos

ubicados “cerca de sus domicilios o de sus puestos de trabajo”, lo que sería necesario entender referido a la persona que formula la solicitud.

La exigencia de requisitos extras puede restringir el derecho a solicitar la reserva de plaza

También cabe destacar que el redactado del artículo 5 establece que se trata de medidas que los ayuntamientos deben establecer “como mínimo” en sus ordenanzas. Por tanto, se atribuye un carácter imperativo a esta medida, sin perjuicio de que las ordenanzas puedan regular los parámetros, los aspectos, las delimitaciones y las condiciones en que podrá disfrutarse de estas reservas o cualquier otro aspecto concreto que resulte conveniente. Esto deberá hacerse, sin embargo, respetando el marco de las previsiones establecidas por el decreto, de forma que no deberían preverse otros requisitos que puedan suponer una limitación en la posibilidad de presentar la solicitud de reserva, con independencia de que después se evalúe de forma específica la solicitud presentada y se adopte la decisión que corresponda de forma motivada.

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic se ha dirigido a diferentes ayuntamientos para recordar que las medidas que recoge el artículo 5 del Decreto 97/2002 tienen carácter obligatorio, que deben estar reguladas mediante ordenanzas y que la inexistencia de una disposición general de ámbito municipal reguladora de esta cuestión es una anomalía que hay que corregir para adecuarse a la normativa vigente y por razones de seguridad jurídica.

Por otra parte, también se han recibido quejas de titulares de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad porque cuando han estacionado en las zonas autorizadas se les ha sancionado por no colocar la tarjeta en el vehículo, por no colocarla correctamente o porque la tarjeta no era la original.

La tarjeta original en un lugar visible del vehículo es lo que acredita que pueda estacionarse en las zonas autorizadas

La normativa prevé detalladamente cuáles son las obligaciones de las personas titulares de la tarjeta de aparcamiento. Entre estas obligaciones está, expresamente, colocar la tarjeta de estacionamiento en el salpicadero del vehículo o adherirla al parabrisas delantero por el interior, siempre con el documento original, de forma que sea claramente visible y legible desde el exterior. Así, en todos los casos es obligatorio que la persona titular de la tarjeta coloque el original en el lugar indicado, sin que sea admisible aportarla posteriormente para acreditar la titularidad y enmendar la sanción, puesto que el hecho punible es la falta de acreditación mediante la tarjeta original en un lugar visible del vehículo.

Cabe señalar en la mayoría de los casos analizados no se ha podido apreciar irregularidad en la actuación de la Administración y así se ha indicado a las personas que han presentado la queja.

Queja 05017/2016

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de la Llagosta de denegar la reserva de plaza de aparcamiento de uso exclusivo que solicitó por las dificultades con que se encuentra para estacionar en las plazas de aparcamiento genéricas reservadas para personas con movilidad reducida.

El Ayuntamiento informa que no hay ninguna ordenanza que lo regule y que no se conceden reservas de aparcamiento de uso exclusivo.

El Síndic recuerda que la consideración de dos tipos de reservas, de uso general y de uso individual, ha sido incorporada en la Ley 13/2014, de accesibilidad, y recomienda al Ayuntamiento de la Llagosta que regule mediante ordenanza las reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y también que incorpore la regulación de las reservas de uso individual.

Queja 00560/2017

Una persona se queja porque el Ayuntamiento de Badia del Vallès le ha denegado la solicitud de reserva de estacionamiento para personas con discapacidad porque no tiene reconocido el 65% de discapacidad que se establece como requisito para estimarla en los criterios de adjudicación aprobados por el consistorio.

El Ayuntamiento considera que el Decreto 97/2002 presenta una laguna jurídica respecto de los requisitos para la concesión de la reserva de aparcamiento para titulares de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad en la modalidad de titular conductor (como es el caso del promotor de la queja), dado que el Decreto sí hace referencia expresa a los requisitos necesarios en caso de que se trate de un titular no conductor: tener movilidad reducida, ser menor de dieciocho años o, en caso de ser mayor de edad, tener un grado de discapacidad igual o superior al 65%.

El Síndic considera que la exigencia del grado de discapacidad mínima del 65% que se establece para los titulares conductores supone restringir su derecho a presentar su solicitud y esto impide que pueda valorarse la necesidad de una reserva de plaza.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00024/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la situación de una persona mayor residente en Figueres

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la situación de una persona mayor, residente en el municipio de Figueres, que se encontraba en una situación de vulnerabilidad y sin suministro eléctrico desde hacía tiempo.

A petición del Síndic, el Ayuntamiento de Figueres informó de las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales en referencia a este caso, que estuvieron orientadas a atender la situación de necesidad planteada. También indicó que había facilitado una ayuda económica a esta persona para que cubriera los gastos de condicionamiento de la instalación. Según la información aportada, la vivienda ya dispone de suministro eléctrico desde el día 1 de marzo de 2017.

AO 00048/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la situación de una persona mayor residente en Molins de Rei

El Síndic abrió una actuación de oficio para realizar un seguimiento de la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba a un vecino de Molins de Rei. Según se había informado a la institución, esta persona había sufrido un deterioro grave de su estado físico y mental y no seguía hábitos de salud, higiénicos ni alimentarios adecuados.

El Ayuntamiento de Molins de Rei informó que los servicios sociales básicos habían llevado a cabo varias actuaciones para atender las necesidades personales y asistenciales de esta persona, que habían sido reiteradamente rechazadas. En el mes de mayo de 2017, la autoridad judicial acordó el internamiento involuntario de esta persona para tratamiento médico y los servicios sociales básicos están a la espera del diagnóstico médico para proponer el recurso más adecuado a sus necesidades.

AO 00131/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las obras que se están llevando a cabo en la estación de Granollers Centro de Cercanías de Cataluña

El Síndic tuvo conocimiento de que se estaban produciendo problemas relacionados con las obras de mejora que se llevaban a cabo en la estación de trenes de Granollers Centro, consistentes en instalar varios ascensores con el objetivo de mejorar la accesibilidad de la estación.

Parece que se instaló de forma provisional una plataforma elevada por encima de las vías, que era la única manera de cruzar de un andén al otro, y que sólo tenía peldaños, de forma que imposibilitaba la utilización de la estación de forma autónoma a las personas con movilidad reducida.

Dado que el Departamento de Territorio y Sostenibilidad indicó que las obras eran responsabilidad de ADIF, el Síndic le solicitó información sobre el calendario de ejecución de las obras y sobre las medidas consideradas y adoptadas para garantizar el uso de la estación por parte de las personas con movilidad reducida durante el período de obras, y, en su caso, las razones por las que no se adoptaron medidas en este sentido.

AO 00144/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la denuncia de dos plataformas ciudadanas por el deterioro de las instalaciones, carencias de personal y deficiencias de cinco centros residenciales para gente mayor en Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de la denuncia presentada por dos plataformas ciudadanas en relación con el deterioro de las instalaciones, carencias de personal y deficiencias en la atención de las personas residentes de cinco centros residenciales para gente mayor de la ciudad de Barcelona. Estos centros están todos gestionados por unión temporal de empresas y la gestión es deficitaria en diferentes aspectos, según el centro. Hay que tener en cuenta que el Síndic ya había recibido quejas de familiares de residentes de algunos de estos centros por este mismo motivo.

A petición del Síndic, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que se han realizado varias visitas de inspección a los cinco centros residenciales, y que, en coordinación con la entidad gestora de las cinco residencias, se han adoptado diferentes medidas, entre las que destacan la adecuación de las ratios de personal, la reorganización de las actividades de los diferentes profesionales, la adecuación de los planes de evacuación y la reposición de equipamiento.

AO 00152/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a los asentamientos de temporeros en la comarca del Segrià

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la existencia en la comarca del Segrià de varios asentamientos de personas temporeras que participan en la campaña de recogida de fruta y que viven en condiciones muy precarias.

Por esto, abrió una actuación de oficio con el objetivo de conocer y evaluar la problemática existente y las medidas adoptadas para atender la situación de estas personas. Para hacerlo, se puso en contacto con el Consejo Comarcal del Segrià, la Dirección General de la Inspección de Trabajo y la Secretaría de Igualdad, Migraciones y Ciudadanía.

AO 00192/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las condiciones de los trabajadores de las residencias públicas de gestión privada y su repercusión en los derechos de la gente mayor

El Síndic ha tenido conocimiento de que los trabajadores de las residencias públicas de gestión privada catalanas están descontentos con sus condiciones laborales, lo que repercute en el cuidado de las personas residentes en estos centros. A pesar de que la ratio que marca la Administración es de diez ancianos por cada auxiliar, la realidad es que como mínimo un profesional atiende a catorce personas, lo que conlleva que no les puedan dedicar el tiempo que necesitan. Los trabajadores también se quejan de la limitación en la compra de material y de la poca calidad de la comida.

Se ha abierto una actuación de oficio para valorar qué previsión tiene la Administración para cambiar las ratios y atender a los usuarios desde ahora.

AO 00195/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al proceso de implementación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía

El Síndic abrió una actuación de oficio en referencia al proceso de implementación de la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, que entró en vigor el 15 de septiembre de 2017, dada la importancia que puede tener esta prestación desde el punto de vista de los derechos de las personas. Se calcula que durante los próximos años podrán acogerse a esta prestación más de sesenta mil familias, que podrían obtener unos ingresos para cubrir las necesidades básicas y al mismo tiempo mejorar su autonomía y participación activa en la sociedad y en el mercado de trabajo.

AO 00200/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra una vecina del municipio de Granollers

El Síndic abrió una actuación de oficio después de tener conocimiento de la situación de una persona que sufre un trastorno mental y no está realizando seguimiento de la enfermedad, y que vive en condiciones insalubres a su domicilio, que ocasionan también problemas de insalubridad y riesgo para el resto de vecinos.

El Ayuntamiento de Granollers informó que los servicios sociales básicos habían intentado varias intervenciones y visitas al domicilio, para evaluar la situación y ofrecerle apoyo, pero que ha sido imposible, porque la persona interesada rechaza cualquier intervención. También informó que los servicios sociales básicos habían establecido contactos de coordinación en varias ocasiones con el Centro de Salud Mental de Adultos de Granollers (CSMA), y que finalmente el CSMA inició un proceso de incapacitación, pero no hay más información sobre trámites posteriores en este sentido.

Dado que de las informaciones de que disponía el Síndic se desprendía que esta persona se encontraba en una situación de riesgo y de gran vulnerabilidad, la institución trasladó este asunto a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña.

AO 00234/2017
En trámite

Actuación de oficio sobre la pobreza, abierta a raíz de una reunión con la plataforma Pobreza Cero - Justicia Global

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la reunión que mantuvo con la plataforma Pobreza Cero - Justicia Global, que agrupa a más de 3.200 entidades sociales, de paz, derechos humanos y cooperación, además de sindicatos, colegios profesionales, universidades y otras organizaciones. La plataforma ha enviado un comunicado en el que fundamenta que la erradicación de la pobreza y las desigualdades está estrechamente vinculada a la garantía de los derechos fundamentales, que, a pesar de las normas jurídicas internacionales y los compromisos adquiridos por los estados, se incumplen de forma generalizada. Manifiesta también que la vulneración de ciertos derechos se ha hecho más visible en el contexto de crisis iniciada en 2008, que ha evidenciado el deterioro del estado de bienestar.

AO 00245/2017
En trámite

Actuación de oficio sobre la compatibilidad de las pensiones de invalidez no contributiva con la actividad laboral

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar el agravio que pueden sufrir las personas con discapacidad que se han incorporado al mercado laboral pero perciben una retribución igual o escasamente superior al importe de la pensión no contributiva, puesto que pueden encontrarse en una situación menos ventajosa en algunos aspectos que las personas con discapacidad que no trabajan.

De acuerdo con la normativa, las personas que con anterioridad al inicio de una actividad laboral recibían una pensión de invalidez no contributiva durante los cuatro años siguientes al inicio de la actividad laboral pueden mantener la pensión, en una cuantía más reducida, siempre que los ingresos obtenidos por la actividad no superen un límite determinado. Se pretende, así, ofrecer un incentivo para que las personas con discapacidad que tienen la posibilidad de acceder a una actividad profesional remunerada lo hagan. A pesar de ello, una vez finalizado el período de cuatro años, se suspende la prestación.

AO 00246/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la muerte de dos personas en su domicilio, en el municipio de Badia del Vallès

El Síndic tuvo conocimiento de la muerte de una madre y su hijo en su domicilio. Parece que el hombre, que se hacía cargo de la madre, murió primero, y que días después lo hizo la madre, posiblemente por inanición y por imposibilidad de pedir auxilio. Ambos estaban siendo atendidos por los servicios sociales municipales y eran usuarios de un servicio de ayuda a domicilio. Aun así, desde el momento de la primera muerte pasaron varios días, sin que se efectuara actuación alguna para comprobar la situación de estas personas.

Dada esta situación, el Síndic inició una actuación de oficio, y se dirigió al Consejo Comarcal del Vallès Occidental y al Ayuntamiento de Badia del Vallès.

El Consejo Comarcal informó que había abierto un expediente en referencia a la actuación de la empresa adjudicataria del servicio de ayuda a domicilio, expediente que actualmente está en fase de instrucción.

AO 00262/2017
En trámite

Actuación de oficio sobre la posible situación de riesgo de dos personas residentes en Barcelona

El Síndic de Greuges ha tenido conocimiento de la posible situación de riesgo de dos personas residentes en Barcelona, las cuales sufren un trastorno mental grave y viven solas, sin supervisión ni seguimiento de ningún servicio, y presentan comportamientos que pueden suponer un riesgo para ellas y para los vecinos. Parece que la situación ha sido comunicada a los servicios sociales correspondientes y se han presentado algunas denuncias, pero de momento no se ha realizado ninguna intervención efectiva. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para tratar este asunto.

AO 00268/2017
En trámite

Actuación de oficio sobre el tiempo de espera para obtener cita para solicitar la renta garantizada de ciudadanía

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de recibir varias quejas relacionadas con la obtención de cita previa para tramitar la solicitud de la renta garantizada de ciudadanía. Las personas interesadas se quejaban de que las citas les habían sido asignadas para el cabo de tres o cuatro meses, y que estos retrasos afectan a diferentes oficinas del territorio de Cataluña.

AO 00291/2017
En trámite

Actuación de oficio sobre las consecuencias de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española en el contrato programa 2016-2019 en materia de servicios sociales entre la Generalitat de Cataluña y el Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de que la plataforma de servidores públicos ServidorCAT ha publicado una recopilación de perjuicios a la Administración catalana fruto de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española. En el ámbito de los servicios sociales, se ha producido la paralización del contrato programa 2016-2019 para la coordinación, la cooperación y la colaboración entre el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el Ayuntamiento de Barcelona, en materia de servicios sociales. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de estudiar la incidencia de esta medida.

5. FLEXIBILIZACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA DE GARANTÍA JUVENIL

La última crisis económica ha conllevado pobreza y exclusión social, y ha puesto en peligro los derechos que caracterizan el Estado social y democrático de derecho consagrado en el artículo 1.1 de la Constitución. Uno de los colectivos más afectados por la crisis económica que ha asolado Europa ha sido la población joven en edad laboral.

En consecuencia, la Unión Europea impulsó el Programa de garantía juvenil con el objetivo de corregir la grave situación del nivel de desempleo de la población joven. Así, el Consejo de Europa determinó que los estados miembros con acceso a los fondos de la Iniciativa de ocupación juvenil debían presentar un plan que respondiera a las directrices de la Recomendación del Consejo Europeo de 22 de abril de 2013, sobre el establecimiento de la garantía. Así se hizo con el Plan Nacional de la Implantación de la Garantía Juvenil en España, que ha sido criticado por los parlamentarios catalanes, por el Consejo Nacional de la Juventud de Cataluña (CNJC) y por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que han venido reclamando reiteradamente que se flexibilice y se adapte a las circunstancias de Cataluña.

La diversa problemática con el marco jurídico estatal y las escasas medidas de fomento de la ocupación de los jóvenes, entre otras situaciones, también han sido objeto de diferentes consultas y quejas, las cuales han motivado la apertura de una actuación de oficio, a pesar de las competencias exclusivas del Estado en legislación laboral, a excepción hecha de las de ejecución en materia de ocupación y en el fomento de la ocupación propias de la Generalitat.

Las quejas planteaban el hecho de que personas jóvenes y desempleadas no podían acogerse a los beneficios del Programa de garantía juvenil por haber trabajado unas horas durante los 30 días anteriores a la solicitud, entre otras restricciones reguladas en el artículo 97 de

la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

Así, los requisitos que se imponían en la Ley 18/2014 eran pocos flexibles y era necesario modificarlos para que pudieran acceder con más facilidad los jóvenes desempleados que trabajan horas o con contratos muy precarios con percepciones retributivas mínimas.

Es necesario seguir flexibilizando los requisitos de acceso al Plan de garantía juvenil para adaptarlo a las necesidades de los jóvenes desempleados de Cataluña

Así pues, el Síndic se dirigió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y trasladó al Defensor del Pueblo las propuestas de flexibilización de los requisitos impuestos en la Ley 18/2014, modificada por la Ley 25/2015 respecto a la edad, con el fin de que los jóvenes desempleados pudieran acceder con más facilidad al Programa de garantía juvenil.

Dado la precariedad laboral en la que se encuentran muchos jóvenes, tanto el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias como el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) habían pedido reiteradamente en el Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social un cambio legislativo que flexibilizara los requisitos para realizar la inscripción en el Programa de garantía juvenil.

Dado que en las quejas recibidas las personas interesadas que solicitaban inscribirse en el Programa de garantía juvenil no cumplían con los requisitos que establecía la Ley estatal 18/2014, tuvieron que archivarse.

Ello no obstante, a fin de eliminar las posibles trabas en el acceso de los jóvenes al Programa de garantía juvenil y, sin perjuicio de las relaciones y reuniones del Departamento de Trabajo, Asuntos

Sociales y Familias con representantes del Ministerio, se decidió conocer el estado actual de la problemática, así como la viabilidad de una modificación legal y reglamentaria que pudiera permitir flexibilizar el acceso de los jóvenes desempleados a los programas de garantía juvenil y a contratos laborales más estables y con niveles de cualificación más elevados.

Por último, se produjo un cambio en el Real Decreto-ley 6/2016, de 23 de diciembre, de medidas urgentes para el impulso del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, que modificó sustancialmente la complejidad del proceso de inscripción y el rigor de los requisitos impuestos, como no haber trabajado durante los treinta días anteriores a la solicitud, ni haber recibido ningún tipo formación, de forma que actualmente pueden ser beneficiarios todos los jóvenes menores de treinta años desempleados.

Con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2016, algunas de las problemáticas detectadas quedaron resueltas. Aun así,

todavía existen supuestos pendientes de resolución, como el de las personas jóvenes que trabajan a tiempo parcial o en días alternos, que quedan fuera del Programa de garantía juvenil, puesto que, a pesar del corto período laboral, constan de alta en la Seguridad Social, así como los jóvenes extranjeros mayores de dieciocho años extutelados que disponen de permiso de residencia, pero no de trabajo, que pueden inscribirse como demandantes de ocupación, pero no en el Programa de garantía juvenil.

Por ello, a pesar de la modificación mencionada, se consideró conveniente dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar que analizara la posibilidad de otra modificación legal que cubriera los supuestos no atendidos con la modificación anterior.

El Defensor del Pueblo indicó que llevaría a cabo las actuaciones pertinentes para contribuir a un funcionamiento mejor y más eficaz del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

Queja 08838/2016, Queja 08887/2016, entre otras

Los promotores de las quejas exponían la imposibilidad de acceder a un proceso selectivo de oferta de trabajo dentro del Programa de garantía juvenil por haber trabajado algunas horas durante los treinta días anteriores a la solicitud.

Ciertamente, en el momento de la presentación de la queja las personas interesadas no cumplían con los requisitos que establecía la Ley estatal 18/2014, de 15 de octubre, para inscribirse.

Con la modificación operada con el Real Decreto-ley 6/2016, de 23 de diciembre, sin embargo, esta problemática ya ha quedado resuelta.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00088/2017
Finalizada

Actuación de oficio sobre la situación de los jóvenes desempleados que deben cumplir los requisitos que se imponen en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia

El Síndic ha recibido varias quejas y consultas sobre el problema que afecta a las personas jóvenes en el paro que no pueden acogerse a los beneficios del Programa de garantía juvenil porque han trabajado unas horas durante los 30 días anteriores a la solicitud.

El Síndic considera que los requisitos que se imponen en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, son poco flexibles y es necesario modificarlos para facilitar el acceso a este programa a los jóvenes desempleados que trabajan por horas o con contratos muy precarios con percepciones retributivas mínimas.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) pidió en reiteradas ocasiones al Ministerio de Ocupación y Seguridad Social que flexibilizara los requisitos para efectuar la inscripción en el Programa de garantía juvenil con un cambio legislativo. Posteriormente, el Real Decreto-ley 6/2016, de 23 de diciembre, de medidas urgentes para el impulso del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, ha modificado sustancialmente la complejidad del proceso de inscripción y el rigor de los requisitos impuestos, y se han suprimido las mencionadas exigencias, de forma que actualmente pueden ser beneficiarios todos los jóvenes menores de treinta años que estén desempleados.

Por este motivo, el Síndic se ha dirigido al Defensor del Pueblo y le ha sugerido que estudie la posibilidad, en su caso, de seguir recomendando otra modificación legal, por si aún no fuera suficiente garantía la mencionada modificación o no se hubieran logrado todas las demandas previstas en la declaración que aprobó el Consejo de Dirección del SOC el 25 de mayo de 2016. También le ha sugerido que inste a las comunidades autónomas y al Ministerio a negociar a fin de poder llegar a un consenso en ulteriores modificaciones.

AO 00160/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la situación de las pensiones

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de recibir una petición con centenares de firmas para que efectúe las gestiones necesarias ante las administraciones competentes en relación con varios aspectos sobre las pensiones. Las demandas de los firmantes son: Que se reimplante un método de revalorización automática de las pensiones en relación con el IPC para asegurar el mantenimiento del poder adquisitivo de los pensionistas, empezando por el 1,9% perdido en 2012; que se restablezca la jubilación a los sesenta y cinco años y se deroguen las últimas reformas del sistema de pensiones; que se elimine la penalización por jubilación anticipada a partir de los sesenta años, si se han cotizado cuarenta; que se asegure el derecho a los suministros básicos (agua, luz, gas) a un precio accesible para los ciudadanos; que se elimine cualquier tipo de copago o repago de los derechos sanitarios; que se evite la privatización de todos los servicios públicos, especialmente los que atienden a las personas más vulnerables, y que se defienda y se mejore el modelo actual de pensiones públicas, para avanzar hacia un modelo de pensión y salario mínimo por encima de los 1.000 euros.

AO 00289/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la suspensión de pagos de indemnizaciones a los ex-presos políticos de la Guerra Civil y el franquismo

La asociación Servidors.cat ha publicado una recopilación de agravios a la Administración catalana fruto de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española, que pueden dar lugar a la suspensión de las indemnizaciones económicas que reciben los ex-presos políticos de la Guerra Civil y el franquismo.

Para investigar la situación que denuncia esta asociación y cómo puede afectar a los perceptores de las indemnizaciones, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio.

6. LOS DERECHOS DEL NIÑO

El *Informe anual sobre los derechos del niño 2017* contiene las principales actuaciones que ha llevado a cabo el Síndic a lo largo del año en defensa de los derechos del niño, ya sea en relación con asuntos nuevos que afectan a derechos de la Convención vulnerados o no protegidos suficientemente por las administraciones, ya sea en referencia al seguimiento del cumplimiento de las principales recomendaciones formuladas por esta institución sobre las políticas públicas de infancia. Este informe permite hacer un balance de la actuación de los poderes públicos en las garantías de los derechos de los niños durante el año 2017.

EL SISTEMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA LUCHA CONTRA EL MALTRATO

1. Una de las principales novedades en el sistema de protección tiene que ver con el esfuerzo realizado por la DGAIA en la creación de nuevos recursos para niños tutelados.

- La DGAIA ha empezado a implantar un plan de mejora y de ampliación de los servicios residenciales del sistema de protección a la infancia y adolescencia, con la creación de nuevas plazas del sistema de recursos residenciales, nuevas plazas de recursos para mayores de dieciocho años, nuevas plazas y recursos terapéuticos, ambulatorios y residenciales, así como un incremento de la dotación de los equipos profesionales (EVIA, EAIA, ambulatorio). Por último, en relación con los adolescentes tutelados con dificultades de adaptación a los recursos residenciales, cabe destacar la puesta en funcionamiento de los itinerarios de protección individual (IPI), con 80 plazas disponibles.

- A pesar del incremento de recursos, el sistema de protección tiene hoy día una presión asistencial más elevada (más niños tutelados y más niños pendientes potencialmente de tutela) que hace un año. Si no se atiende adecuadamente, esta presión puede derivar en saturación y pérdida de calidad del sistema.

2. El factor más determinante para entender la presión creciente sobre el sistema de pro-

tección es el incremento de la llegada de adolescentes migrantes no acompañados.

- Las dificultades del sistema de protección para atender esta realidad han provocado que numerosos niños extranjeros no acompañados hayan permanecido en las dependencias del área de custodia y detenidos de la Ciudad de la Justicia, sin estar detenidos, más de cuatro días, en celdas cerradas sin luz natural y sin posibilidad de salir al exterior, con la luz artificial encendida 24 horas, y sin comida adecuada para tantas horas, a la espera de que la DGAIA les asignara plaza en un centro de protección. El uso de este espacio de detención para atender a niños de protección ha sido denunciado por el Síndic desde el año 2009. En noviembre de 2017, finalmente, estas instalaciones dejaron de atender a estos adolescentes.

3. El incremento de recursos residenciales refuerza el carácter casi subsidiario del acogimiento familiar.

- El número de familias acogedoras es insuficiente para atender a los niños y adolescentes que tienen propuesta de familia ajena de los equipos técnicos. Hay que recordar que la ley prevé que las medidas de acogimiento familiar, siempre y cuando sea posible, tengan preferencia respecto de las que conllevan el internamiento del menor en un centro. Los datos disponibles en septiembre de 2017, sin embargo, evidencian que menos de la mitad de los niños tutelados están en medida de acogimiento familiar (46,8%), menos de una quinta parte (19,5%) si se toman en consideración sólo a los niños asignados a un recurso alternativo al de la familia extensa. Desde una perspectiva evolutiva, se ha reducido el peso del acogimiento familiar en el año 2017 respecto de la realidad existente en el año 2016. Los niños tutelados en familia ajena se han reducido (de 972 en 2016 a 923 en septiembre de 2017)

- El Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción (ICAA) ha elaborado el Plan estratégico de promoción del acogimiento familiar, que se ha desplegado con diferentes actuaciones durante los años 2016 y 2017. Estas actuaciones, por ahora, no han permitido incrementar de forma significativa el número de familias acogedoras, que se mantiene estancado desde algunos años.

- El incremento del acogimiento familiar también debe venir acompañado por el desarrollo del acogimiento en unidades convivenciales de acción educativa (UCAE). Los datos de septiembre de 2017 constatan que se ha ampliado, aunque de forma poco significativa, el número de niños acogidos en UCAE.

- En relación con el acogimiento familiar, el informe también destaca el alargamiento de la duración de los acogimientos de urgencia y diagnóstico y su impacto emocional en los niños.

- A pesar de las mejoras en la supervisión del funcionamiento de los centros de protección, quedan pendientes de resolver algunos déficits estructurales, como el reglamentación de derechos de los niños tutelados como garantía o la homogeneización de las condiciones materiales de vida. También se han recibido denuncias sobre una supuesta falta de control de los balances económicos de los centros por parte de la DGAIA.

Otras actuaciones en proceso para resolver déficits estructurales existentes

- A pesar de las medidas adoptadas sobre mejoras de la financiación del personal de los EBAS, la Cartera de servicios sociales no se ha actualizado desde que se aprobó mediante el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011.

- Debe aprobarse y desarrollarse el servicio proyectado de atención especializada para víctimas de abuso sexual, para garantizar la provisión de unidades multidisciplinarias de diagnóstico de abuso sexual y servicios públicos especializados para asegurar la recuperación de los niños víctimas.

LA LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL

1. La nueva renta garantizada de ciudadanía, a pesar de que contribuye a combatir las situaciones de pobreza infantil, porque protege a las familias con menos ingresos y en situación de vulnerabilidad, no otorga a los niños el derecho subjetivo ni discrimina suficientemente a las familias con hijos a cargo.

- Después de los fuertes incrementos de la pobreza infantil a raíz de la crisis económica,

en el año 2016 los datos de prevalencia del riesgo de pobreza infantil experimentaron una mejora significativa. No obstante, aún hay cerca de un 24% de niños en riesgo de pobreza y un 6% de niños que sufren una situación de privación material severa, indicadores significativamente superiores a los datos para el conjunto de la población.

- El Síndic ha constatado, a través de la tramitación de las quejas, carencias relacionadas con la provisión de programas de prevención y de acompañamiento psicológico y socioeducativo específicos para adolescentes con conductas de alto riesgo y sus familias, dado que los servicios más normalizados ya existentes (escuela, entidades de ocio, etc.), de carácter general, no siempre son adecuados para atender las necesidades específicas de estos adolescentes, ni consiguen vincularlos en su intervención socioeducativa.

2. La mejora de los niveles de inversión y cobertura de las becas de comedor experimentada en los últimos años ha dejado sin resolver, aún, algunos déficits destacables, como el funcionamiento de los servicios de comedor en los institutos con jornada compactada o las garantías de los alumnos de escuelas concertadas en el acceso al servicio de comedor escolar en igualdad de oportunidades.

3. Hay que continuar avanzando en las garantías de acceso a viviendas de emergencia social en caso de familias con niños a cargo, con la eliminación del tiempo de espera en la asignación de estas viviendas o, mientras se está a la espera, con la asignación de recursos residenciales de emergencia social alternativos adecuados para familias con niños.

LA LUCHA CONTRA LAS DESIGUALDADES EDUCATIVAS: ESCOLARIZACIÓN EQUILIBRADA DE ALUMNADO, GARANTÍAS DE GRATUIDAD, INCLUSIÓN ESCOLAR Y LUCHA CONTRA EL ABANDONO

1. Se han adoptado algunas medidas para combatir la segregación escolar, especialmente en la programación de la oferta, pero quedan pendientes de completar algunos retos, como un nuevo decreto de admisión de alumnado con nuevos instrumentos o el pacto contra la segregación escolar en Cataluña entre los agentes educativos.

- El Síndic ha pedido que se apruebe un nuevo decreto de admisión de alumnado que sustituya el de 2007 y que amplíe los instrumentos disponibles para combatir la segregación escolar, con medidas como el desarrollo del artículo 48.1 de la LEC, que establece una proporción máxima por centro de alumnado con necesidades educativas específicas.

- Durante el año 2017 el Síndic ha promovido, en colaboración con el Departamento de Enseñanza, un trabajo de elaboración de un documento de pacto contra la segregación escolar en Cataluña que ha contado con la participación de los principales agentes de la comunidad educativa (sindicatos, patronales del sector concertado, federaciones de familias de alumnado, entidades municipalistas y partidos políticos). Los trabajos de elaboración del pacto, muy avanzados, se reanudarán con la nueva legislatura.

2. En relación con los otros ámbitos de la lucha contra la segregación escolar, como el de la no difusión de los resultados por centros o el de las garantías de gratuidad en la escolarización en los centros concertados, no hay avances significativos.

- El Síndic alerta sobre la difusión de datos de resultados académicos, de solicitudes y de composición social por centros por su riesgo de reproducción de la segregación escolar. En este sentido, la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP) ha recibido demandas de acceso a datos de resultados o de solicitudes desagregadas por centros que han sido estimadas, en cumplimiento de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Para evitar la difusión de los resultados desagregados por centros u otros datos que puedan reproducir la segregación escolar (solicitudes, composición social, etc.) y que conducen a la creación de rankings de centros, el Síndic solicita que en el marco de un decreto se desarrolle la prohibición explícita de difusión (activa y a petición de terceros) de estos datos desagregados por centro, y también que en las instrucciones de inicio de curso del Departamento de Enseñanza en los centros escolares se incorpore la no difusión de los resultados del centro a personas que no forman parte de la comunidad escolar (en las puertas abiertas u otros).

- Las garantías de voluntariedad de las cuotas de los centros concertados. Más allá de la necesidad de revisar la financiación pública de los centros concertados, el Síndic solicitó que se publicaran en el período de preinscripción escolar las cuotas de los centros concertados y su régimen legal, y que se promoviera un pacto entre el Departamento de Enseñanza y los centros concertados para garantizar la voluntariedad real y efectiva de la participación de los alumnos en las actividades complementarias que incluyera medidas como las ayudas para fomentar el acceso a las actividades complementarias, de acuerdo con lo establecido en la LEC (artículo 50.3 y 202). A pesar de la financiación adicional de los centros concertados en entornos sociales desfavorecidos, la convocatoria de ayudas para fomentar el acceso a las actividades complementarias, tal y como prevé la LEC, no se ha desarrollado.

3. Mejorar la dotación de recursos para atender al alumnado con necesidades educativas especiales sigue siendo una necesidad. Durante el año 2017, sin embargo, se han producido avances en las garantías de la inclusión escolar.

- En el año 2017 se ha aprobado el Decreto 150/2017, de 17 de octubre, de la atención educativa al alumnado en el marco de un sistema educativo inclusivo.

- El curso 2016/2017, por primera vez desde el año 2010, la tendencia de crecimiento del alumnado escolarizado en centros de educación especial se ha cambiado.

- El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que ampliara la oferta de plazas de programas de formación e inserción (PFI) para alumnado con dificultades de escolarización. No obstante, la evolución de la oferta de plazas de PFI está estancada desde el año 2010, sin incrementos significativos.

LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES AL MAYOR NIVEL POSIBLE

1. La existencia de listas de espera en salud con niños y de incumplimientos de los tiempos máximos de espera garantizados supone una vulneración del derecho del niño a disfrutar del mayor nivel de salud

posible. Hay que garantizar un tratamiento preferencial de los niños en el acceso al sistema sanitario.

- No hay un tratamiento preferencial a los niños en lo concerniente a la reducción de las listas de espera en salud. Hay que garantizarles un tratamiento específico no sólo porque se trata de un colectivo especialmente protegido por el ordenamiento jurídico, sino también porque sus condiciones de salud afectan al ejercicio efectivo de otros derechos fundamentales, como el derecho al bienestar, a la educación o al ocio –que también están especialmente protegidos–, porque los niños están en pleno desarrollo como sujetos y porque la privación de estos derechos condiciona enormemente este desarrollo. En este sentido, el Síndic ha solicitado que durante el año 2018, conjuntamente con el Departamento de Salud, se promueva la elaboración de una carta de derechos de los niños en relación con la salud y la atención sanitaria que complementa la carta que ya existe para los adultos.

2. Se han desarrollado actuaciones para reforzar y consolidar la red de salud mental infantil y juvenil, pero continúan existiendo déficits de cobertura de las necesidades de atención existentes, especialmente entre los adolescentes.

RECONOCIMIENTO DE DERECHOS CIVILES

- Las carencias en el desarrollo del principio de coeducación y la visibilización de los niños LGTBI. En el marco de las quejas recibidas, el Síndic ha detectado carencias en los centros educativos en cuanto a la detección y prevención de casos de acoso basados en la orientación sexual de alumnado. Sería necesario potenciar de forma generalizada que se facilite a los alumnos información sexual basada en la diversidad afectiva. Además, cabe destacar la falta de referentes positivos no heterosexuales, en especial en cuanto a adolescentes lesbianas.

- Derecho a la intimidad y al honor de los niños víctimas en referencia a informaciones sobre su vida privada y al uso de su imagen. La sociedad de la información genera retos importantes en la salvaguardia de los derechos a la intimidad, el honor y la imagen de los niños y adolescentes más vulnerables, especialmente de los que están más desprotegidos.

Se ha advertido, por ejemplo, que no puede difundirse ni el nombre, ni la imagen ni otros datos que permitan identificar a los menores en los casos en que, con o sin el consentimiento de sus padres o tutores, puedan quedar afectados el honor, la intimidad o la imagen y, de una forma particular, si aparecen o pueden aparecer como víctimas, testigos o inculcados en referencia a la comisión de acciones ilegales. No se tiene lo suficientemente presente que la difusión de la identidad, de la imagen u otras referencias del niño no sólo puede lesionar sus derechos al honor, la intimidad y la propia imagen, sino que, además, puede perturbar su correcto desarrollo físico, mental, moral y social.

- Derechos de los niños y tecnologías de la información y la comunicación, especialmente en cuanto a la protección de su imagen en el entorno escolar. Las TIC son un medio y, como tal, una forma para acceder y garantizar derechos ya existentes, pero la extensión de su uso entre los niños y adolescentes implica potenciales riesgos y peligros específicos. Para poder avanzar en la protección de los niños y adolescentes en el uso de las TIC, hay que mejorar la formación digital del profesorado y las familias y desarrollar estrategias de prevención de adicciones y de nuevas formas de acoso y delincuencia, que en muchas ocasiones también se manifiestan fuera de las redes. En el ámbito educativo, hay que garantizar que el uso de las nuevas tecnologías no suponga un obstáculo más para la igualdad de oportunidades.

7. REPRESENTACIÓN PARITARIA DE MUJERES Y HOMBRES EN LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS DE LAS ADMINISTRACIONES

La Declaración universal de derechos humanos del año 1948 establece por primera vez en la historia como derecho fundamental la igualdad de derechos y libertades y la no discriminación, sin ninguna distinción de raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o de cualquier otro tipo, origen nacional o social, fortuna, nacimiento u otra condición; derecho que reiteran diferentes tratados internacionales, la Constitución española y el Estatuto de Cataluña.

Todas las administraciones deben garantizar una igualdad entre hombres y mujeres que asegure la plena participación de estas en todos los ámbitos de la sociedad. Las instituciones tienen la responsabilidad de abrir canales de participación y representación de la ciudadanía en las mismas condiciones de acceso y de permanencia, fomentando el pluralismo en la toma de decisiones.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece las pautas generales de actuación de los poderes públicos en relación con la igualdad y consagra el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en las listas electorales y en los nombramientos efectuados por los poderes públicos. La representación y la participación paritaria de mujeres y hombres en todos los ámbitos de toma de decisiones es un requisito necesario para alcanzar una sociedad realmente democrática.

En Cataluña, la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, prevé en su artículo 12 que las administraciones públicas deben atenerse al principio de representación paritaria en los nombramientos y las designaciones para la composición de todo tipo de órganos colegiados (a excepción hecha de los casos de órganos constituidos para la promoción de los derechos e intereses de uno de los dos sexos).

En este sentido, la disposición transitoria primera establece el procedimiento para conseguir que los titulares de los órganos de dirección de los poderes públicos tengan una

composición equilibrada, que debe ser paritaria en el plazo de cinco años a contar desde la entrada en vigor de la ley.

El capítulo V trata las medidas para garantizar el cumplimiento de la Ley y la sección primera, dedicada a la defensa de la igualdad de mujeres y hombres, establece al Síndic de Greuges como garante de su cumplimiento (artículo 57).

Como consecuencia de lo anterior, y a pesar de que aún no se ha cumplido el plazo de cinco años desde la entrada en vigor de la Ley 17/2017, el Síndic inició la actuación de oficio 2/2017 a fin de estudiar cuál es la situación de representación paritaria de las mujeres en los órganos directivos de las instituciones públicas de Cataluña, en concreto: de los departamentos de la Generalitat, del Parlamento, de los organismos estatutarios (Consejo de Garantías Estatutarias, Sindicatura de Cuentas, Oficina Antifraude de Cataluña, Consejo Audiovisual de Cataluña y Síndic de Greuges), de las cuatro diputaciones provinciales, y de municipios y comarcas con carácter general.

En este estudio, que no es exhaustivo, el Síndic se centró sólo en los cargos electos y los altos cargos de la Administración, entendiendo por estos últimos los que desarrollan una función de jefe de servicio de la Administración pública o equivalente. Aun así, esta equiparación no siempre ha sido posible porque las estructuras de las administraciones y los catálogos de los diferentes puestos de trabajo no siempre son comparables.

Las mujeres están infrarepresentadas en los puestos de mando de las administraciones e instituciones catalanas, a pesar de ser la mayoría de la plantilla

De la información obtenida, se desprende que, en cuanto a los cargos electos en las instituciones catalanas, la paridad hombre-mujer, obligatoria en las listas electorales, desaparece progresivamente en los puestos

de responsabilidad política de más relevancia. Así, por ejemplo, el Parlamento de Cataluña tiene un nivel aceptable de paridad, pero esto no se tradujo en un consejo ejecutivo paritario en la legislatura anterior. En el momento de emitir la resolución, el Consejo Ejecutivo estaba integrado por nueve hombres y cuatro mujeres.

Así mismo, a pesar del aumento constante de mujeres en el ámbito municipal (regidoras y alcaldesas), los ayuntamientos, con carácter general, continúan lejos de ser paritarios, situación que se agrava en los gobiernos locales de segundo nivel (diputaciones y consejos comarcales). En este sentido, es especialmente grave la situación de falta de diputadas provinciales en las diputaciones de Tarragona y Girona.

Tampoco es ejemplar la situación de las instituciones estatutarias, particularmente en cuanto a los órganos colegiados escogidos políticamente, concretamente el Consejo de Garantías Estatutarias, donde la presencia de mujeres entre los cargos electos es absolutamente testimonial, como lo ha sido históricamente en la Sindicatura de Cuentas. No obstante, la situación mejora en cuanto a los altos cargos de estas instituciones.

La razón por la que las mujeres están infrarepresentadas en los puestos de mando no es precisamente la falta de personal femenino en las administraciones e instituciones catalanas, puesto que las mujeres suponen un 70% del total de la plantilla del sector público catalán, es decir, las mujeres son mayoría en todas las plantillas de las principales instituciones catalanas. Se constata que cuanto más arriba en el escalafón, más masculinizadas están las principales administraciones públicas catalanas. Este desequilibrio se produce tanto en los gobiernos formados por cargos electos (las diputaciones) como las plazas de libre designación.

En función de la información recogida y las conclusiones anteriores, el Síndic de Greuges ha formulado las siguientes recomendaciones:

- Se ha instado al Parlamento de Cataluña a introducir medidas legislativas que favorezcan la paridad efectiva de mujeres y hombres en cargos electos y directivos de la Administración y las instituciones catalanas. Medidas varias como procesos sensibles con

el género, cuotas de género, currículums ciegos, convenios o cualquier otra medida que dé apoyo a planes a favor de la paridad.

- Se han instado a los partidos políticos a adoptar medidas concretas para conseguir un objetivo del 50% de representatividad femenina en los cargos electos, no sólo en las elecciones de primer nivel (Parlamento y ayuntamientos), sino también en cuanto a según niveles (diputaciones, consejos comarcales) y cargos unipersonales.

- Hay que establecer la obligación de que en las bases de contratación del sector público y en la obtención de ayudas públicas se incorpore la perspectiva de género y se favorezca la necesidad de dotarse de profesionales con experiencia y formación específica en esta materia.

- En el ámbito de la Administración de la Generalitat, es necesario implementar el Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres acordado el 17 de noviembre de 2016 por la Mesa General de Negociación del Empleado Público. Este plan permite fijar objetivos específicos en ocho ámbitos de actuación: representatividad de las mujeres y los hombres; acceso, selección, promoción y desarrollo; condiciones laborales; conciliación de la vida personal, familiar y laboral; acoso sexual por razón de sexo, de la orientación o de la identidad sexual y violencia de género; prevención de riesgos laborales con perspectiva de género; uso no sexista ni androcéntrico de las imágenes y el lenguaje, y estrategia y organización interna.

- Como recomendación general, y de acuerdo con la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, es necesario que las administraciones públicas incorporen progresivamente profesionales con formación específica en igualdad de género para implantar medidas de igualdad y participar en la diagnosis, la aplicación, la evaluación y el seguimiento de todas las políticas públicas.

- Igualmente, con carácter general, es necesario reconocer la figura del profesional de igualdad de género en la relación de puestos de trabajo de la Administración de la Generalitat, particularmente en los organismos destinados a velar por el cumplimiento de la Ley.

La paridad hombre-mujer, obligatoria en las listas electorales, desaparece progresivamente en los puestos de responsabilidad política más relevantes

En referencia a estas recomendaciones, en fecha 4 de octubre de 2017, la Mesa del Parlamento, en sesión tenida el 28 de septiembre de 2017, acordó enviar a los grupos parlamentarios la resolución del Síndic.

En cuanto a la Administración pública de la Generalitat, el Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales, en fecha 20 de octubre de 2017 comunicó que se están llevando a cabo las actuaciones oportunas para el seguimiento de la implementación del Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la Administración de

la Generalitat de Catalunya mediante un grupo de trabajo del Órgano Paritario de Políticas de Igualdad. Así mismo, el Instituto Catalán de las Mujeres ha aprobado el Plan director de formación en equidad de género de Catalunya 2017-2020 para dar cumplimiento a la Ley 17/2015 y colabora en la creación de un posgrado específico para los agentes de igualdad.

Por otra parte, y en referencia a la última de las recomendaciones formuladas, en cuanto se hayan definido las características de este puesto como consecuencia de la formación que establece el Plan director de formación del Instituto Catalán de las Mujeres, se procederá al análisis para reconocerlo en la relación de puestos de trabajo de la Administración de la Generalitat.

En estos momentos se está a la espera de recibir la información del resto de administraciones e instituciones a las que el Síndic ha formulado recomendaciones.

8. LOS LÍMITES DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y LOS DERECHOS DEL COLECTIVO LGTBI

La libertad de expresión tiene su configuración en su artículo 20 de la Constitución, que reconoce el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, las ideas y las opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.

En el ámbito europeo, la libertad de expresión está recogida en el artículo 10 del Convenio europeo de derechos humanos, que establece que toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o comunicar informaciones o ideas.

En opinión de esta institución, y tal y como ha señalado reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, el derecho a la libertad de expresión constituye un fundamento esencial de una sociedad democrática y pluralista, y debe respetarse no únicamente respecto de informaciones, ideas o manifestaciones consideradas inofensivas o indiferentes, sino también respecto de aquellas que puedan inquietar o resultar ofensivas o chocantes.

Naturalmente, la libertad de expresión no es ilimitada y puede restringirse para luchar contra los ataques a las convicciones religiosas, entre otros. Son cada vez más frecuentes los casos en los que bajo la libertad de expresión en sus diferentes manifestaciones se camuflan ataques a la libertad religiosa. La cuestión es determinar hasta qué punto es posible establecer límites a esta libertad de expresión para proteger sentimientos religiosos. Así mismo, el problema radica no tanto en las palabras expresadas, sino en la forma con que se manifiestan.

En este contexto, el Síndic de Greuges ha recibido una queja contra los sentimientos religiosos, particularmente de los católicos. Es el caso de una queja colectiva que denuncia un video en el que dos mujeres se besan ante el camarín de la virgen de Montserrat, mientras de fondo se oye una

canción alusiva a órganos genitales femeninos. Según la opinión del promotor de la queja, los hechos denunciados podrían ser constitutivos de un delito de ofensa a los sentimientos religiosos del artículo 525 del Código Penal.

El derecho a la libertad de expresión constituye un fundamento esencial de una sociedad democrática y pluralista

A pesar de la existencia del mencionado tipo penal, los tribunales son reticentes a aplicarlo por entender que no es suficiente que se ofendan los sentimientos religiosos de otros, sino que se requiere que esta conducta haga escarnio de los dogmas, las creencias o las ceremonias de una confesión religiosa y, además, se haga con la expresa e inequívoca intención de ofender estos sentimientos religiosos. En el caso de la queja analizada, el Síndic de Greuges asegura que los hechos son un ejercicio reivindicativo de miembros de colectivos que históricamente han sufrido, y que aún sufren, graves situaciones de discriminación legal y social.

Por tanto, si bien es legítimo no compartir la forma de proceder, el Síndic, en la línea de recientes pronunciamientos judiciales en este ámbito, no considera que se cuestione directa o indirectamente ningún dogma, creencia o ceremonia de la religión católica, sino que sólo se utiliza una conocida imagen para escandalizar y provocar una polémica que sería más difícil de conseguir de otra forma.

En otro contexto, y vinculado con la libertad de expresión, el Síndic ha abierto diferentes actuaciones de oficio y ha recibido quejas a raíz de las expresiones emitidas sobre la homosexualidad en el ámbito de la Iglesia católica. Es el caso concreto de los comentarios formulados por el obispo de Solsona en la misa del domingo 21 de mayo de 2017 sobre la homosexualidad, los comentarios vertidos por el capellán de la parroquia de la Inmaculada Concepció de L'Hospitalet de Llobregat o la charla del señor Philippe

Ariño en la parroquia Santa Anna de Barcelona.

En los tres casos se trataba de determinar si en las palabras manifestadas había el elemento subjetivo de intencionalidad para determinar la ofensa o la lesión de los derechos de las personas LGTBI. Una vez analizadas, el Síndic coincide con la Dirección General de Igualdad en que no es posible abrir un procedimiento sancionador en el caso del obispo de Solsona y del señor Ariño porque no pueden ser constitutivas de ninguna infracción administrativa regulada en el artículo 34 de la Ley 11/2014, de 10 de octubre. El caso del capellán de L'Hospitalet presenta más dudas, por lo que el Síndic ha solicitado conocer la fundamentación jurídica en la que se basa la Dirección General de Igualdad para concluir que tampoco existe irregularidad.

La sociedad catalana debe realizar un esfuerzo para aumentar los valores de tolerancia y respeto hacia los demás

Una cosa es la acción jurídico-administrativa o la respuesta penal y otra de bien diferente es la opinión que puedan merecer los comentarios emitidos por estas personas. En este sentido, tanto la Administración como el Síndic han puesto de manifiesto el rechazo que merecen las declaraciones emitidas y, concretamente, las declaraciones realizadas por el obispo. En la misma línea de actuación, tanto la prensa como las redes sociales se hicieron eco del rechazo. A raíz del alud de críticas

recibidas, días más tarde los medios de comunicación publicaron que el obispo había pedido disculpas.

El Síndic evidencia que todos estos casos tienen en común la dificultad de sancionar por la vía administrativa, dado que las conductas objetivas tienen un encaje difícil en las modalidades de infracción tipificadas en el artículo 34 de la Ley 11/2014, dado que las palabras manifestadas como opiniones y dudas personales en el contexto descrito no son expresiones vejatorias que inciten a ejercer la violencia contra las personas de una forma intencionada o sean actos que conlleven aislamiento, rechazo o menosprecio público al colectivo LGTBI.

En el ámbito penal, se ha tenido conocimiento de las diligencias de investigación emitidas por la Fiscalía Provincial de Barcelona (servicio de delitos de odio y discriminación) decretando el archivo de los comentarios emitidos por el capellán de L'Hospitalet y calificando las frases emitidas de “poco afortunadas, criticables, innecesarias para el debate público, que resultan grotescamente anacrónicas y ajenas a la realidad social”, pero, al mismo tiempo, sin entidad suficiente, por sí mismas, para atentar contra el honor o la dignidad del colectivo de homosexuales y lesbianas en el Estado español.

Con todo, el Síndic pone de manifiesto que la sociedad catalana debe realizar un esfuerzo para aumentar los valores de tolerancia y respeto hacia los demás y que todo el mundo debe ser consciente de los límites que hay en la libertad de expresión cuando se ofenden gravemente a las personas por razón de sus creencias, sexo, orientación sexual o forma de ser o pensar.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00002/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la paridad de mujeres y hombres en las administraciones e instituciones catalanas

A través de esta actuación de oficio, el Síndic ha realizado un análisis de algunas administraciones públicas e instituciones catalanas desde el punto de vista de la representación paritaria de las mujeres en los órganos directivos. De este análisis se desprende que la paridad hombre-mujer, obligatoria en las listas electorales, desaparece progresivamente en los puestos de responsabilidad política de mayor relevancia. Así, a pesar del aumento constante de mujeres en el ámbito municipal (regidoras y alcaldesas), los ayuntamientos continúan lejos de ser paritarios. Esta situación se agrava en los gobiernos locales de segundo nivel (diputaciones y consejos comarcales). En este sentido, es especialmente grave la situación de falta de diputadas provinciales en las diputaciones de Tarragona y Girona. Tampoco es ejemplar la situación de las instituciones estatutarias, particularmente en cuanto a los órganos colegiados escogidos políticamente.

Así, el Síndic ha instado al Parlamento de Cataluña a introducir medidas legislativas que favorezcan la paridad efectiva de mujeres y hombres en cargos electos y directivos de la Administración, y los partidos políticos a adoptar medidas concretas para conseguir un objetivo del 50% de representatividad femenina en los cargos electos. En el ámbito de la Administración de la Generalitat, hay que implementar el Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y, de acuerdo con la Ley 17/2015, de 21 de julio, las administraciones públicas deben incorporar progresivamente profesionales con formación específica en igualdad de género para implantar medidas de igualdad.

AO 00036/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la campaña contra el transexualismo en la infancia que la asociación HazteOír tenía previsto realizar mediante un autobús publicitario en los municipios de L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona y Sant Cugat del Vallès

Dado el deber establecido en el artículo 5 (1) de la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, el Síndic pidió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y a los ayuntamientos de Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat y Sant Cugat del Vallès que le informaran sobre las medidas que tenían previsto adoptar en relación con esta campaña.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó que inició un procedimiento administrativo sancionador y que los Mossos d'Esquadra inmovilizaron el autobús. El Ayuntamiento de Barcelona informó que en caso de que el autobús llegara a circular por la ciudad, utilizaría la capacidad sancionadora. El Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès indicó que la asociación HazteOír no presentó ninguna demanda para hacer circular su autobús por el municipio, pero que en caso de que hubiera circulado, el Ayuntamiento habría hecho uso de la potestad sancionadora en cumplimiento de las ordenanzas municipales. Sin perjuicio de esto, este ayuntamiento se pronunció en contra de esta campaña en las redes sociales en el sentido de que no lo acogería en el municipio. Y, por último, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat informó que no autorizó que el autobús se detuviera en la ciudad ni ningún acto en cualquier espacio público para desarrollar ninguna campaña. En caso de que el vehículo hubiera circulado, no se le habría permitido utilizar megafonía para difundir sus mensajes.

AO 00047/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la charla que el señor Philippe Ariño dio el 12 de febrero de 2017 en la parroquia Santa Anna de Barcelona

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la charla del señor Philippe Ariño organizada por el Arzobispado de Barcelona el 12 de febrero en la parroquia Santa Anna, para valorar si la conferencia había atentado contra los derechos de las personas homosexuales.

La Dirección General de Igualdad informó que no se había iniciado ningún procedimiento administrativo, pero sí un período de información y actuaciones previas. Este período se cerró en el mes marzo de 2017 al constatar que las palabras emitidas durante la conferencia del 12 de febrero por parte del señor Ariño no constituían ninguna infracción administrativa.

A pesar de ello, el Observatorio contra la Homofobia solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias poderse personar en el expediente informativo abierto sobre este caso, pero no recibió respuesta alguna. Así, el Síndic recomendó al Departamento que reconociera al Observatorio la condición de parte interesada en los procedimientos administrativos que afecten a los derechos de las personas LGTBI y en los que haya que pronunciarse respecto de una situación de discriminación al amparo de la Ley 11/2014, de 10 de octubre.

AO 00051/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a una agresión homófoba en Berga

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de una agresión homófoba que se produjo en Berga en marzo de 2017, cuando dos chicos fueron brutalmente agredidos después de darse un beso.

A petición del Síndic, el Departamento de Interior informó de las diferentes medidas que se adoptaron y desarrollaron tanto en el ámbito policial como administrativo, con el objetivo, por un lado, de mejorar la prevención, detección e investigación de los delitos de odio y discriminación y, por otro lado, de implementar la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos del colectivo LGTBI. En el caso concreto de Berga, se indicó que los grupos de atención a las víctimas han dado apoyo, información y asesoramiento a los dos chicos. Por su parte, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó de las medidas que se adoptaron con la Fiscalía y con las víctimas.

AO 00096/2017
Finalizada

Actuación de oficio sobre el cierre de un centro de Lleida para mujeres que sufren violencia machista

El Síndic tuvo conocimiento del cierre del centro La Dona Samaritana, que atendía a mujeres e hijos en situación de violencia machista y mujeres sin hogar. También supo que la Paeria no dispone de ningún servicio propio para víctimas de violencia machista.

El Ayuntamiento de Lleida informó que dispone de un equipo especializado para atender a mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos. El alojamiento de urgencia se lleva a cabo prioritariamente en tres viviendas municipales, y si la situación de urgencia se produce a partir de las 20 horas o en festivo, se ha pactado con los cuerpos de seguridad el alojamiento en un establecimiento hotelero. Este sistema es provisional hasta que se disponga de plazas de alojamiento de urgencia en una entidad especializada que pueda dar respuesta las veinticuatro horas del día, cada día del año. En cuanto a las mujeres sin hogar, el Ayuntamiento dispone de un servicio especializado que funciona permanentemente.

De acuerdo con esta información, el Síndic ha dado por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

AO 00124/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los comentarios homófobos realizados por el obispo de Solsona

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de los comentarios del obispo de Solsona sobre la homosexualidad. Estas declaraciones recibieron la crítica de varias administraciones y entidades de defensa de los derechos del colectivo LGTBI, que las consideraron ofensivas por su contenido homófobo. Una de las entidades que se ha dirigido al Síndic considera que incumplen la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

La Dirección General de Igualdad informó que había iniciado diligencias informativas y que, una vez analizadas las palabras del obispo, se constató que no incurría en ninguna infracción administrativa regulada en la Ley 11/2014. Los motivos que se alegan son que las palabras manifestadas como opiniones y dudas personales no son expresiones vejatorias que inciten a la violencia o actos que conlleven aislamiento, rechazo o menosprecio público al colectivo LGTBI.

No obstante, se informó también que la Dirección General había enviado una carta al obispo en la que se dejaba patente el sentido y el significado de la opción sexual en nuestra sociedad. Posteriormente, el obispo pidió disculpas públicamente.

AO 00166/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a los comentarios homófobos efectuados por un capellán de L'Hospitalet de Llobregat

El Observatorio contra la Homofobia (OCH) se dirigió al Síndic porque no estaba de acuerdo con que no se hubiera abierto un procedimiento administrativo sancionador contra el capellán.

La Dirección General de Igualdad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, a petición del Síndic, informó que se abrieron diligencias de información y actuaciones previas de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo. Sin embargo, una vez analizados los comentarios del capellán, se concluyó que no era posible abrir un procedimiento administrativo sancionador porque no se incurría en ninguna infracción administrativa regulada en el artículo 34 de la Ley 11/2014, de 10 de octubre.

A la vista de esta respuesta, el Síndic se volvió a dirigir a la Dirección General para pedir información sobre el fundamento de derecho de la resolución adoptada.

AO 00199/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un tuit de carácter catalanófobo

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de un tuit amenazador contra los manifestantes del 11 de septiembre de 2017. Dado que este comentario podía vulnerar los derechos contenidos en los artículos 15, 16 y 21 de la Constitución española, se abrió una actuación de oficio y se trasladó el asunto a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que a su vez lo trasladó a la Fiscalía Provincial de Barcelona por si los hechos eran constitutivos de delito.

Sin embargo, posteriormente, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña envió al Síndic el decreto de archivo de las diligencias de investigación de la Fiscalía Provincial de Barcelona, según el cual, por un lado, en el mensaje no quedaba especificada la naturaleza concreta de la amenaza ni contra quién iba dirigida; y, por otro lado, no hay datos que permitan comprobar la seriedad de la voluntad del autor del mensaje, cuya identidad, además, se desconoce.

AO 00201/2017
En trámite

Actuación de oficio abierta en septiembre de 2017 sobre la posible vulneración del marco constitucional y estatutario en el control de la actuación de la Generalitat por parte del Gobierno español

La aprobación de la Orden HFP/886/2017, de 20 de septiembre, por la que se declara la no disponibilidad de créditos en el presupuesto de la comunidad autónoma de Cataluña para 2017, se ha llevado a cabo sin respetar el marco constitucional, puesto que el Gobierno español ha ignorado los mecanismos previstos de control de la actividad de los órganos de las comunidades autónomas, como el mecanismo ordinario previsto en el artículo 153 de la Constitución española.

Esta acción del Gobierno español representa de facto la suspensión del autogobierno de Cataluña, lo que transgrede el artículo 155 de la Constitución, que exige específicamente un requerimiento al presidente de la comunidad autónoma y la aprobación por mayoría absoluta del Senado. Paralelamente, parece que se han producido nuevas transgresiones de derechos en diferentes situaciones carentes de toda proporcionalidad, como son el registro de departamentos de la Generalitat y la detención de varios cargos públicos, a partir de una causa iniciada en el Juzgado de Instrucción número 13 de Barcelona.

Así, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar todas estas cuestiones. También analizará la vulneración de derechos en la intervención por parte de la Guardia Civil en diferentes medios de comunicación, como el periódico *Vilaweb*, *El Punt Avui* o *El Nacional*, y estudiará si esta intervención se ha ajustado a los parámetros establecidos por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y si esta desproporción de las medidas puede afectar a derechos fundamentales como la libertad de información y expresión, especialmente grave cuando afecta a la libertad de prensa.

AO 00263/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la página web creada por el Ministerio del Interior para denunciar delitos de odio

El Síndic ha recibido varias quejas sobre el hecho de que en la página web del Ministerio del Interior puedan denunciarse delitos de odio y, en particular, sobre el nuevo enlace "situación en Cataluña: protección de víctimas", desde el cual al parecer se incita a la población a denunciar incidentes relacionados o producidos por personas de origen catalán.

Además de la tramitación individual de cada queja, se ha abierto una actuación de oficio para conocer el funcionamiento de esta página web, su adecuación a los supuestos establecidos por ley y las motivaciones reales que responden a la medida adoptada.

AO 00272/2017
En trámite

Posible delito de odio por un tuit homófono publicado por un profesor de la Universidad de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de un comentario homófono contra Miquel Iceta publicado en Twitter por un profesor de la Universidad de Barcelona. A raíz del alud de críticas recibidas, el profesor presentó su dimisión y pidió disculpas públicamente. Además, la Universidad de Barcelona informó que estudiaría medidas contra el profesor.

No obstante, el Síndic pidió a la Dirección General de Igualdad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y a la Secretaría de Universidades e Investigación del Departamento de Empresa y Conocimiento información sobre las acciones administrativas que se llevaron a cabo a raíz de este asunto de conformidad con la Ley 11/2014, de 10 de octubre, y con la Ley de procedimiento administrativo.

AO 00281/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las afectaciones que tiene la aplicación del artículo 155 de la Constitución española en el ámbito LGTBI

El Síndic ha tenido conocimiento de que la plataforma de servidores públicos ServidorCAT ha publicado una recopilación de perjuicios a la Administración catalana fruto de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española. En el ámbito LGTBI, destaca la paralización de la aprobación del decreto que desarrolla el Consejo Nacional LGTBI, el órgano de participación ciudadana en materia de derechos y deberes de este colectivo que llevan tiempo pidiendo varias entidades de defensa de derechos LGTBI. Instituciones como el Parlamento de Cataluña habían instado al Gobierno a presentar el decreto en breve, y el propio Síndic de Greuges también había recomendado su aprobación sin más demora.

AO 00284/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al protocolo de actuación en casos de pseudohermafroditismo

A raíz de la presentación de una queja por parte de una paciente diagnosticada de pseudohermafroditismo, el Síndic abrió una actuación de oficio para conocer cuáles son los criterios de actuación del sistema público catalán en estos casos y cuál es el hospital de referencia para diagnosticarlos y tratarlos. Así mismo, se hace patente la necesidad de conocer si el modelo de salud actual es respetuoso con la dignidad de estas personas y si se adapta en todo momento a su recorrido vital acompañándolas y dando respuesta a sus necesidades específicas.

AO 00285/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las afectaciones que tiene la aplicación del artículo 155 de la Constitución española en la actividad de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo

El Síndic ha tenido conocimiento de que la plataforma de servidores públicos ServidorCAT ha publicado una recopilación de perjuicios a la Administración catalana fruto de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española. Entre estos perjuicios destaca que, como consecuencia de la aplicación de la Orden HFT/878/2017, de 15 de septiembre, por la que se declara la no disponibilidad de créditos en el presupuesto de la comunidad autónoma de Cataluña para 2017, se ha paralizado el Plan de viabilidad de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo. Según se indica, esto conlleva iniciar el año 2018 con un resultado contable negativo y dificulta la presentación a proyectos europeos y externos de gran envergadura.

Por tanto, se ha abierto una actuación de oficio para investigar esta cuestión. También se estudiará la paralización del abono del Fondo de cooperación local de Cataluña.

■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

9. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el mes de julio de 2017, el Síndic presentó el segundo informe anual de evaluación de la aplicación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que pretende identificar los avances en referencia a la primera aproximación a la aplicación de la Ley realizada con el Informe de evaluación 2016, así como a las carencias que persisten dos años después de la entrada en vigor de la Ley.

En este sentido, el segundo informe de evaluación de la Ley 19/2014 pone de manifiesto, en términos generales, avances significativos en ámbitos que en el primer año de vigencia de la Ley estaban prácticamente sin desarrollar. Es el caso del Registro de grupos de interés, en que la obligación de figurar inscrito para poder reunirse con altos cargos de la Administración de la Generalitat ha hecho aumentar exponencialmente el número de inscritos.

Así mismo, hay que esperar que la aprobación de un modelo de código ético (como se reclamaba el año pasado) también facilite la generalización de este instrumento entre las administraciones. Se reiteran, sin embargo, al mismo tiempo, carencias que son más difíciles de justificar en el segundo año de vigencia de la Ley. A modo de ejemplo, hay que mencionar la ausencia de desarrollo reglamentario de la Ley, a pesar de que se han iniciado actuaciones para afrontarlo parcialmente, o el hecho de que sólo cuatro ayuntamientos hubieran presentado a evaluación cartas de servicios adaptadas a los requerimientos de la Ley 19/2014.

El Síndic recomienda una campaña conjunta de todas las administraciones para difundir el contenido de la Ley

El Informe de evaluación 2016 destacaba, y debe reiterarse este año, las dificultades asociadas a una transformación de la magnitud de la que plantea la Ley 19/2014, que no puede completarse razonablemente en el plazo corto de su entrada en vigor, sino que

requiere una inversión de tiempo y de recursos sostenidos en el tiempo. Esta circunstancia conlleva que, en términos generales, las administraciones de dimensiones más reducidas presenten más carencias en el cumplimiento de la Ley.

A pesar de esto, también se ha podido constatar que entre administraciones de dimensión y capacidad parecidos el nivel de aplicación de la Ley puede ser muy diferente, de forma que se hace evidente que aplicar plenamente la Ley no es sólo una cuestión de medios, sino también de voluntad política y prioridad estratégica. Una de las conclusiones del informe, pues, remarca esta disparidad de resultados no vinculados a la dimensión y a los recursos de las administraciones, y alerta sobre la necesidad de una voluntad política sostenida que persiga realmente transformar las relaciones de los poderes públicos con los ciudadanos y no sólo un cumplimiento formal o de mínimos de la Ley.

Conscientes de que el derecho de acceso a la información pública es una pieza clave para el ejercicio del derecho fundamental a la participación ciudadana, este año también se pone una atención especial al análisis de su aplicación. Los datos aportados por las administraciones parecen indicar un incremento más que notable de solicitudes en referencia al primer año de vigencia de la Ley.

Sin embargo, este mayor conocimiento y ejercicio de este derecho ciudadano no debería hacer olvidar la necesidad de llevar a cabo campañas públicas de difusión para darlo a conocer en todos los segmentos de la ciudadanía. Desde esta perspectiva, el Síndic ha recomendado una campaña conjunta de todas las administraciones para difundir el contenido de la Ley y, en especial, el derecho de acceso a la información pública y los mecanismos para ejercerlo.

El desarrollo reglamentario de la Ley debería ayudar a resolver dudas e interpretaciones divergentes en su aplicación

Del conjunto de conclusiones y recomendaciones que recoge este segundo informe de evaluación, se destacan las siguientes:

■ **Debe publicarse toda la información que es relevante para el ciudadano y el portal debe cumplir con los parámetros de calidad que fija la Ley.** Los contenidos que fija la Ley son de mínimos y no excluyen publicar (hay algunas administraciones que ya lo hacen) otra información relevante y, en todo caso, aquella que los ciudadanos piden de forma reiterada.

También es necesario que toda esta información cumpla con los parámetros de calidad que fija la Ley. Hay que pasar del volcado inicial de datos a un sistema de información organizada e inteligible, con un formato homogéneo y abierto, que permita el cotejo temporal de datos y su reutilización.

■ **El deber de resolver expresamente las solicitudes de acceso a información.** El test del ciudadano oculto ha mostrado que una parte significativa de ayuntamientos a los que se envió una solicitud de acceso no la resolvieron en el plazo establecido en la Ley. Pero lo más preocupante es que en cincuenta casos, cuando se solicitó la entrega de la información por aplicación del régimen de silencio positivo, una vez transcurrido el plazo para resolver la solicitud, tampoco se dio respuesta alguna.

El derecho de acceso a la información pública es un derecho democrático esencial que debe recibir una atención preferencial de las administraciones. Cuando no se responde la solicitud ni el requerimiento posterior no sólo se vulnera el derecho a una buena administración, en su acepción más básica de derecho a recibir una respuesta, sino que se hace evidente que para aquella administración la atención a las solicitudes de acceso no es prioritaria, en contra de lo que se ha señalado.

■ **Gobierno abierto.** Se ha señalado anteriormente que la Ley 19/2014 propugna un auténtico cambio de paradigma en las relaciones entre los ciudadanos y los gobiernos públicos, y que una transformación de esta magnitud no puede vincularse al dato formal de la entrada en vigor de la Ley, sino que requiere un esfuerzo sostenido en el tiempo para incorporar los mecanismos que exige la Ley. Y donde es más evidente este carácter progresivo de la transformación que propugna la Ley es en el ámbito del gobierno abierto, en el avance hacia un modelo en el que los ciudadanos participen en la toma de decisiones públicas y en la elaboración de las normas. A pesar de ello, la elaboración del Informe de 2017 ha permitido detectar algunas iniciativas valiosas en el establecimiento de canales permanentes que articulen la participación ciudadana, que deberían servir de referencia para extender la adopción de estos canales al conjunto de las administraciones.

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



Síndic de Greuges
@sindicdegreuges



El informe del Síndic de evaluación de transparencia indica q las peticiones de acceso a información se han triplicado en 2016 [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4602 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4602...)

12:31 am · 6 jul. 2017

4 RETUITS 2 AGRADAMENTS

Queja 08000/2016

Un grupo municipal en el Ayuntamiento de Reus planteó una queja al Síndic por falta de respuesta a una solicitud de acceso a información sobre la actividad municipal.

El Síndic destacó que las solicitudes formuladas por los cargos electos deben recibir el trato privilegiado que determina el artículo 164 del Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña, en cuanto a los motivos de denegación, pero también en referencia al plazo de respuesta, que la norma mencionada fija en cuatro días. Por esta razón, solicitó al Ayuntamiento de Reus que adoptara las medidas organizativas que estimara oportunas para que las solicitudes se atendieran de la forma más ajustada posible a este plazo legal. Las consideraciones precedentes están pendientes de respuesta en el momento de concluir la redacción de este informe.

Queja 04899/2017

Un responsable municipal del Ayuntamiento de Vallirana que, junto con otras personas, había sido denunciado por acoso laboral por un trabajador del mismo ayuntamiento expuso su disconformidad por habersele denegado el acceso al expediente, en el que tiene la condición de interesado.

La puesta en marcha del Protocolo para la prevención de acoso laboral concluyó con una resolución de archivo por falta de pruebas. En esta resolución se identificaba a la persona denunciante.

Posteriormente a la notificación de esta resolución, las personas denunciadas solicitaron la copia íntegra de la documentación para valorar la oportunidad de ejercer cualquier acción jurídica para la defensa de sus derechos. Esta solicitud no fue resuelta de forma expresa.

Transcurrido un tiempo, la persona denunciante solicitó acceder a la documentación del expediente. El Ayuntamiento de Vallirana lo comunicó a las personas denunciadas para que en un plazo de diez días pudieran formular alegaciones y examinaran el expediente. El examen del expediente no se hizo de forma completa; sólo se les mostró un resumen, sin firmar, de los hechos denunciados sin incluir la identidad de la persona denunciante. Esta actuación municipal motivó que presentaran un escrito de alegaciones, que versó sobre el ejercicio de su derecho de acceso. El Ayuntamiento permitió el acceso a la información del expediente solicitado por la persona denunciante.

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que, en el marco del propio Protocolo, la persona acusada de acoso tiene, entre otros, el derecho a recibir una copia de la denuncia dada su condición de persona interesada. Además, el Síndic ha destacado el hecho de que las personas denunciadas habían solicitado el acceso mucho antes de la fecha en la que lo había hecho la persona denunciante y que el Ayuntamiento no había resuelto la solicitud de forma expresa de acuerdo con la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, por lo que le ha instado a hacerlo.

El Ayuntamiento ha atendido las recomendaciones del Síndic mediante decreto de alcaldía, ha dado acceso a la información solicitada por el promotor de la queja y el resto de personas interesadas, y también ha facilitado fotocopia del expediente en formato papel a cada una de las personas peticionarias.

Queja 08879/2016

Un ciudadano que había sido inadmitido en un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Lloret de Mar solicitó acceder, entre otros documentos, a las pruebas prácticas llevadas a cabo por el candidato seleccionado para la provisión del puesto.

El Ayuntamiento había comunicado al promotor de la queja que no tenía derecho a acceder porque no tenía la condición de persona interesada, en la medida en que se le había excluido porque no cumplía con las condiciones fijadas en las bases.

El Síndic recordó que la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, reconoce el ejercicio del derecho de acceso sin condicionarlo a la concurrencia de un interés personal, ni a la exposición de una motivación concreta. De hecho, la propia Ley establece que el acceso de los interesados a la documentación de los expedientes en trámite se rige por la legislación sobre régimen jurídico y procedimiento administrativo, mientras que, en el resto de casos, la solicitud debe tramitarse de acuerdo con el procedimiento previsto en la ley mencionada.

Por este motivo, el Síndic señaló al Ayuntamiento que debía resolver expresamente la solicitud de acceso y debía emitir una resolución y no una comunicación. La Ley admite la comunicación en los casos en los que se indica a la persona interesada que puede acceder a la información o se le pueden facilitar directamente los datos porque su solicitud se ha estimado y no ha habido oposición de terceros.

Por último, el Síndic recordó que, a la hora de resolver, era necesario tener en cuenta los límites al derecho de acceso, que deben aplicarse con criterios de proporcionalidad, y los datos personales especialmente protegidos, ambos recogidos en la Ley. Además, la notificación debía incluir el pie de recurso y la información sobre la vía de reclamación específica ante la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP).

El Ayuntamiento de Lloret de Mar atendió parcialmente la recomendación, dado que dictó una resolución desestimatoria de la solicitud sin informar de la vía de reclamación a la GAIP. Por ello, el Síndic expresó que había que entender que la notificación había sido defectuosa, por lo que sólo tendría efectos a partir de la fecha en la que la persona interesada llevara a cabo actuaciones que implicaran el conocimiento del alcance de la resolución o interpusiera cualquier recurso que estimara procedente.

10. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL APLICABLE A EMPRESAS Y ENTES PÚBLICOS TRAS LA ENTRADA EN VIGOR DE LA LEY 39/2015

El régimen de responsabilidad por daños originados en la prestación de servicios públicos encomendados a empresas y sociedades públicas ha sido objeto de controversia, en la medida en que la regulación básica de procedimiento administrativo y régimen jurídico de las administraciones públicas, a pesar de que estaba orientada a un régimen unitario de responsabilidad patrimonial (incluso en los casos de responsabilidad derivada de relaciones sujetos al derecho privado), no regulaba específicamente esta cuestión.

Esta circunstancia generó una disparidad de soluciones, en función de lo establecido en las normas que regulan los diferentes sectores de actividad y la regulación específica de cada ente. Al mismo tiempo, esta heterogeneidad normativa también ha propiciado pronunciamientos judiciales con orientaciones diferentes, que tampoco han contribuido a consolidar una solución unívoca en esta materia.

Esta es una cuestión relevante para el ciudadano que reclama porque si el régimen aplicable fuera el de responsabilidad civil por daños extracontractuales, la reclamación inicial no estaría sujeta a las reglas propias del procedimiento del procedimiento administrativo y sus garantías para el reclamante, al mismo tiempo que en este caso la falta de respuesta o la negativa a indemnizar sólo puede plantearse ante los tribunales de la jurisdicción civil.

Sin embargo, la entrada en vigor de la Ley básica 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, ha conllevado una modificación sustancial en el régimen de responsabilidad de las sociedades públicas por los daños originados por su actividad.

En concreto, el artículo 35 de esta ley establece que el régimen de responsabilidad exigible a las entidades con forma jurídica privada y que actúan con sujeción al derecho privado es el de responsabilidad patrimonial que regula esta ley, aunque la responsabilidad se exija directamente a la entidad de derecho

privado o a la entidad aseguradora de su responsabilidad.

Consiguientemente, se entiende que el legislador ha optado por establecer la sujeción plena de las entidades públicas de forma societaria al régimen de responsabilidad patrimonial y superar las dudas que, con la legislación anterior, había suscitado esta cuestión, y también ha optado por la unidad del régimen de responsabilidad por los daños derivados del funcionamiento de los servicios públicos con independencia de la opción de prestación (directa o indirecta) escogida por la Administración.

La responsabilidad por daños de las empresas públicas está sujeta a las mismas normas que la de la Administración

En el marco de una actuación de oficio iniciada en el año 2016, el Síndic trasladó estas consideraciones al Área Metropolitana de Barcelona (AMB), en referencia a las reclamaciones por daños de usuarios del servicio de transporte público que presta Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB). AMB consideró que la nueva regulación básica no impedía mantener su protocolo de actuación, en el sentido de aplicar un intento de terminación convencional, por contacto directo entre la entidad aseguradora de la responsabilidad de TMB y el reclamante. AMB entiende que el protocolo establecido por esta entidad evita la carga de tramitar como procedimiento administrativo de responsabilidad el total de reclamaciones recibidas y facilita, al mismo tiempo, una solución más rápida para una parte de los reclamantes de la que obtendrían con la tramitación del procedimiento administrativo, pero sin excluir el acceso al procedimiento si el intento de acuerdo no tiene éxito.

El Síndic considera que, ciertamente, el intento de terminación convencional de la reclamación es una opción permitida por el ordenamiento jurídico y puede ser positiva para el reclamante si obtiene una respuesta favorable y acordada a su reclamación, sin necesidad de esperar una resolución

administrativa, después de la instrucción del procedimiento correspondiente.

Ahora bien, para que este procedimiento de intento de resolución convencional sea efectivo, es necesario que si en el plazo de sesenta días previstos en el protocolo no se alcanza ningún acuerdo entre la entidad aseguradora y la persona reclamante, se inicie efectivamente la tramitación de un procedimiento administrativo para resolver la reclamación. Por esta razón, el Síndic entiende que si no se alcanza el acuerdo en el plazo establecido, AMB debería iniciar de oficio los trámites adicionales necesarios para resolver la reclamación, sin necesidad de que la persona interesada solicite de nuevo que se instruya y se resuelva la reclamación que ya formuló.

Si no hay acuerdo entre el reclamante y la aseguradora, hay que tramitar una reclamación de responsabilidad patrimonial

Así mismo, con independencia de que es AMB quien debería activar la tramitación del procedimiento de responsabilidad una

vez agotado el plazo para llegar a una solución convencional, hay que garantizar, en todo caso, que la persona reclamante sabe que puede reclamar la tramitación como procedimiento de responsabilidad si la compañía aseguradora desestima su reclamación o bien transcurren sesenta días sin que se concrete ningún acuerdo.

Con este fin, debe establecerse un modelo de comunicación a la persona interesada del traslado de su reclamación a la aseguradora que indique, de forma clara y comprensible, la finalidad de este traslado, y también que si no hay acuerdo en el plazo de sesenta días la reclamación será tramitada como procedimiento de responsabilidad por AMB, a quien podrá dirigirse para obtener información del estado de tramitación.

Por último, el Síndic también ha destacado que sería necesario valorar la posibilidad de reducir el plazo establecido para alcanzar un acuerdo de terminación convencional. En este sentido, conviene mencionar, a modo de ejemplo, y a pesar de que se trata de una materia diferente, que el artículo 42 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, prevé un procedimiento de terminación convencional, mediante mediación voluntaria, con una duración máxima de un mes.

Queja 08880/2016

En el marco de la tramitación de una reclamación de responsabilidad por los daños sufridos con motivo de una caída en las escaleras mecánicas de la estación de metro de Ciutadella, el Síndic recordó a TMB la recomendación formulada en los términos que recoge la parte expositiva de este apartado y que debía dar respuesta expresa a la reclamante con indicación, en su caso, de los motivos de la desestimación. El Síndic señaló a TMB que en esta respuesta era necesario, así mismo, indicar a la reclamante que en caso de que manifestara su desacuerdo con la desestimación, la reclamación se trasladaría a AMB para que se tramitara, en su caso, como procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Las consideraciones precedentes están pendientes de respuesta en el momento de concluir la redacción de este informe.

11. DESARROLLO DE LOS REGLAMENTOS MUNICIPALES REGULADORES DE LA SEGUNDA ACTIVIDAD

La policía local es uno de los colectivos para los cuales la ley reguladora del cuerpo (Ley 16/1991) ha previsto el reconocimiento de la situación de segunda actividad como compensación por los riesgos asumidos en el desarrollo de su profesión.

Se trata de una profesión que lleva aparejadas funciones para las cuales se requieren determinadas aptitudes que pueden verse reducidas con la edad o por otras circunstancias, como son las lesiones en acto de servicio.

De acuerdo con la Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales, los funcionarios del cuerpo saben que si, según un dictamen médico o por razón de la edad, que en ningún caso no puede ser inferior a los cincuenta y siete años, se produce una disminución de su capacidad para desempeñar el servicio ordinario, tienen derecho a solicitar el pase a la situación de segunda actividad, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento municipal.

Esta previsión normativa, que incide en la confianza legítima del funcionario a obtener un nuevo puesto ajustado a sus condiciones, requiere una concreción ulterior, con la aprobación de un reglamento municipal por

parte de cada ayuntamiento que disponga de cuerpo de policía local.

Denegar las solicitudes de segunda actividad por falta de reglamento municipal puede vulnerar el principio de seguridad jurídica y de buena fe

A pesar de que la Ley no fijó un plazo máximo para el desarrollo reglamentario de la segunda actividad, la Administración, que está sometida a la ley y al derecho, de acuerdo con el artículo 103.1 de la Constitución española (CE), debe promover su desarrollo dentro de un plazo razonable y proporcionado para evitar la pérdida de efectividad de una norma con rango de ley; de lo contrario, se produce una inactividad imputable a la Administración y en perjuicio del funcionario.

Por este motivo, el Síndic considera que denegar las solicitudes de segunda actividad por falta de reglamento municipal puede constituir una actuación contraria al principio de seguridad jurídica del artículo 9.3 CE y del principio de buena fe, puesto que de nada sirve el reconocimiento legal de un derecho supeditado, sine die, a un posterior y voluntarista desarrollo reglamentario de la norma.

Queja 09573/2015

Un policía local del Ayuntamiento de Alella expuso al Síndic que había solicitado en varias ocasiones pasar a la situación administrativa de segunda actividad por razón de la edad.

El Ayuntamiento desestimó la solicitud por el hecho de que no había aprobado el reglamento regulador de la segunda actividad. Sin embargo, el acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal funcionario para los años 2013-2015 preveía expresamente que, mediante la Mesa de Negociación, se elaboraría un reglamento interno que regulara el acceso y las condiciones del personal funcionario para desarrollar una segunda actividad.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que, en cumplimiento de la previsión recogida en la Ley 16/1991, y mediante la Mesa, elaborara el reglamento regulador de la segunda actividad.

El Ayuntamiento de Alella informó al Síndic que iniciaba el procedimiento de elaboración del reglamento, que fue aprobado definitivamente y publicado en el BOP de 17 de octubre de 2016.

Queja 00093/2016

Varios sindicatos se dirigieron a la institución para exponer que el Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès no había aprobado el reglamento regulador de la situación de segunda actividad de la Policía Local, a pesar de la entrega de una propuesta y las peticiones para que iniciara un proceso de negociación.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que no demorara la elaboración del reglamento y que se le informara del calendario aproximado para tenerlo acabado y tramitar su aprobación.

El Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès informó al Síndic de la constitución de una comisión redactora de carácter técnico para elaborar la propuesta de reglamento y negociar con la representación sindical de los trabajadores. Posteriormente, la mencionada corporación informó que el reglamento había sido aprobado inicialmente y publicado en el BOP de 16 de enero 2017.

12. EL CÓMPUTO DEL MÉRITO DE LA EXPERIENCIA EN EL ENCARGO DE FUNCIONES

La movilidad voluntaria de los funcionarios públicos tiene lugar a través de su participación en los procesos que convoca la Administración públicamente para la cobertura de las vacantes. El sistema normal de provisión de puestos de trabajo es el de concurso, ya sea general o específico, y el excepcional es el sistema de libre designación.

Por razón de urgencia e inaplazable necesidad, la Administración puede recurrir a sistemas extraordinarios de ocupaciones temporales, como son las comisiones de servicios o a los encargos de funciones, cuando se trata de cargos de mando. La flexibilidad que, en atención al principio de eficacia administrativa, caracteriza estos sistemas de cobertura queda templada por el carácter temporal de la ocupación, para evitar posibles abusos y su desnaturalización. De esta forma, estas ocupaciones quedan sin efecto, con carácter general, por el transcurso del tiempo para el que se concedieron.

En la provisión temporal de cargos de mando, hay que evitar considerar como mérito el tiempo trabajado que exceda de la duración de seis meses

El artículo 104 del Decreto 123/1997, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional

de los funcionarios de la Administración de la Generalitat, establece, para la comisión de servicios, que el plazo máximo de ocupación es de dos años, y si el puesto debe cubrirse con carácter definitivo será necesario incluirlo en las convocatorias de provisión que se realicen posteriormente a la comisión. En cuanto al encargo de funciones, el artículo 105 fija el plazo máximo en seis meses transcurrido el cual, a menos que se trate de un puesto de trabajo reservado, quedará automáticamente sin efecto si no se ha publicado la convocatoria del concurso. Sin embargo, el nombramiento en funciones queda prorrogado mientras se resuelve la convocatoria. La finalidad de los preceptos es evitar que se perpetúen situaciones de temporalidad y de excepcionalidad en la provisión de puestos de mando.

Cuando se ha detectado que la Administración no ha convocado la provisión definitiva de un cargo de mando y el funcionario ha permanecido adscrito provisionalmente al puesto más allá del plazo máximo permitido, el Síndic ha recomendado que se evite considerar como mérito el tiempo trabajado en el puesto que exceda de la duración de seis meses. El período excedente debe computarse como de servicios prestados en el puesto de trabajo de origen del funcionario.

En definitiva, se persigue evitar que mediante una permanencia excesiva de la persona que ocupa temporalmente el puesto a través del encargo de funciones pueda llegarse al indeseable resultado de permitir una ventaja injusta respecto al resto de aspirantes que quieren optar a ocupar definitivamente el puesto a la hora de valorar el mérito de la experiencia adquirida cuando el puesto de trabajo es finalmente convocado.

Queja 00737/2016

Un sindicato expuso al Síndic que el Departamento de Justicia de la Generalitat no convocaba concursos específicos de puestos de trabajo de mando intermedio vacantes en tres áreas penitenciarias.

El Departamento manifestó que, para garantizar la seguridad jurídica de las próximas convocatorias y de sus participantes, no convocaría nuevos concursos específicos hasta que no se resolvieran los recursos judiciales interpuestos contra dos convocatorias previas de concursos específicos.

El Síndic recomendó al Departamento que, a la vista de las razones aducidas, en el momento en que se aprobara la convocatoria para proveer los puestos evitara otorgar una puntuación correspondiente a la experiencia por el desarrollo del puesto que estuviera por encima del límite de la duración reglamentariamente establecida para el encargo de funciones.

El Departamento alegó que esta limitación a la hora de valorar el tiempo trabajado respondía a un criterio jurisprudencial aplicado en los concursos de provisión de puestos que están individualizados, con unas funciones determinadas y que no deben ser necesariamente coincidentes con las atribuidas a otros puestos. Sin embargo, este criterio no podía trasladarse automáticamente al caso de los concursos de mandos de centros penitenciarios porque, en este caso, los puestos de trabajo son de la misma tipología y tienen atribuidas idénticas funciones. A pesar de ello, el Departamento manifestó que había solicitado un informe a la Dirección General de Función Pública (DGFP).

El informe de la DGFP concluyó que limitar el cómputo de los períodos de tiempos superiores a seis meses de ocupación de un puesto de trabajo en encargo en funciones también resulta aplicable en el ámbito penitenciario porque, de lo contrario, se favorece de forma injustificada a la persona que lo ha ocupado provisionalmente al margen de los principios de igualdad, de mérito y de capacidad.

Consiguientemente, el Departamento de Justicia manifestó al Síndic que aplicaría esta conclusión y que el tiempo que excediera de los seis meses de ocupación se computaría como servicios prestados en el puesto de trabajo de origen que tiene reservado el funcionario.

13. EL EMPADRONAMIENTO DE OCUPAS

Toda persona que viva en territorio español está obligada a inscribirse en el padrón del municipio donde reside habitualmente. Se trata, pues, de un derecho del ciudadano que se configura, al mismo tiempo, como deber, así como de una obligación del ayuntamiento, que es quien debe darlo de alta en el padrón.

La inscripción en el padrón exige consignar obligatoriamente algunos datos, como los nombres y apellidos y el domicilio habitual; en este caso, el Ayuntamiento puede exigir la presentación de los documentos para comprobar su veracidad.

Sin embargo, en algunos casos, el ciudadano no puede acreditar documentalmente la residencia en el domicilio indicado, a pesar de que efectivamente viva allí, porque la ocupación se ha realizado al margen de cualquier forma jurídica. Se trata de la ocupación viviendas que pertenecen a entidades bancarias o que están desocupadas y donde, más allá de la titularidad, no existe una posesión real ni efectiva. En estos casos, algunos ayuntamientos optan por denegar la inscripción.

Los ayuntamientos a los que se ha dirigido el Síndic a raíz de las quejas recibidas suelen aducir para justificar la denegación de la inscripción el hecho de que las ocupaciones irregulares de viviendas tienen por objeto la realización de actividades delictivas; que los ocupantes generan molestias a los vecinos; que es complejo gestionar las ocupaciones fraudulentas porque la inscripción de los ocupantes genera un agravio comparativo para el resto de ciudadanos, y que, al mismo tiempo, facilitar la inscripción convierte el municipio en un polo de atracción para estas personas.

La decisión sobre la inscripción en el padrón debe basarse en la residencia efectiva en el domicilio y no en el derecho a residir en él

A pesar de que pueda ser comprensible la desazón para los vecinos y para el propio

ayuntamiento el tener viviendas ocupadas, es necesario no perder de vista que denegar la inscripción en el padrón por este motivo (la ocupación irregular) no servirá para resolver esta problemática.

Con ello, el Síndic no avala la ocupación irregular, pero recuerda que la negativa a inscribir en el padrón a las personas que, efectivamente, residen habitualmente en la vivienda por no poder entregar un título de ocupación no está fundamentada en criterios jurídicos.

La decisión sobre la inscripción debe basarse en la residencia efectiva en el domicilio del alta y no en el derecho a residir en la vivienda. Este último caso implica juzgar cuestiones de naturaleza privada que no son competencia de la Administración local. Esto es así porque el padrón –que es un registro administrativo en el que constan los vecinos del municipio y que refleja el domicilio donde residen– tiene por objeto dejar constancia de un hecho y no puede verse distorsionado, ni por los derechos que puedan corresponder o no al vecino por residir allí, ni por los derechos que puedan derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de este hecho (apartado 2.3 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, sobre instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, BOE 24.03.2015).

Para comprobar los datos cuando no exista un título de ocupación pueden aceptarse otros documentos acreditativos

Dicho esto, para la comprobación de la veracidad de los datos relativos a la residencia cuando no exista un título que avale la ocupación, el gestor municipal puede aceptar otros documentos (p. ej. facturas de suministros), pedir un informe a la policía local o realizar inspecciones a partir de las cuales, si se confirma que el vecino reside allí, deberá darlo de alta en el padrón o realizar la modificación padronal por cambio de domicilio. Todo ello, con independencia de que el legítimo dueño ejerza sus derechos ante los tribunales competentes.

Queja 08898/2016

La promotora de la queja estaba disconforme con la denegación por parte del Ayuntamiento de Vilafant de la inscripción en el domicilio padronal que le había indicado porque no había aportado ninguno de los dos títulos que legitimaban la ocupación de la vivienda: el título de propiedad o el contrato de alquiler, junto con el último recibo de alquiler.

La interesada estaba empadronada en el municipio, pero en un domicilio diferente al que había indicado. El Síndic señaló que había que tramitar un expediente de modificación por cambio de domicilio dentro del mismo municipio y que el Ayuntamiento no había acreditado haber llevado a cabo actuación alguna para comprobar si, efectivamente, el domicilio real se correspondía con el que la interesada le había comunicado.

El Ayuntamiento empadronó a la interesada y a sus hijos en el nuevo domicilio después de comprobar su residencia habitual en la vivienda, a partir de un informe de la guardia municipal. Así mismo, el consistorio manifestó que había solicitado un informe a la Delegación Provincial de Estadística, que le había respondido que "en el supuesto de que se acredite convenientemente la residencia habitual, no puede negarse la inscripción en el padrón, pero con ello no se está dando normalidad ni legitimidad legal a la permanencia en el inmueble sin título jurídico habilitante ni ningún otro derecho de uso".

Queja 02555/2017

El Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú denegó el empadronamiento del interesado en una vivienda por el hecho de que no había acreditado el título jurídico de la ocupación. Así mismo, manifestó que el titular de la vivienda se había opuesto reiteradamente al empadronamiento del vecino, al que había denunciado por la vía penal.

El promotor de la queja remitió una copia de la sentencia dictada el 19 de junio 2017 por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 9 de Vilanova i la Geltrú, que lo absolvió del delito leve de usurpación por el hecho de que, si bien se apreciaba una voluntad contraria expresa por parte del titular de la vivienda a tolerar la ocupación, no se había acreditado una efectiva perturbación de la posesión, puesto que no había una posesión efectiva previa porque el inmueble estaba desocupado.

El Síndic, al margen de formular unas consideraciones procedimentales al Ayuntamiento, ya que la solicitud de inscripción debía estimarse atendida por silencio positivo (porque la resolución denegatoria se había dictado cuando ya habían transcurrido tres meses desde que el interesado había formulado la solicitud), también recordó que la normativa reconoce que la residencia en el domicilio, cuando no existe título jurídico, puede acreditarse a partir de comprobaciones por otros medios, con independencia de las acciones judiciales que pueda emprender el dueño legítimo. El Síndic recomendó al Ayuntamiento que revocara la resolución denegatoria dictada e inscribiera al interesado en el padrón.

El Ayuntamiento no ha atendido hasta la fecha la recomendación del Síndic.

14. EL IMPUESTO DE LA PLUSVALÍA A RAÍZ DE LA SENTENCIA 59/2017 DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

El impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) es un tributo que grava el aumento de valor que experimentan estos terrenos y que se pone de manifiesto por razón de su transmisión.

Como consecuencia de la crisis inmobiliaria, se agravó la conflictividad existente, puesto que el impuesto sometía a tributación toda transmisión de un bien inmueble, a pesar de que no se hubiera producido un aumento de valor de los terrenos o una plusvalía para el sujeto pasivo.

Algunos órganos judiciales resolvían esta cuestión por la vía de la interpretación de la legalidad ordinaria y consideraban que la ausencia objetiva de incremento de valor de los terrenos era un supuesto de no sujeción al impuesto por la no realización del hecho imponible (STSJC 305/2012, de 21 de marzo).

En el Informe 2014, el Síndic puso de manifiesto que exigir el impuesto en estos supuestos vulneraba los principios constitucionales en materia tributaria.

En fecha 11 de mayo, el Tribunal Constitucional (TC) dictó la Sentencia 59/2017, en que estima la cuestión de inconstitucionalidad planteada por el Juzgado Contencioso-administrativo núm. 1 de Jerez de la Frontera.

El Tribunal considera que la configuración del impuesto presupone que, por el solo hecho de haber sido titular del bien durante un período de tiempo, existe un incremento de valor sometido a tributación, que se cuantifica de forma automática por aplicación de las reglas de determinación de la base imponible. Cuando no ha existido este incremento, la riqueza grabada es inexistente o ficticia, hecho que contradice el principio de capacidad económica del artículo 31.1 de la Constitución (CE).

De acuerdo con este eje argumental, la Sentencia 59/2017 considera que si bien el IIVTNU, con carácter general, no es contrario al texto constitucional en su configuración actual, declara inconstitucionales y nulos los artículos 107.1 y 107.a) del Texto refundido de

la Ley de las haciendas locales (TRLHL), pero únicamente en los supuestos en los que se someten a tributación situaciones inexpressivas de capacidad económica, es decir, en los supuestos que no presentan un aumento de valor del terreno en el momento de la transmisión; y, así mismo, el artículo 110.4 TRLHL, porque impide que los sujetos pasivos puedan acreditar la existencia de una situación inexpressiva de capacidad económica.

El TC anula el impuesto de la plusvalía municipal para los supuestos en los que no ha existido un aumento de valor del terreno

También formula un mandato expreso al legislador para que, en su libertad de configuración normativa, lleve a cabo las modificaciones en la ley del impuesto que permitan determinar la forma de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.

Por último, la decisión del TC no contiene ningún pronunciamiento sobre sus efectos, de forma que será de aplicación a partir de la fecha de publicación, el 15 de junio de 2017, y no permitirá revisar actos administrativos firmes.

Será necesario, pues, analizar cada caso concreto para determinar si en la transmisión no se ha producido este incremento y podrá ser de aplicación la sentencia. Con este fin, son fundamentales los medios de acreditación, así como el valor y la carga de la prueba.

No obstante, a pesar del tiempo transcurrido, el legislador estatal no ha cumplido el mandato del TC de reforma del impuesto que regule cómo debe determinarse y probarse la ausencia de plusvalía.

Este retraso es especialmente criticable porque ya en fecha 16 de febrero el TC dictó la Sentencia 26/2017, en los mismos términos que la 59/2017, por la que declaró parcialmente inconstitucionales y nulos los preceptos análogos de la Norma foral del territorio histórico de Guipúzcoa. La semejanza con la

norma estatal hacía prever que ésta acabaría siendo declarada inconstitucional.

La diversidad de criterios existentes en referencia a los efectos de la sentencia y la falta de adaptación normativa del impuesto a la declaración de inconstitucionalidad plantean muchas dudas en cuanto a su aplicación. Este hecho ha generado una amplia casuística en la forma con que las administraciones tributarias afrontan la nueva tributación y las reclamaciones que se presentan, tanto por los hechos impositivos producidos a partir de la sentencia como por los anteriores.

Hay administraciones que continúan exigiendo el impuesto, a pesar de tratarse de un supuesto de no sujeción; otros que no lo exigen ni resuelven las reclamaciones presentadas a la espera de la reforma de la ley; las que obligan a presentar y cuantificar el impuesto, pero suspenden su pago, con aportación o dispensa de garantías; las que aplican métodos de cuantificación en analogía con alguna sentencia; las que aceptan escrituras y precios de compraventa como medio de prueba suficiente; las que exigen una tasación pericial, etc.

Es necesaria una reforma inmediata de la ley del impuesto para restablecer la seguridad jurídica

Esta situación de incertidumbre e inseguridad jurídica ha sido puesta de manifiesto por muchos ciudadanos a través de las quejas presentadas en esta institución.

Cabe destacar los supuestos en los que los ciudadanos se ven obligados a satisfacer el impuesto, a pesar de su inconstitucionalidad, o en que deben acudir de forma forzosa a la vía judicial para impedir la firmeza de las liquidaciones o la prescripción de la rectificación de las autoliquidaciones y evitar perder el derecho a la devolución de lo que han pagado indebidamente.

El Síndic considera que soportar una carga tributaria contraria al principio de capacidad económica y forzar a los ciudadanos a un proceso por la judicialización del conflicto vulnera los derechos de las personas.

Es necesario y urgente que se adopten las medidas legislativas para que pueda materializarse la nueva configuración del impuesto. Mientras tanto, las administraciones tributarias deben actuar en la forma que resulte menos gravosa para los ciudadanos, deben dar una información amplia y clara de los criterios adoptados y reforzar la asistencia tributaria para ayudarles al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Hay que tener en consideración que se trata de un problema de gran magnitud que afecta a muchos ciudadanos, puesto que la evolución del mercado inmobiliario generalizó el efecto de pérdida de valor de los inmuebles.

Queja 07425/2017

En el mes de agosto de 2017 el promotor de la queja vendió una finca por un precio inferior al de compra. Dada la inexistencia de plusvalía, consideraba que no estaba sujeta al IIVTNU, puesto que se trataba del supuesto de inconstitucionalidad determinado por la sentencia del Tribunal Constitucional, cuyos efectos le eran de aplicación.

No obstante, la Administración tributaria le liquidó y notificó el impuesto, y le otorgó el plazo de pago en voluntaria, con el criterio de que, a pesar de la sentencia del TC, mientras que no se reforme la ley, la obligación de los contribuyentes es satisfacer el impuesto.

El interesado presentó recurso de reposición para evitar la firmeza de la liquidación tributaria, alegando la inconstitucionalidad del impuesto para el supuesto de hecho. Ante una resolución desestimatoria de la Administración, o si ésta es presunta, el interesado deberá interponer un recurso contencioso-administrativo.

15. LAS RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES

La relación entre la Administración tributaria y la ciudadanía debe ser próxima y fluida, debiéndose enmarcar en un contexto en el que prevalezca la voluntad de servicio al contribuyente como sujeto de derechos y obligaciones, a pesar de que esto no siempre es así.

Como en años anteriores, se han seguido recibiendo quejas en las que se ponen de manifiesto problemas relacionados con la claridad de las informaciones recibidas, con el derecho del contribuyente a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, con la demora en la resolución de solicitudes y recursos o con la notificación de resoluciones poco motivadas.

El Síndic ha destacado que una información correcta de la Administración y de su personal es imprescindible para garantizar un sistema tributario justo que genere confianza y garantice la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Precisamente, una de las exigencias derivadas del principio de seguridad jurídica es el hecho de que los contribuyentes puedan prever de forma razonable y con claridad los efectos tributarios de los actos que lleven a cabo antes de realizarlos.

Por ello, hay que informar correctamente a las personas a fin de evitar situaciones injustas o no queridas que pueden penalizar a personas o familias con pocos recursos económicos.

La situación descrita se ha puesto de manifiesto con la presentación de una queja al Síndic en la que la persona interesada exponía el desacuerdo con la actuación del Ayuntamiento de Barcelona por haberle concedido una ayuda para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles, sin advertirla con anterioridad de las obligaciones fiscales que se derivaban de la percepción de la mencionada ayuda.

La percepción de algunas ayudas o subvenciones tiene unas consecuencias

fiscales que en muchas ocasiones los perceptores desconocen. De acuerdo con la normativa del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), las ayudas y subvenciones públicas tributan en concepto de ganancia patrimonial. Así, personas que, de acuerdo con sus ingresos por rentas del trabajo, no estaban obligadas a presentar la declaración, cuando reciben esta subvención sí lo están.

Una información correcta, clara y precisa es imprescindible para garantizar un sistema tributario justo que genere confianza

A raíz del conocimiento de esta problemática, el Síndic ha tramitado una actuación de oficio y se ha dirigido a diferentes ayuntamientos y les ha recordado que proporcionar información adecuada a los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales derivadas de la concesión de una ayuda puede evitar sus consecuencias negativas. En concreto, como posibles medidas, ha sugerido que en las convocatorias de las subvenciones, en los modelos de solicitudes y en los acuerdos de concesión se incluya la información sobre las obligaciones fiscales de los beneficiarios, y que en la medida de lo posible esta información se acompañe de un asesoramiento fiscal adecuado para que los ciudadanos afectados puedan tomar la mejor decisión en defensa de sus intereses.

Con independencia de si el consistorio ha detectado o no este problema, el Síndic considera que igualmente hay que adoptar las medidas propuestas para evitar que el problema se produzca. La Administración debe actuar de forma proactiva y anticiparse para evitar situaciones conflictivas.

Por otra parte, el Síndic también ha destacado que en la elaboración de la documentación que expida la Administración hay que tener en cuenta quiénes son los destinatarios y hacer uso de un lenguaje adecuado, claro y preciso. Si la información que recibe el ciudadano no es clara, provoca confusión a la persona y,

en cierta medida, desconfianza hacia la Administración.

A modo de ejemplo, esta situación es la que sufrió una persona de edad avanzada cuando fue a pedir información sobre la baja de un vado y la información recibida no fue la suficiente para que la interesada entendiera que debía formalizar la solicitud por escrito.

Una información adecuada sobre las obligaciones fiscales derivadas de la concesión de una ayuda puede evitar sus consecuencias negativas

En este sentido, el Síndic ha recordado a varias administraciones locales de la necesidad de que se adopten medidas para que las personas interesadas, cuando se dirijan a los puntos de atención al ciudadano, reciban una información inequívoca y se les informe sobre dónde consultar la normativa que regula el supuesto en referencia al cual piden información. El Síndic ha recordado que es conveniente que el personal que asiste a las personas obligadas tributarias disponga de la formación y las herramientas adecuadas para orientarles de forma clara, y en caso de que se faciliten folletos informativos sobre trámites o se les dirija a consultar la web municipal hay que asegurar que la información que conste esté actualizada y no induzca a confusión.

El Síndic también ha destacado la necesidad de que se revise la información que se hace constar en las liquidaciones sobre la forma de pago, a fin de incluir las aclaraciones y advertencias oportunas sobre la fecha en que se entenderá satisfecho el pago en los casos en que se realice una transferencia bancaria.

La necesidad de incluir esta advertencia es para evitar quejas como la que se ha

planteado este año, en la que se ponía de manifiesto que una persona que había ordenado el pago por transferencia bancaria el último día del plazo voluntario de pago se le exigió el recargo por haberlo pagado de forma extemporánea, dado que la entrada del dinero en la cuenta bancaria de la Administración fue al día siguiente de que finalizara el plazo voluntario de pago.

La falta de respuesta conlleva un deterioro de la confianza de los contribuyentes hacia la Administración

A raíz de esta queja, el Síndic ha advertido que en los supuestos en los que la forma de pago sea la transferencia bancaria se haga constar en las liquidaciones el contenido del artículo 37 del Reglamento General de Recaudación, que, en síntesis, dispone que se considera efectuado el pago en la fecha en que la entidad que preste el servicio de caja reciba el importe. También ha recomendado que la Administración disponga de diferentes entidades financieras colaboradoras, a fin de ofrecer las máximas facilidades de pago a los contribuyentes.

Por último, hay que apuntar que un buen número de las quejas recibidas en esta materia son por la falta de respuesta de la Administración a solicitudes presentadas o la notificación de resoluciones poco motivadas después de meses de espera. Cabe señalar que esta actuación conlleva un deterioro de la confianza de los contribuyentes hacia la Administración, en tanto que la percepción es que la exigencia que se requiere sólo va en una una dirección.

Por esto, el Síndic recuerda que es necesario que se trabaje para contribuir a crear un clima de confianza y transparencia en la relación administración-contribuyente.

Queja 04382/2017

La persona interesada exponía el desacuerdo con la actuación del Ayuntamiento de Barcelona por haberle concedido en el año 2014 una ayuda de 200 euros para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles, sin advertirla de las obligaciones fiscales que se derivaban de la percepción de la ayuda, puesto que la Agencia Estatal de la Administración Tributaria le ha reclamado 605,70 euros por no haber efectuado la declaración de la renta correspondiente.

El Síndic ha recordado que la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, dispone que “el obligado tributario tiene derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.” Y, en este sentido, recuerda que proporcionar información adecuada a los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales derivadas de la concesión de una ayuda podría evitar sus consecuencias negativas.

Por ello, ha solicitado al Ayuntamiento de Barcelona que le informe sobre qué medidas adoptará para que una situación como esta no vuelva a producirse, como, por ejemplo, incluir, tanto en las convocatorias de las subvenciones y los modelos de solicitudes como en los acuerdos de concesión, la información sobre las obligaciones fiscales de los beneficiarios.

Queja 05184/2017

En este caso, la queja se planteó por la falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud. La Administración informó al Síndic que entendía que ya se había resuelto la solicitud del interesado porque anteriormente había presentado una similar. El interesado cuestionaba la nueva tarifa establecida en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa de gestión de residuos para las viviendas de uso turístico.

Una vez examinada la respuesta que se dio al interesado, se detectó que no se informaba de los motivos por los que en el momento de establecer la nueva tarifa de la tasa de residuos por viviendas turísticas sólo se tomaba como referencia la tarifa vigente por "vivienda particular" y no se indicaban los motivos por los que no se había tenido en cuenta diferenciar una tarifa para las viviendas de uso turístico ubicadas en lugares diseminados, tal y como sí se hacía en las tarifas de la tasa de recogida de residuos de uso doméstico. Por esto, el Síndic recordó a la Administración que debía resolver de forma debidamente motivada las solicitudes y le sugirió que diera una respuesta motivada a la solicitud del interesado.

Queja 03934/2017

La interesada expuso el desacuerdo con la liquidación de una tasa por la prestación del servicio de la grúa. En concreto, en la liquidación se hizo constar como concepto “inicio grúa” y la interesada alegaba que, cuando fue a buscar el coche, no había ninguna grúa junto al vehículo, por lo que presentó un recurso de reposición para impugnar la liquidación.

Sin embargo, en la resolución del recurso de reposición, de forma genérica y poca motivada, se hizo constar que “mientras el servicio documentaba la infracción o el engancho por la retirada del vehículo de la vía pública, compareció el conductor y el servicio iniciado se interrumpió”, pero en ninguna de las fotos que se adjuntaban se veía el coche. Es más, en el expediente también constaba que la denuncia no se entregó al conductor porque estaba ausente.

Una vez analizada toda la información disponible, el Síndic se dirigió a la Administración y le sugirió que revisara la resolución por la que había desestimado el recurso de reposición contra la liquidación la tasa y llevara a cabo las actuaciones oportunas para anular la liquidación objeto de la queja y devolver lo ingresado por aquel concepto y los intereses que correspondieran. La sugerencia fue aceptada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00013/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al procedimiento de elección y funcionamiento de las instituciones de los defensores locales en Cataluña

El Síndic de Greuges impulsó la elaboración de un estudio sobre la posición de los defensores locales de Cataluña, centrado esencialmente en los marcos y elementos de su relación con los correspondientes municipios, así como en el análisis de las normas reguladoras de las diferentes instituciones, a partir de los principios de independencia e imparcialidad, centrales en la definición de estas instituciones.

La iniciativa derivaba de diferentes casos que han sido objeto de actuaciones del Síndic y otros de conocimiento público en los que se han planteado cuestiones y dificultades en los procesos de designación del defensor local y, esencialmente, en el desarrollo de procesos participativos de los ciudadanos en relación con los candidatos, lo que ha generado debate y críticas sobre la legalidad, transparencia e imparcialidad de los procedimientos y, en consecuencia, sobre la independencia funcional y orgánica de la institución.

Para llevar a cabo este estudio, se pidió la colaboración de los defensores locales de Cataluña y de varios ayuntamientos.

AO 00019/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las declaraciones del Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de las declaraciones de la consejera de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda, Meritxell Borràs, sobre la conveniencia de que los funcionarios pidieran un día de asuntos personales para acudir el día 6 de febrero a las puertas del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña para dar apoyo al expresidente Artur Mas.

Sin perjuicio del más absoluto respeto a la libertad de expresión, particularmente cuando tiene lugar en sede parlamentaria, el Síndic pidió a la consejería presidida por Meritxell Borràs que informara si se había emitido alguna circular, instrucción o recomendación oficial en el sentido de estas declaraciones.

El Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda respondió que no había emitido ninguna instrucción, circular o recomendación oficial sobre este asunto ni tenía previsto hacerlo.

AO 00020/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las declaraciones del exsenador Santi Vidal sobre la obtención de datos fiscales de ciudadanos de Cataluña

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de las declaraciones del exsenador Santi Vidal en el sentido de que la Generalitat disponía, ilegalmente, de los datos fiscales de los ciudadanos de Cataluña. Dado que, sin perjuicio del derecho a la libertad de expresión de que disfruta el señor Vidal, esta acusación atentaba contra el buen nombre de la Administración pública catalana, el Síndic pidió al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda información sobre las medidas que habían tomado tanto este departamento como el Gobierno en relación con esta cuestión y sobre las acciones legales que el Gobierno hubiera planteado emprender para defender el buen nombre de la Administración pública catalana.

El Departamento informó que el Gobierno había solicitado el 27 de enero de 2017 a la Agencia Catalana de Protección de Datos (APDCAT) someterse a una auditoría de protección de datos. El 30 de enero, el APDCAT inició la auditoría en la Agencia Tributaria de Cataluña. También informó que varios cargos del Gobierno dieron explicaciones en sede parlamentaria y a los medios de comunicación, por lo que considera que el buen gobierno de los datos fiscales por parte de la Administración tributaria de Cataluña quedó extensamente avalado. Por último, el Departamento subrayó que el señor Vidal reconoció la inexactitud de sus manifestaciones, lo que se entendía como un elemento suficiente para restituir el buen nombre de la Administración y para no iniciar acciones penales.

AO 00098/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la paralización de las obras de la plaza de Les Glòries

El Síndic abrió una actuación de oficio con el objetivo de conocer las previsiones del Ayuntamiento de Barcelona para afrontar los efectos de la decisión municipal de aprobar definitivamente la rescisión del contrato de las obras de la plaza de Les Glòries.

El Ayuntamiento informó que ya se había llevado a cabo aproximadamente un 60% de la obra prevista y que se preveía sacar a licitación, en julio de 2017, la parte pendiente de las obras del túnel, para reanudar las obras en enero de 2018. También indicó que se habían adoptado medidas regulares de desinfección y tratamientos para evitar la reproducción de insectos, y que se seguían impulsando las actuaciones mediante la tramitación de la modificación general del Plan metropolitano que permitiera llevar a cabo la ejecución de los equipamientos prometidos, como son la construcción del parque, la guardería y los pisos de alquiler social, y seguir los trabajos que permitieran disponer del estudio informativo y del proyecto ejecutivo de la conexión de los tranvías por la Diagonal.

Dado que el Ayuntamiento estaba llevando a cabo las actuaciones necesarias para poder proseguir sin dilaciones a la continuación de las obras paradas y a la ejecución de los equipamientos previstos, el Síndic archivó el expediente.

AO 00130/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las colas que se hicieron en la calle en el verano de 2017 para la renovación del documento nacional de identidad y el pasaporte

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la situación de inminente colapso que se produjo durante el verano del 2017 en las diferentes comisarías de Cataluña y, de forma especialmente grave, en la ciudad de Barcelona y el área metropolitana, porque diariamente acudían ciudadanos que debían renovar sus documentos nacionales de identidad y pasaportes y no habían gestionado con antelación la cita previa.

El Ministerio del Interior atribuía esta situación a la escasez de personal administrativo por falta de convocatoria pública de plazas, e informó que la situación mejoraría cuando se pusiera en marcha la convocatoria de plazas para el Cuerpo de la Policía Nacional, a raíz de la aprobación de la oferta pública de ocupación.

Sin embargo, el Síndic puso de manifiesto que había que dar una respuesta urgente para paliar este problema sin tener que esperar a encontrar la solución en el desarrollo de la mencionada convocatoria. Por todo esto, pidió a la Delegación del Gobierno del Estado español en Cataluña que adoptara las medidas necesarias para garantizar que la disponibilidad del sistema de cita previa se ajustara a la demanda real.

AO 00158/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la zona azul en Cambrils y Vinyols i els Arcs

El Síndic tuvo conocimiento de que en el 2017 los ayuntamientos de Cambrils y Vinyols i els Arcs realizaron una oferta de zona azul diferenciada y con precios diferentes. También existían diferencias entre municipios en la sanción por anulación, el período de operatividad de la zona azul y los descuentos para residentes. Parece que la causa es que hasta entonces una sola empresa gestionaba las dos zonas azules y actualmente la gestionan dos empresas independientes. El caso es que a las personas que no eran de la zona se les hacía difícil saber en qué municipio habían aparcado y qué tarifas debían abonar.

Ambos ayuntamientos informaron que se habían adoptado las medidas oportunas para que los usuarios pudieran identificar el lugar donde se encontraban y los parquímetros a los que correspondían cada plaza de aparcamiento, y que se había informado a los usuarios afectados por boletines de denuncia de las acciones que podían llevar a cabo y de las competencias municipales aplicables.

AO 00253/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al turno de reserva de las personas en situación de discapacidad en la configuración de las bolsas de trabajo en la Administración local

El Síndic abrió una actuación de oficio con el objetivo de conocer cuál es el tratamiento que la Administración local dispensa a las personas con una situación de discapacidad reconocida superior al 33% en las bolsas de trabajo para la contratación temporal.

En cuanto al acceso al empleo público con carácter definitivo, por imperativo legal (artículo 59 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre) la oferta pública de ocupación debe reservar una cuota no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad. Sin embargo, en este texto legal no existen medidas parecidas cuando se trata de acceder al empleo público con carácter temporal o interino.

La ausencia de una regulación general sobre los requisitos de constitución y funcionamiento de las bolsas de trabajo no ha impedido que varios ayuntamientos hayan constituido y prevean disposiciones específicas que regulan su funcionamiento.

Para estudiar esta cuestión, pues, el Síndic pidió a varios ayuntamientos que le remitieran un informe sobre la cuota de reserva o medidas de característicos parecidos en la gestión de las bolsas de contratación temporal del ayuntamiento.

AO 00269/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las notificaciones electrónicas de los procedimientos sancionadores de tráfico

En el transcurso del año 2017, el Síndic ha recibido varias quejas de personas que alegaban que habían sufrido indefensión debido a posibles irregularidades en la práctica de las notificaciones electrónicas de los procedimientos sancionadores de tráfico.

Dado que la eficacia de las notificaciones en los procedimientos administrativos es esencial para salvaguardar los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas y para garantizar el derecho de defensa de los interesados en un procedimiento sancionador, el Síndic abrió una actuación de oficio para examinar algunas de las cuestiones que se han planteado en referencia a este asunto a raíz de las diferentes quejas recibidas. Por ello, se dirigió al Servicio Catalán de Tráfico, al Instituto Municipal de Hacienda y a la Prefectura Provincial de Tráfico de Barcelona.

AO 00283/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las consecuencias derivadas de la intervención económica de la Generalitat por parte del Gobierno del Estado

El Síndic abrió una actuación de oficio con el objetivo de investigar la incidencia de las medidas establecidas por la Orden HFP/878/2017, de 15 de septiembre, por la que se adoptan medidas en defensa del interés general y en garantía de los servicios públicos fundamentales en la comunidad autónoma de Cataluña, después de que la plataforma ServidorsCAT hiciera pública la repercusión que esta orden tenía en el conjunto de la actividad económica de la Administración de la Generalitat.

AO 00286/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las consecuencias derivadas de la intervención económica de la Generalitat por parte del Gobierno del Estado en relación con los pagos a terceros

El Síndic abrió una actuación de oficio con el objetivo de investigar la incidencia de las medidas establecidas por la Orden HFP/878/2017, de 15 de septiembre, por la que se adoptan medidas en defensa del interés general y en garantía de los servicios públicos fundamentales en la comunidad autónoma de Cataluña, después de que la plataforma ServidorsCAT hiciera pública la repercusión que tenía esta orden en la actividad y el pago puntual a entidades, proveedores y gestores públicos de la Generalitat.

AO 00288/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la afectación del Plan de fosas a raíz de la intervención económica de la Generalitat por parte del Gobierno del Estado

El Síndic abrió una actuación de oficio después de tener conocimiento, a raíz del informe elaborado por la plataforma Servidors.cat, que la aplicación del artículo 155 de la Constitución española había afectado al Plan de actuaciones en fosas de desaparecidos durante la Guerra Civil y la dictadura franquista para el año 2017, desarrollado por el Departamento de Asuntos Exteriores, Relaciones Institucionales y Transparencia.

La institución se dirigió a este departamento para conocer la concreción de este cese y el grado de afectación que conlleva en referencia a las actuaciones que están en funcionamiento.

Tributos

AO 00122/2017
En trámite**Actuación de oficio relativa a la información que se da sobre las obligaciones fiscales que derivan de la percepción de ayudas para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles**

El Síndic ha detectado que la percepción de las ayudas o subvenciones que algunos ayuntamientos otorgan a ciertos colectivos con escasa capacidad económica para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) tiene unas consecuencias fiscales que en muchas ocasiones los perceptores desconocen. En concreto, la obligación de tributar en el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) por las subvenciones percibidas.

El Síndic considera que proporcionar información adecuada a los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales derivadas de la concesión de una ayuda podría evitar las consecuencias negativas. Por tanto, se dirigió a varios órganos de la Administración y a varios ayuntamientos (Tarragona, Lleida, Girona, Tortosa y Manresa) y les pidió que le indicaran, por un lado, qué información fiscal reciben los perceptores de subvenciones y, en concreto, los beneficiarios de ayudas para abonar el IBI; y, por otro lado, en caso de que hubieran detectado el problema descrito, qué medidas habían pensado adoptar para garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

A la vista de la información recibida, se dieron por cerradas las actuaciones con casi todos los órganos de la Administración y con los ayuntamientos de Tarragona, Girona, Tortosa y Manresa. En cuanto al Ayuntamiento de Lleida, que indicó que no se ha detectado ningún problema en este sentido y que, por tanto, no se proporciona información, el Síndic le sugirió que adoptara medidas para asegurar el conocimiento de las obligaciones fiscales derivadas de la percepción de subvenciones, como incluir en las convocatorias de las subvenciones, en los modelos de solicitudes y en los acuerdos de concesión la información sobre las obligaciones fiscales de los beneficiarios, y que en la medida de lo posible esta información se acompañe de un asesoramiento fiscal adecuado para que los ciudadanos afectados puedan tomar la mejor decisión en defensa de sus intereses. El Ayuntamiento de Lleida ha aceptado estas sugerencias.

AO 00175/2017
En trámite**Actuación de oficio relativa a los beneficios fiscales para familias en régimen de custodia compartida**

El Síndic ha detectado que en los casos de personas divorciadas con custodia compartida de hijos comunes y con dependencia económica de ambos cónyuges, cuando se utiliza el criterio de empadronamiento como mecanismo para acreditar la convivencia, sólo el progenitor en cuyo domicilio están empadronados los hijos comunes puede beneficiarse de las ayudas fiscales reconocidas por las leyes, aunque ambos progenitores cumplan con los requisitos por razón de convivencia y dependencia económica.

Por este motivo, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio con el fin de estudiar este asunto y formular las sugerencias correspondientes para que se remuevan los obstáculos legales existentes que conllevan una restricción del derecho de disfrutar de los beneficios fiscales.

AO 00185/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a los límites de inembargabilidad y al derecho a una segunda oportunidad

El Síndic ha tenido conocimiento de casos de personas que reciben unos únicos ingresos procedentes de otras fuentes diferentes a sueldos o salarios y a las que en el procedimiento de embargo seguido contra sus bienes no se les aplica el importe mínimo de inembargabilidad establecido en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Este artículo establece que es inembargable el salario, sueldo, pensión, retribución o equivalente que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. Los importes que excedan de la misma deben embargarse de conformidad con la escala establecida.

Por tanto, se ha abierto una actuación de oficio con la finalidad de que se remuevan los obstáculos jurídicos existentes para que en la práctica de los embargos se asegure un nivel de capacidad económica a las personas que les garantice la subsistencia personal y familiar.

AO 00247/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la pérdida de la condición de vivienda habitual a efecto de la bonificación en la cuota sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana en las transmisiones de terrenos

A raíz de una queja presentada en relación con el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, se puso de manifiesto una cuestión referida al mantenimiento de la condición de vivienda habitual, motivo por el que el Síndic abrió una actuación de oficio.

La Ordenanza fiscal núm. 7, reguladora del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, del Ayuntamiento de Mollerussa, regula una bonificación del 95 por ciento de la cuota del impuesto en las transmisiones de terrenos y en la transmisión o constitución de derechos reales de disfrute limitativo del dominio que afecten al domicilio habitual del adquirente hechas a título lucrativo por causa de muerte a favor de los descendientes de primer grado y adoptantes, los cónyuges y los ascendientes de primer grado y adoptantes. Para disfrutar de esta bonificación, hay que acreditar que el inmueble es la vivienda habitual de la persona fallecida y una convivencia de un mínimo de dos años anteriores al hecho causador.

En este caso el Ayuntamiento consideró que no se cumplía con la condición de vivienda habitual porque la persona se había dado de baja en el padrón dos años antes de su defunción. No obstante, la causa del cambio de domicilio fue el ingreso de esta persona en un centro sociosanitario.

Sin embargo, el Síndic considera que el traslado de domicilio de una persona a un centro residencial o sociosanitario no puede interpretarse como una pérdida de la condición de vivienda habitual ni cese de la convivencia. Por tanto, ha recomendado al Ayuntamiento de Mollerussa que incorpore en la Ordenanza fiscal una disposición en el sentido defendido por la institución.

AO 00256/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la reclamación del IVA de las subvenciones otorgadas a entidades culturales públicas los ejercicios 2012 a 2015

El Síndic ha tenido conocimiento de que la Administración tributaria estatal ha requerido a varias entidades públicas del sector de la cultura y de la investigación la devolución del impuesto sobre el valor añadido (IVA) de las subvenciones recibidas durante los ejercicios no prescritos. Las reclamaciones se remontan en algún caso hasta el año 2012.

Así, a pesar de que la modificación introducida por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, sólo pretendía aclarar casos de no sujeción, parece que Hacienda está otorgando un tratamiento diferente a las subvenciones anteriores a la fecha de entrada en vigor de esta modificación.

Dados estos hechos, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer los motivos por los que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas está reclamando el IVA de subvenciones con carácter retroactivo y, en consecuencia, para valorar la interpretación que la Administración tributaria está haciendo de la ley del IVA y el alcance territorial de esta problemática.

■ POLÍTICAS TERRITORIALES

16. LA CONTAMINACIÓN ODORÍFERA: LAS ACTIVIDADES QUE PROVOCAN MOLESTIAS POR MALOS OLORES

En 2017 el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas que inciden en la inactividad de las administraciones frente a situaciones acreditadas de molestias por hedores, humos y ruidos provocados por granjas, industrias u otras actividades próximas a sus viviendas. Son quejas que coinciden en describir humos que son resultado de procesos de combustión, ruidos que tienen el origen en motores de ventiladores o maquinaria diversa, y alaridos y hedores producidos por los animales estabulados.

Sin embargo, no es la primera vez que el Síndic se hace eco de estos problemas. En el *Informe al Parlamento 2005* ya se hacía referencia al borrador de anteproyecto de ley contra la contaminación odorífera que había elaborado el entonces Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, y el *Informe al Parlamento 2015* también dedicaba un apartado a las nuevas formas de contaminación: odorífera y lumínica.

En Cataluña aún no existe una normativa específica que regule la contaminación odorífera

Desgraciadamente, en Cataluña aún no existe una normativa reguladora de la contaminación odorífera, a pesar de que el Parlamento de Cataluña, en la Resolución 403/XI, de 14 de diciembre de 2016, instó al Gobierno a:

- a) Incluir regulaciones específicas para combatir los problemas de olores en el marco de la futura ley de calidad ambiental prevista en el Plan de gobierno, de la que se preveía tener el proyecto de ley aprobado en el segundo semestre de 2017.
- b) Colaborar y asesorar a las administraciones locales para facilitar la aplicación y financiación de la ley de calidad ambiental, así como la implantación de ordenanzas sobre esta cuestión, en su caso.

La relevancia de esta normativa no es menor, sobre todo desde que en 1994 el Tribunal Europeo de los Derechos Humanos, en la famosa sentencia López Ostra vs. España, dictaminó que se había producido la violación del artículo 8 del Convenio europeo de los derechos humanos (referido al derecho a la inviolabilidad del domicilio), debido a la inactividad administrativa ante las denuncias de la señora López Ostra por las emanaciones de gases y hedores (y las molestias y problemas de salud consiguientes) que provocaba una estación depuradora próxima a su familia.

Las actividades molestas deben prevenir la transferencia de la contaminación de un medio a otro

Las quejas por hedores y molestias por gases, humos y emisiones diversas se abordan con un énfasis especial en la necesidad de garantizar que el desarrollo de una actividad económica se realice con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia.

La legislación ambiental determina que las actividades susceptibles de afectar al medio ambiente y a la seguridad y la salud de las personas deben ejercerse bajo diferentes principios; entre otros, tomar las medidas necesarias para prevenir la insalubridad y minimizar los efectos perjudiciales para terceros. Además, la misma legislación señala que las administraciones deben velar por el cumplimiento de estos principios y deben adoptar las medidas adecuadas para evitar, prevenir y reducir el impacto de las actividades en el medio ambiente y en las personas.

Por ello, las administraciones implicadas en situaciones de este tipo no pueden dejar de ejercer sus competencias, puesto que la ley les encarga la doble función de velar por el derecho de los particulares a ejercer una determinada actividad económica y por los derechos de los vecinos a vivir sin que esta actividad les conlleve molestias intolerables.

Los ayuntamientos tienen una intervención preceptiva en cuanto a contaminación por ruidos, vibraciones, calor y olores

Ciertamente, la Ley 20/2009, de prevención y control ambiental de las actividades, recuerda que el artículo 46 del Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que los poderes públicos deben velar por la protección del medio ambiente a través de políticas públicas basadas en el desarrollo sostenible y la solidaridad intergeneracional. Añade que las políticas ambientales deben dirigirse especialmente a reducir las diferentes formas de contaminación, fijar estándares y niveles mínimos de protección, articular medidas correctivas del impacto ambiental, utilizar racionalmente los recursos naturales, prevenir y controlar la erosión y las actividades que alteran el régimen atmosférico y climático, y respetar los principios de preservación del medio. Así, la Ley determina que los ayuntamientos tienen una intervención preceptiva en cuanto a contaminación por ruidos, vibraciones, calor, olores [...].

En paralelo, no puede ignorarse que las personas titulares de las actividades molestas están obligadas a ejercerlas bajo su responsabilidad, de acuerdo con los principios siguientes: prevenir la contaminación y prevenir la transferencia de la contaminación de un medio a otro. Lo determina la Ley 20/2009, que establece que las actividades deben ser proyectadas, instaladas, utilizadas, mantenidas y controladas de forma que se alcancen los objetivos de calidad ambiental que fija la reglamentación vigente.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic recuerda que el derecho a un entorno saludable debe vertebrar las políticas de sostenibilidad del territorio
[http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4406 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4406)

17:09 pm · 8 maig 2017

0 RETUITS 0 AGRADAMENTS

Queja 03870/2017

Una persona se dirigió al Síndic por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Terrassa a la instancia en la que pedía que se comprobaran y se redujeran los hedores de una industria próxima a su domicilio. Una vez estudiado el asunto, el Síndic solicitó información detallada a la Administración municipal y, a partir de la documentación recibida, sugirió al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias para eliminar o reducir las molestias por hedores, dado que persiste la problemática denunciada en la queja.

Además, el Síndic recordó al Ayuntamiento que, si lo necesita, puede dirigirse al Servicio de Vigilancia y Control del Aire del Departamento de Territorio y Sostenibilidad para que le dé apoyo en las labores de control e inspección de la contaminación del aire que causa la actividad denunciada.

Por último, también se instó al Ayuntamiento a dar respuesta escrita a la instancia presentada por la interesada.

Queja 04982/2017

El Síndic recibió una queja de una vecina de Masquefa por los problemas de malos olores provenientes tanto del vertedero de Can Mata como del Ecoparc4. Además de solicitar información detallada al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Área Metropolitana de Barcelona, que está realizando un estudio de campo para valorar el impacto odorífero de la instalación, el Síndic también se dirigió al Ayuntamiento de Masquefa.

En concreto, solicitó a la Administración municipal que diera respuesta expresa directamente a la persona interesada en referencia a su reclamación, con el fin de que pudiera conocer las actuaciones que el Ayuntamiento está llevando a cabo en cuanto a la problemática planteada y la vía para denunciar, en su caso, la persistencia de olores molestos en su domicilio con toda la información adecuada (como la hora, el tipo de olor, la intensidad, etc.).

17. MOLESTIAS DERIVADAS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS CON MOTIVO DE FIESTAS MAYORES O ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Las molestias derivadas de la realización de actos con motivo de fiestas mayores o de actividades extraordinarias se trataron en el *Informe sobre ocio nocturno y convivencia ciudadana*, que el Síndic de Greuges presentó en junio de 2016 al Parlamento de Cataluña.

Ante la reiteración de este tipo de quejas, se volvió a tratar esta problemática en el *Informe sobre el derecho a la convivencia*, que el Síndic presentó en marzo de 2017 al Parlamento de Cataluña.

La utilización de la vía pública con motivo de fiestas mayores es una práctica habitual en los municipios. Tal y como se expone en el *Informe sobre ocio nocturno y convivencia ciudadana*, las denuncias que recibe esta institución tienen que ver en su mayoría con los conciertos que se realizan en horario nocturno, que en caso de la fiesta mayor finalizan a altas horas de la madrugada. También son numerosas las quejas recibidas por molestias de ruidos causados por fiestas, verbenas o conciertos organizados por los ayuntamientos o salas y equipamientos municipales que no tienen las condiciones de aislamiento adecuadas. En estos casos, el Síndic recuerda a los ayuntamientos que debe analizarse el impacto acústico de los acontecimientos que se realizan para garantizar que los espectáculos públicos y las actividades recreativas que se llevan a cabo en los equipamientos públicos no vulneren los derechos de los vecinos.

Los conciertos y las fiestas mayores que tienen lugar en todas las poblaciones causan molestias directas a los vecinos, tanto por los ruidos de las actividades que se llevan a cabo como por lo que supone hacer un uso intensivo del espacio público. Debe tenerse en cuenta que en la configuración inicial de las fiestas mayores el lugar de residencia y el puesto de trabajo era coincidente para las personas que participaban en las mismas. Actualmente, este modelo residencial ha cambiado y, por tanto, las personas no disfrutan de vacaciones en el período en el que coincide

la fiesta mayor. Aun así, tan legítimo es querer disfrutar de la fiesta mayor como querer descansar en el domicilio sin interferencias.

Hay que garantizar que los espectáculos que se realizan en equipamientos municipales no vulneran los derechos de los vecinos

Por tanto, deben poderse realizar conciertos al aire libre con motivo de fiestas mayores, siempre y cuando no colisionen frontalmente con el derecho al descanso, y siempre y cuando estos conciertos se lleven a cabo cumpliendo con todas las condiciones técnicas necesarias para garantizar que no se superan los límites de inmisión que establece la normativa. Algunas medidas que, a pesar de no resolver el problema, pueden ayudar a mejorar la situación son: una reducción horaria de estas actividades en horario nocturno y una mayor dispersión de los escenarios donde se llevan a cabo los conciertos para evitar que siempre sea la misma zona la que deba soportar la presión acústica.

Otro elemento objeto de análisis son las actividades extraordinarias, que pueden ser organizadas tanto por ayuntamientos como por entidades sociales o culturales, y pueden realizarse tanto en la vía pública como en instalaciones públicas o privadas al aire libre. Según el artículo 112 del Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas, éstas pueden realizarse en espacios abiertos cuando:

- a) Se celebren con motivo de fiestas o verbenas populares o de festivales o certámenes que cuenten con una amplia participación de la población directamente afectada.
- b) Se celebren en fechas o vigiliats festivas dentro de horarios en que su impacto sea admisible para los usos sociales mayoritarios.
- c) Se celebren en lugares situados a una distancia necesaria de los núcleos

habitados, de forma que no causen molestias perceptibles a la gente vecina. Esta premisa, con carácter general, no se cumple, puesto que las actividades extraordinarias suelen tener lugar justo en medio del casco urbano y, a pesar de que se intenten alejar un poco de las zonas habitadas, acaban repercutiendo igualmente en los vecinos más próximos.

Siempre y cuando se cumplan con los requisitos exigibles por la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, y del reglamento que la desarrolla, pueden autorizarse un máximo de doce espectáculos públicos o de actividades recreativas extraordinarias al año, que es lo que está estipulado en el anexo I, apartado V, del Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas. Ahora bien, la realidad demuestra que esta cifra se supera con creces en muchos municipios.

La reducción horaria de las actividades nocturnas y la dispersión de los conciertos pueden evitar presión acústica a los vecinos

En definitiva, las actividades extraordinarias deberían limitarse al número máximo de doce que establece la normativa. Y si en algunos municipios se ve insuficiente la cifra permitida, hay que proponer una modificación normativa que permita aumentar el número de actividades extraordinarias durante un año.

No obstante, la interpretación de este límite numérico no es clara y, de hecho, ha ido cambiando en el transcurso de los años. En todo caso, cualquier interpretación de esta limitación numérica debería respetar lo dispuesto en el apartado tercero del anexo A del Decreto 176/2009, en que se determina cuando puede considerarse que se respetan los objetivos de calidad acústica establecidos

en este anexo para cada uno de los índices de inmisión de ruido en el período de un año:

- a) la media anual no supera los valores fijados en este anexo;
- b) el 97% de todos los valores periódicos no supera en 3 dB (A) los valores fijados en este anexo.

Por este motivo, el Síndic considera que el número máximo de doce espectáculos o actividades recreativas de carácter extraordinario al año, en caso de que tengan afectación acústica, deben computarse de forma individual (por espectáculo o actividad recreativa de carácter extraordinario autorizado) en una determinada zona, con el objetivo de no someter a unos mismos vecinos más de doce veces el año a unos inmisiones acústicas por encima de los límites permitidos.

En este sentido, hay que señalar que los objetivos de calidad acústica se valoran de forma diaria, por lo que es indiferente si es una actividad individual con afectación acústica o si es un conjunto de actividades que pueden englobarse bajo un nombre genérico.

Además, el Síndic considera que sería necesario desarrollar una ley de protección y de promoción de la convivencia cívica como herramienta para fijar unos criterios generales de comportamiento y como mecanismo de control de una buena convivencia.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic insta a normar el derecho a la convivencia y a priorizar el descanso y la racionalización de los espacios públicos [http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4340 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4340)

12:19 pm · 16 mar. 2017

6 RETUITS 8 AGRADAMENTS

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00140/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al estado de las pistas y caminos forestales y las labores de mantenimiento que realizan las administraciones

La llegada del verano hace especialmente necesario que los caminos y las pistas forestales estén libres de obstáculos y vegetación para facilitar, en su caso, el acceso de vehículos de bomberos.

En este sentido, el Síndic ha tenido conocimiento de que en la sierra de Prades, en el camino comprendido entre el cuello del Serafí y la ermita de la Abellera, hay árboles de grandes dimensiones caídos y que dificultan el acceso, por lo que en caso de necesidad el paso de vehículos no sería posible.

Por este motivo, se ha pedido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación que informen de las actuaciones que se llevan a cabo para mantener en óptimas condiciones los caminos y las pistas forestales de esta zona.

AO 00142/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a una proposición de ley presentada por el Gobierno balear para impedir las prospecciones petrolíferas en el Mediterráneo

El Parlamento balear ha llevado al Congreso de los Diputados una proposición de ley para impedir prospecciones petrolíferas al fondo del Mediterráneo, lo que afecta a una solicitud pendiente de resolución concerniente a la costa gerundense.

El Ministerio de Fomento y la Dirección General de Política Energética y Minas han realizado informes negativos alegando incompatibilidades con la Ley del sector de los hidrocarburos y una invasión de competencias del Estado.

A la vista de esta información, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer a fondo los argumentos del Gobierno español, que considera inconstitucional esta proposición de ley por ser extraterritorial e invadir la competencia estatal sobre el mar territorial.

AO 00186/2017
En trámite

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con los problemas de abastecimiento de agua en varios municipios del Priorat y la situación del río Siurana

En fecha 11 de julio de 2017, el Consejo Comarcal del Priorat aprobó una moción relativa a la situación del agua en la comarca que, entre otros puntos, se hacía eco de los problemas de abastecimiento de agua que cíclicamente afectan a los municipios de Poboleda, Torroja del Priorat, Porrera, Gratallops, Falset, Bellmunt del Priorat y la Vilella Alta. Así mismo, la moción también exponía que "más de un 90% del agua del río Siurana se trasvasa desde hace años al embalse de Riudecanyes, mientras que el Siurana baja seca casi siempre".

También se ha sabido que la Plataforma por el Río Siurana también lleva tiempo denunciando públicamente esta situación, que, según indica, afecta negativamente al ecosistema de la comarca, la recarga de los acuíferos, el abastecimiento de agua bebible y el abastecimiento de agua para riego.

Para estudiar esta situación adecuadamente, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y ha pedido al Consejo Comarcal del Priorat, la Agencia Catalana del Agua, la Mancomunidad Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda y Porrera, y el Ayuntamiento de Falset que le informen sobre las actuaciones que han llevado o tienen previsto llevar a cabo para garantizar el abastecimiento y la calidad del agua en los municipios afectados, y sobre la situación del río Siurana y las actuaciones realizadas o previstas con la Agencia Catalana del Agua u otras administraciones para asegurar un caudal de mantenimiento.

AO 00257/2017
En trámite

Incremento del uso de monopatines en el centro de la ciudad de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en referencia al aumento de las personas que practican con monopatín en espacios de la ciudad que no están habilitados para ello.

Hay que tener presente que la práctica de este deporte en zonas no habilitadas supone un peligro para la seguridad de las personas, al mismo tiempo que daña el mobiliario urbano. En este sentido, la Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona establece como infracción grave la práctica de juegos que conlleven un riesgo relevante para la seguridad de las personas o los bienes y, en especial, la circulación temeraria con patines o monopatines por aceras o lugares destinados a peatones.

Por este motivo, el Síndic ha pedido al Ayuntamiento de Barcelona que le informe sobre el número de parques existentes en la ciudad dedicados a la práctica de esta actividad; sobre el número de sanciones que se han impuesto durante 2017 por circular o practicar con monopatín en la vía pública, en una área no habilitada, y sobre si la Guardia Urbana refuerza su presencia en los lugares donde se sabe que se lleva a cabo esta actividad sin ser zona habilitada.

AO 00264/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la distribución de las etiquetas ambientales para los turismos para reducir la contaminación

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el objetivo de conocer los motivos por los que la Dirección General de Tráfico (DGT) no ha distribuido todas las etiquetas ambientales que permitirán a los turismos circular por la zona de bajas emisiones (Barcelona y varios ámbitos de los municipios vecinos limítrofes con las rondas) en situaciones de episodios de contaminación ambiental, y la razón por la que deben pagarse las que desde ahora deban recogerse en las oficinas de Correos.

Hay que tener presente que el uso de este distintivo es recomendable pero no obligatorio. Sin embargo, dado que facilita la rápida identificación de los vehículos menos contaminantes, se recomienda que se adhiera al parabrisas delantero o en cualquier lugar visible del vehículo. De momento, sin embargo, la DGT no ha explicado por qué hay conductores que no han recibido las etiquetas y por qué deberán pagarlas.

Para aclarar el cambio de criterio de la DGT, y dada la falta de transparencia y de información de este organismo hacia las personas afectadas, el Síndic se ha dirigido al Defensor del Pueblo para que inste a la DGT a proporcionarle esta información.

18. DEFENSA DEL TERRITORIO Y SOSTENIBILIDAD DE LOS PLANES MUNICIPALES

A través de las quejas el Síndic de Greuges constata la presión que se va despertando sobre el territorio a raíz de los primeros indicios de recuperación económica en Cataluña. La crisis inmobiliaria puso sobre la mesa la peligrosidad del modelo de urbanismo depredador del suelo que se había seguido hasta el año 2009.

Estos últimos años han sido de perfil bajo edificador y urbanizador. Esto debería haber permitido una reflexión profunda sobre las consecuencias negativas, en los recursos y en el medio ambiente, que produce la consideración estrictamente consumista y especulativa del suelo. Sin embargo, parece que una vez recuperadas las posibilidades de inversión, la tendencia es reanudar los principios que habían inspirado la actividad urbanística anterior a la crisis.

Son preocupantes los efectos irreversibles que puede producir en el territorio un urbanismo no sostenible. En cada informe, se ha puesto de manifiesto que el municipio tiene competencia exclusiva en materia de planeamiento urbanístico (artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local). Esta competencia, si bien tiene aspectos reglados, también tiene un margen de decisión ampliamente discrecional. Así pues, los ayuntamientos pueden diseñar urbanísticamente el municipio y escoger entre las diversas opciones indiferentes desde el punto de vista jurídico la que consideren, de forma motivada, más adecuada para el interés local.

Así mismo, el Síndic considera necesario y urgente recordar que, en cuanto a los aspectos reglados, el artículo 3 del Texto refundido de la Ley de urbanismo (en lo sucesivo TRLU) establece que el ejercicio de las competencias urbanísticas debe garantizar, de acuerdo con la ordenación territorial, el objetivo del desarrollo urbanístico sostenible, que es uno de los principios generales de la actuación urbanística.

Según el apartado 1 de este artículo, el desarrollo urbanístico sostenible se define como la utilización racional del territorio y el

medio ambiente y conlleva conjugar las necesidades de crecimiento con la preservación de los recursos naturales y de los valores paisajísticos, arqueológicos, históricos y culturales, a fin de garantizar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras.

Son preocupantes los efectos irreversibles que puede producir en el territorio un urbanismo no sostenible

Así mismo, uno de los límites de la discrecionalidad municipal en la elaboración del planeamiento es la afectación de intereses supramunicipales. En este sentido, el TRLU incluye, entre los motivos de interés supramunicipal, la adecuación a la planificación medioambiental y a la política de desarrollo sostenible y la adecuación a las políticas supramunicipales de la protección del patrimonio natural.

Además, de acuerdo con las directivas europeas, la regulación normativa del patrimonio natural y la biodiversidad se inspira en principios como la prevalencia de la protección ambiental sobre la ordenación territorial y urbanística, y la precaución y cautela en las intervenciones que puedan afectar a los espacios naturales protegidos. La imposibilidad de conseguir la reparación de los daños ambientales una vez se han producido, así como el coste que implicaría su reparación, en caso de que fuera posible, obliga a los poderes públicos a dar prioridad y eficacia a la intervención previa en las actuaciones y a la aplicación de instrumentos preventivos. Ante la existencia de indicios razonables de afectaciones ambientales, las administraciones deben adoptar la opción más prudente y cautelosa y, al mismo tiempo, la menos perjudicial.

Así pues, es necesario que se realice una adecuada evaluación ambiental de todo plan, programa o proyecto que pueda tener efectos significativos sobre el medio ambiente, y en ningún caso no debe ser un simple acto administrativo formal. El

acuerdo que se adopte debe ser la consecuencia de un análisis en profundidad, de acuerdo con los objetivos de conservación concreta para los terrenos afectados.

Uno de los límites de la discrecionalidad municipal en la elaboración del planeamiento es la sostenibilidad del desarrollo urbanístico

Por tanto, como regla general, la autorización ambiental únicamente puede concederse cuando se tenga la certeza de que la actividad no producirá efectos perjudiciales para la integridad del lugar. Únicamente pueden admitirse excepciones cuando, a pesar de las conclusiones negativas de la evaluación ambiental y la carencia de soluciones alternativas, deba realizarse el plan, programa o proyecto por razones imperiosas de interés público de primer orden.

El factor más importante a la hora de planificar el crecimiento urbanístico es la previsión demográfica. Sin embargo, hay que ir con cuidado, sobre todo cuando se pretende mantener lo que se preveía en anteriores planeamientos y que no ha sido agotado durante su vigencia. En estos planes, las proyecciones generalmente se basan en estadísticas anteriores a la crisis económica, algunas de los años 2001 y 2002, como es el caso de las que se recogen en el Plan territorial de las comarcas

gerundenses. Actualmente deberían reexaminarse para ofrecer unos parámetros concordantes con las circunstancias actuales.

Por último, puede ser que, después de analizar las previsiones demográficas, se considere que hay que mantener o ampliar los sectores urbanizables. En este caso, debería tenderse a una morfología de bajo impacto, de baja densidad urbanística, sostenible con el consumo de recursos, integrada en el entorno, así como evitar la proximidad a espacios naturales protegidos y sobre hábitats de interés comunitario prioritarios. Así mismo, mientras no se aprueben los nuevos instrumentos urbanísticos, los ayuntamientos deben garantizar que no se ejecuten actuaciones que estropeen los valores medioambientales que se protegerán.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic pide a @AJUNTAMENTPALS abordar las intervenciones urbanísticas con rigor medioambiental <http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4319> ...

13:12 pm · 22 feb. 2017

1 RETUIT 2 AGRADAMENTS

Queja 07677/2015 y otras

El Síndic recibió 448 quejas que alertaban de posibles afectaciones medioambientales en el municipio de Pals a raíz del Plan de ordenación urbanística municipal (POUM) en trámite. Este plan prevé la construcción de viviendas en zonas de dunas y pinos consideradas hábitats de interés comunitario prioritarios. Una vez analizado el informe que el Ayuntamiento de Pals había enviado sobre los motivos por los que se mantenía la previsión de viviendas en el nuevo POUM, el Síndic sugirió que se rehicieran las previsiones del POUM para: impedir el desarrollo urbanístico de los sectores del paraje de Rodors, de Jonquers e Interpals; garantizar la conservación y mejora de los espacios donde hay hábitats de interés comunitario, algunos prioritarios como las dunas litorales fijadas por pinares, y conservar la calidad paisajística de los subsectores norte de Rodors/Roca Blanca 1, 2 y 3, con la reducción drástica del número de viviendas y de las alturas de las edificaciones. Así mismo, sugirió que se revisara el informe de sostenibilidad ambiental y se consideraran de forma estricta las directrices de ordenación paisajística y territorial de la Generalitat.

Queja 09771/2015 y otras

El Síndic recibió 53 quejas motivadas por las licencias que había concedido el Ayuntamiento de Palafrugell para autorizar las obras de construcción de una vivienda en la calle Castells, en la zona del Golfet, en Calella. Según los escritos de queja, este edificio se estaba construyendo muy cerca del límite del acantilado, hecho que podía causar desprendimientos de roca; se estaba realizando al amparo del Plan de mejora urbana de la finca de la calle Castellet, 1, de Calella de Palafrugell, por lo que se aumentó injustificadamente la edificabilidad en esta parcela; implicaba la modificación del trazado del camino de ronda, y provocaba un gran impacto paisajístico desde la costa.

El Ayuntamiento, además, no facilitaba a los interesados el acceso al expediente de licencia, ni resolvía sus denuncias. Tampoco había atendido las resoluciones de la Dirección General de Ordenación del Territorio y de Urbanismo mediante las cuales instaba al Ayuntamiento a revisar las licencias otorgadas. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que ejerciera sus competencias en materia de protección de la legalidad urbanística y que resolviera sobre las peticiones de revisión de licencia. También sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que impugnara en vías contencioso-administrativas las licencias si el Ayuntamiento no atendía sus requerimientos. El Departamento aceptó la sugerencia.

19. EL ENCAJE DE LOS CENTROS DE CULTO EN LA CIUDAD

El Síndic ha recibido quejas de comunidades religiosas que exponen dificultades de carácter administrativo para abrir espacios de culto en determinados municipios. Estas reclamaciones ponen de manifiesto un conflicto entre el ejercicio de la libertad de culto de estas comunidades, por un lado, y el mantenimiento del orden público y el respeto a los derechos y libertades de terceras personas que puedan verse afectadas, por el otro.

Corresponde a los ayuntamientos el papel delicado y difícil de garantizar el equilibrio de los derechos y de los intereses implicados. En la práctica, las trabas administrativas para conseguir las licencias se resuelven con la transformación de las entidades en asociaciones de carácter cultural y el cambio de petición de licencia para llevar a cabo actividades culturales.

El derecho de libertad religiosa y de culto es uno de los derechos fundamentales reconocidos por el artículo 16 de la Constitución. Este derecho está regulado por la Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de libertad religiosa, que establece que tiene como único límite es la “protección del derecho de los otros al ejercicio de sus libertades públicas y derechos fundamentales, así como la salvaguardia de la seguridad, la salud y la moralidad pública, elementos constitutivos del orden público protegido por la ley en el ámbito de una sociedad democrática”.

Los municipios deben prever las soluciones a los conflictos a raíz de la implantación de centros de culto antes de que se planteen

En este mismo sentido, se pronuncian los artículos 10, 21 y 22 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea y el artículo 3 de la Carta europea de salvaguardia de los derechos humanos de la ciudad, que establecen que la libertad

de conciencia y de religión debe ser garantizada a todos los ciudadanos por las autoridades municipales, las cuales, a través de las normas respectivas, deben llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar el ejercicio de este derecho y evitar la creación de guetos. Por último, también hay que mencionar la Moción 115/VII del Parlamento de Cataluña, mediante la cual se puso de manifiesto la necesidad de salvaguardar el derecho a la apertura de locales de culto.

Estas previsiones normativas se complementan con la Ley 16/2009, de 22 de julio, de los centros de culto, y el Decreto 94/2010, de 20 de julio, que la desarrolla. Este marco legal y reglamentario establece lo siguiente:

- La obligatoriedad de que se evalúen y se justifiquen las necesidades cuantitativas y de localización de suelo para la implantación de centros de culto en el municipio con la participación de las iglesias, las confesiones y las comunidades religiosas.
- La previsión en el plan de ordenación urbanística municipal de suelo con destino a sistema urbanístico de equipamiento comunitario en el que se admita el uso religioso de nueva implantación. En el caso que se excluya el uso religioso en esta cualificación de suelo “deberá justificarse debidamente con un informe motivado”.
- La no exclusión de la compatibilidad de estos usos en otras zonas urbanas del municipio.
- La garantía de que los emplazamientos estén bien comunicados para no dificultar el ejercicio de la libertad de culto.
- Las condiciones técnicas concretas en cuanto a seguridad (contra incendios y estructural), aforo, salubridad y accesibilidad, ventilación y acondicionamiento de aire, servicios sanitarios, accesos y concentración de personas, inmisiones y molestias a terceras personas.

En cuanto a la ubicación de los centros de culto, por un lado, puede valorarse la proximidad para que los miembros de la comunidad puedan acceder fácilmente cuando lo necesiten. Los centros, pues,

tenderán a situarse en barrios con una fuerte presencia residencial de la colectividad religiosa que sería su usuaria. En este caso, la preservación del interés general, del orden público y de los derechos de los vecinos se garantiza exigiendo a los titulares de la actividad que los locales cumplan con las condiciones técnicas y materiales que se han previsto como mínimos en el Decreto 94/2010 o las que los ayuntamientos hayan considerado adecuadas y hayan incluido en su normativa.

En la implantación de centros de culto, los ayuntamientos deben actuar en representación de todos los vecinos, sea cual sea su confesión

Por otra parte, si lo que necesita la entidad religiosa es un espacio capaz de albergar a más usuarios, hay que tener en cuenta que

los locales de la periferia suelen tener más capacidad, pueden ofrecer más prestaciones y pueden acoger otras actividades sociales, culturales o educativas.

Sea cual sea la opción que se prefiera para implantar estos equipamientos religiosos, es necesario que los municipios prevean las soluciones a los conflictos antes de que se planteen. Así, por un lado, deben adaptar sus ordenanzas a los requerimientos técnicos del Decreto 94/2010 y, por otra parte, deben prever esta cuestión a la hora de planificar urbanísticamente su territorio.

La propuesta de ordenación que se realice debe ser el fruto de un estudio previo sobre las colectividades religiosas que existen, sus necesidades y los recursos del Ayuntamiento. También debe ser el resultado de un proceso en el que debe producirse la participación de los interesados, los vecinos y las comunidades religiosas. No obstante, la decisión final corresponderá al Ayuntamiento, que debe actuar en representación de todos los vecinos, sea cual sea su confesión religiosa.

Queja 04996/2015

Una comunidad musulmana de Mollet plantea al Síndic una queja por la interpretación que efectúan del planeamiento los servicios municipales en cuanto a la idoneidad de un local como centro de culto. El local comparte pared medianera con un edificio de viviendas, a pesar de tener un acceso independiente. Si bien según la normativa del POUM anterior a 2013 podía cuestionarse esta interpretación por restrictiva, después de la modificación operada en 2013 ya no es posible implantar un centro de culto en la finca, dado que se exige que no sea colindante con edificios de viviendas.

Ante ello, la comunidad islámica se registró como asociación cultural y pidió una licencia para llevar a cabo actividades culturales y educativas. Un año después de la petición, la resolución está suspendida a la espera de que la Fiscalía resuelva una denuncia presentada por los vecinos. El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que en la resolución de suspensión debe motivar cómo condiciona el procedimiento penal el contenido de la resolución administrativa y ha sugerido que en cuanto se produzca el pronunciamiento de Fiscalía, si es el caso, se levante la suspensión.

Queja 04587/2016

El Ayuntamiento de Montcada i Reixac se basa en la Ordenanza municipal reguladora de los establecimientos de pública concurrencia, de 2007, para informar negativamente en un certificado de aprovechamiento urbanístico sobre la implantación de un centro de culto en un solar en el que se permiten los usos religiosos según el Plan general metropolitano (PGM). Los motivos son que el edificio está entre medianeras de edificios de viviendas y no tiene reserva de aparcamiento.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que agilizara la adaptación de esta ordenanza a la Ley 16/2009, de 22 de julio, de los centros de culto, y al Decreto 94/2010, de 20 de julio, que la desarrolla; que aplicara, directamente y de forma rigurosa, las condiciones técnicas y materiales que regula el Decreto 94/2010, y que modificara el PGM para introducir la reserva de suelo para estos usos según las necesidades del municipio. Por último, el caso puntual se resolvió con la inclusión de la entidad en el registro de asociaciones con domicilio social en el local objeto de la queja.

20. LOS VERTIDOS ILEGALES DE NEUMÁTICOS

A través de los medios de comunicación, el Síndic tuvo conocimiento de la existencia de vertidos ilegales e incontrolados de residuos de neumáticos en la demarcación de Barcelona. Se contabilizaban hasta 6.000 neumáticos en diecinueve municipios, casi todos depositados en suelo no urbanizable de interés forestal.

Se constató que, a pesar de que las administraciones tenían conocimiento de esta situación, en algunos casos habían transcurrido hasta diez años sin que se hubieran retirado los residuos y se hubiera restituido el medio, motivo por el que el Síndic inició su intervención.

La acumulación ilegal de neumáticos conlleva un gran riesgo: existe un grave peligro de contaminación ambiental por la alta toxicidad de los materiales que componen los neumáticos, especialmente en caso de combustión; supone un sustancial incremento del riesgo de incendio forestal, porque están localizados en su mayoría en estos suelos; son un importante foco de cría y propagación del mosquito tigre, que supone un importante problema de salubridad pública, y conlleva un notable riesgo de consolidación de los suelos como espacios de acumulación de neumáticos usados y otros residuos.

El vertido ilegal de neumáticos conlleva un grave peligro para la salud y la seguridad de las personas y daña el medio ambiente

En relación con el marco legal aplicable, los neumáticos fuera de uso están considerados residuos no especiales, según el Catálogo europeo de residuos (código 160103). Su manejo debe ir a cargo de un gestor autorizado de residuos acreditados por la Agencia de Residuos de Cataluña.

Están prohibidos el abandono, el vertido o la eliminación incontrolada de neumáticos fuera de uso. Se está produciendo, pues,

una infracción de la normativa en materia de residuos, tipificada como muy grave, puesto que existe el agravante de haber puesto en peligro grave la salud de las personas o que se haya producido un daño o deterioro grave para el medio ambiente.

Las personas causantes del vertido o el abandono son las que están obligadas a asumir el coste de las operaciones de limpieza y recuperación de los espacios degradados. Son responsables subsidiarias las personas dueñas de los terrenos y las poseedoras.

Al mismo tiempo, los dueños de los terrenos tienen el deber de destinar los suelos a los usos para los que son aptos urbanísticamente y a conservarlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato públicos.

Por su parte, los municipios, para la gestión de sus intereses, tienen atribuida la competencia exclusiva en materias de protección del medio ambiente, disciplina urbanística, seguridad en lugares públicos y salubridad pública.

Las administraciones deben activar los mecanismos necesarios para impedir y retirar cualquier disposición incontrolada de residuos

Su titularidad conlleva que las corporaciones locales deben activar de forma imperativa los mecanismos necesarios para garantizar la protección de los bienes jurídicos correspondientes a las competencias que tienen atribuidas. Además, su actuación debe ser inmediata y concluyente cuando la situación amenaza la salud y la seguridad de las personas.

De acuerdo con las consideraciones precedentes, las actuaciones de restitución y regeneración de estos espacios degradados deben ser ordenadas por el ayuntamiento correspondiente a través de un expediente de orden de ejecución. El incumplimiento de la orden faculta a la Administración a iniciar su ejecución forzosa, con la imposición de multas coercitivas y la ejecución subsidiaria a cargo de la persona obligada.

Así mismo, la Agencia de Residuos de Cataluña actúa en el marco de la asistencia y la cooperación con los ayuntamientos y, en su caso, de subrogación en el caso de inactividad de los entes locales, de acuerdo con el artículo 19.d) del Texto refundido de la Ley reguladora de los residuos (en lo sucesivo TRLRR).

El Síndic considera que, ante la existencia de un vertedero ilegal, las administraciones implicadas deben actuar de forma inmediata y eficaz para restituir el medio y garantizar la salud y seguridad de las personas. El grave riesgo existente implica que deben ejercer sus competencias con el rigor y la responsabilidad que requiere la situación de urgencia.

Por los motivos expuestos, el Síndic ha sugerido, por un lado, a los ayuntamientos que, en ejercicio de sus competencias, dicten las órdenes de ejecución y, en caso de incumplimiento, realicen sin demora la ejecución subsidiaria para restituir el medio, regenerar el espacio degradado por el vertido incontrolado y garantizar la salud

y la seguridad de las personas; y, por otro lado, a la Agencia de Residuos de Cataluña que, en ejercicio de sus competencias, realice las actuaciones pertinentes de asistencia y cooperación con los ayuntamientos y, en caso de inactividad del ente local, actúe por subrogación o ejecución subsidiaria, tal y como establece el artículo 19.d) TRLRR.



Síndic de Greuges 

@sindicdegreuges

El Síndic insta a [@AjArenys](#) a que retire el vertedero ilegal de neumáticos y regenere el espacio degradado <http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4358> ...

12:21 pm · 11 abr. 2017

1 RETUITS 0 AGRADAMENTS

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00029/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al corte del puente de la B-522 sobre el río Ter en Manlleu para ejecutar las obras de ampliación del puente y mejora del acceso del vecindario de Vista Alegre

Según ha tenido conocimiento el Síndic, los vecinos del barrio de Vista Alegre de Manlleu están disconformes con la ejecución de las obras de ampliación del puente de Can Moles, dado que supone cortar el paso a los vehículos por el puente durante el plazo en el que se llevarían a cabo, de unos ocho a nueve meses. Esto privaría a los vecinos de Vista Alegre del acceso a los servicios públicos y les supondría un coste económico y de tiempo.

Por todo esto, el Síndic se ha dirigido a la Agencia Catalana del Agua (ACA), a la Diputación de Barcelona y al Ayuntamiento de Manlleu y les ha trasladado las siguientes recomendaciones:

1. Que la ACA y la Diputación de Barcelona busquen y estudien una solución para mantener el paso de vehículos de un lado a otro del río Ter por este o cualquier otro punto más próximo que el que facilitan los desvíos previstos actualmente.
2. Que se constituya una comisión de seguimiento de la que formen parte tanto las administraciones afectadas como la Asociación de Vecinos de Vista Alegre.
3. Que se facilite a las personas afectadas el aparcamiento gratuito de sus vehículos al lado norte del puente.
4. Que se ponga a disposición de los vecinos un medio de transporte gratuito que enlace el barrio con el centro de Manlleu, mientras duren las obras.
5. Que se garantice la prestación de todos los servicios y de los suministros sin interrupciones a consecuencia de las obras.
6. Que se negocie con los suministradores y los vecinos la llegada del suministro de gas al barrio, aprovechando las obras y como medida de compensación por las molestias causadas.
7. Que ante cualquier incidente se asegure la asistencia rápida al barrio de los servicios de emergencias médicas, de las fuerzas de seguridad y de los bomberos.
8. Que se mantenga la limpieza y la recogida de basura con la misma periodicidad que tiene el barrio actualmente.

AO 00068/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Les Franqueses del Vallès

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Les Franqueses del Vallès.

El Ayuntamiento ha informado que el dueño de la finca manifestó que había contratado a una empresa para retirar los neumáticos, y que posteriormente la policía local pudo constatar que efectivamente se había restituido la normalidad en el paraje mencionado, que había quedado libre de desperdicios.

AO 00069/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en La Roca del Vallès

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de La Roca del Vallès.

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre si ya se ha producido la limpieza de la parcela. En caso contrario, le sugiere que inicie los expedientes administrativos oportunos para que el dueño de la parcela la limpie y restituya el medio, y que lleve a cabo la ejecución forzosa en caso de incumplimiento voluntario de la resolución por parte del dueño.

AO 00070/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Palau-solità i Plegamans

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Palau-solità i Plegamans.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00071/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Cerdanyola del Vallès

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de Cerdanyola del Vallès. El Ayuntamiento informó que el vertido ilegal de residuos se hacía en un espacio de titularidad municipal, y que la Sección de Medio Ambiente del Ayuntamiento había iniciado los trámites para contratar la recogida y la gestión de los residuos.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que inspeccionó el lugar donde se habían realizado los trabajos de retirada y comprobó que se habían llevado a cabo de forma correcta y según lo estipulado. La empresa encargada de la retirada de los neumáticos también ha acreditado la correcta gestión del residuo.

AO 00072/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Ullastret

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Ullastret.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00073/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Salvador de Guardiola

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Sant Salvador de Guardiola.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00074/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Fruitós de Bages

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación al vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de Sant Fruitós de Bages. El Ayuntamiento informó que había localizado cuatro zonas donde se hacía un vertido ilegal de neumáticos y que había notificado a los dueños de los terrenos las órdenes de ejecución para que los retiraran.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que se han limpiado los seis puntos donde se habían detectado vertidos incontrolados de neumáticos y que ha llevado a cabo una campaña informativa sobre la gestión de neumáticos fuera de uso en los talleres de reparación de vehículos de automóviles y otros posibles generadores de este residuo.

AO 00075/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Fonollosa

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Fonollosa.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00076/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Mateu de Bages

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está de Sant Mateu de Bages.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00077/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en El Pinós

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de El Pinós. El Ayuntamiento informó que la zona donde se produce el vertido ilegal de residuos es un terreno forestal y se mezclan diferentes desperdicios, como electrodomésticos, neumáticos y muebles viejos. En julio de 2016 se requirió al dueño del terreno para que retirara los desperdicios e hiciera una gestión correcta de los residuos vertidos, pero no consta que lo haya hecho.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que ha requerido al dueño de los terrenos para que ejecute las actuaciones de retirada y correcta gestión de los residuos. Si, transcurrido el plazo, no atiende el requerimiento, se llevará a cabo la ejecución subsidiaria de los trabajos de retirada.

AO 00078/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Viver i Serrateix

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Viver i Serrateix.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00079/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Avinyó

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de Avinyó. El Ayuntamiento informó que la finca estaba situada en suelo no urbanizable y que no tenía autorización para esta actividad, que es un uso no permitido por el planeamiento urbanístico. En octubre de 2017 dictó resolución de alcaldía ordenando a los dueños de la finca que retiraran los neumáticos.

A la vista de esta información, el Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara si se había ejecutado esta orden, y le sugirió que, en caso contrario, llevara a cabo la ejecución subsidiaria de la restitución del medio y la regeneración de los espacios degradados.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que ha eliminado los dos vertidos ilegales de neumáticos existentes en terreno forestal y que ha retirado un total de 273 neumáticos.

AO 00080/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Tavèrnoles

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Tavèrnoles.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00081/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Rupit i Pruit

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de Rupit i Pruit. El Ayuntamiento informó que se había puesto en contacto con una empresa autorizada por la Generalitat para que retirara los residuos y que se preveía que la retirada se llevara a cabo próximamente.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que en el mes de junio de 2017 una empresa autorizada por la Agencia de Residuos de Cataluña retiró los neumáticos y restituyó el medio.

AO 00082/2017
Finalizada**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Pere de Torelló**

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Sant Pere de Torelló.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00083/2017
Finalizada**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Quirze de Besora**

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Sant Quirze de Besora.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00084/2017
Finalizada**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Alpens**

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación al vertido incontrolado de residuos de neumáticos que, según el informe emitido por la Fiscalía Provincial de Barcelona, tiene lugar en el término municipal de Alpens. El Ayuntamiento indicó que retiraría los residuos y limpiaría la zona.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de la retirada de los neumáticos y la restitución del medio por parte de una empresa autorizada por la Agencia de Residuos de Cataluña.

AO 00085/2017
Finalizada**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Sant Agustí de Lluçanès**

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas donde se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios donde se localizan estos vertederos está el de Sant Agustí de Lluçanès.

La Agencia de Residuos de Cataluña y el propio ayuntamiento han informado que ya se ha restituido el medio mediante la retirada de los residuos.

AO 00190/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al arreglo de la carretera de Arestui y de Baiasca, solicitado por las entidades municipales descentralizadas de ambas poblaciones

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de recibir varias quejas de vecinos de Arestui y de Baiasca para pedir el arreglo de la carretera que une las dos poblaciones. Exponen que la situación actual no solo es incómoda, sino también peligrosa por los continuos deslizamientos.

AO 00252/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la conversión de una cabaña en un hotel en Isil i Alós

El Síndic ha tenido conocimiento de que se quiere rehabilitar una cabaña de pastor, situada en el área de Bonabé, en Isil i Alós, dentro del Parque Natural Alt Pirineu, para instalar un hotel de lujo con diez habitaciones y spa. Dado que la finca está incluida en la red Natura 2000, y dado que son preocupantes los efectos irreversibles que un urbanismo no sostenible puede producir en el territorio, el Síndic ha decidido actuar de oficio para investigar este asunto.

21. LA AUSENCIA DE UN PARQUE DE VIVIENDA SOCIAL SUFICIENTE Y SUS CONSECUENCIAS

El principal obstáculo con que se encuentra la Administración a la hora de dar respuesta a la demanda de vivienda social es la falta de un parque público de viviendas sociales suficiente, puesto que no llega al 2% del parque total de viviendas frente a la media europea del 18%. Por ello, la Administración debería hacer uso de todos los mecanismos e instrumentos legales que permitan incrementar el parque de viviendas destinado al alquiler social.

Al mismo tiempo, existe un gran número de viviendas titularidad de las entidades financieras que están desocupadas de forma injustificada, es decir, incumpliendo la función social de la propiedad, y que podrían ser destinadas al alquiler social.

Es necesario que la Administración realice los esfuerzos necesarios para movilizar este parque de viviendas desocupadas para el alquiler social, formalizando acuerdos de cesión de las viviendas con las entidades financieras, ofreciendo medidas de fomento que permitan incentivar la puesta en el mercado de alquiler de las viviendas desocupadas, así como, en su caso, adoptando las medidas de intervención administrativas necesarias si se mantiene la situación de desocupación injustificada.

Ciertamente, la actitud de los grandes tenedores de viviendas, y en especial de la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), no ha favorecido el alcance de acuerdos para la cesión de las viviendas desocupadas en favor de la Administración para destinarlas a garantizar el derecho a la vivienda de las personas y los colectivos más vulnerables, a pesar de los esfuerzos de la Administración de la Generalitat y muchos ayuntamientos. A pesar de ello, el Síndic considera que hay que continuar trabajando en esta dirección.

Por otra parte, la Administración tiene una gran oportunidad durante los próximos años para incrementar el parque público de viviendas mediante el ejercicio de los derechos de tanteo y retracto en lo concerniente a la transmisión de viviendas adquiri-

das en procesos de ejecución hipotecaria que le reconoce el Decreto ley 1/2015, de 24 de marzo, de medidas extraordinarias y urgentes para la movilización de las viviendas provenientes de procesos de ejecución hipotecaria.

La actitud de las entidades financieras dificulta los acuerdos de cesión de viviendas desocupadas para destinarlas a alquiler social

Las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic (AO 00119/2017) han permitido constatar, no obstante, que la Administración ha hecho un uso escaso de este derecho de adquisición preferente y que, por tanto, son pocas las viviendas adquiridas por la Administración de la Generalitat y los ayuntamientos por esta vía.

Así mismo, cabe señalar que el Gobierno de la Generalitat comunicó al Síndic la previsión de incrementar hasta 31 millones de euros el presupuesto para el año 2017 destinado al ejercicio de los derechos de tanteo y retracto, en relación con el presupuesto de 13,8 millones de euros destinados en el año anterior.

Sin perjuicio de lo anterior, también hay que reanudar la promoción de viviendas con protección oficial y, así mismo, establecer los mecanismos de colaboración y coordinación necesarios entre la Administración autonómica y la local que permitan la asunción de acuerdos en cuanto a la disposición y cesión de viviendas disponibles, dado el carácter supramunicipal del derecho a la vivienda, que permitan dar respuesta a las necesidades de vivienda.

La falta de acceso a una vivienda asequible provoca situaciones de sobreocupación, de infravivienda y de ocupación sin título

La imposibilidad con que se encuentran muchas personas de acceder a una vivienda asequible, por razón de los elevados precios

de alquiler en el mercado privado y de la insuficiencia del parque de vivienda social de que disponen las administraciones públicas, da lugar a situaciones de sobreocupación, de infravivienda y, de forma cada vez más frecuente, de ocupación de viviendas desocupadas sin título habilitante.

La ocupación sin título habilitante por razones de necesidad no deja de ser una consecuencia derivada, por un lado, de la falta de una respuesta suficiente de la Administración a la hora de atender las necesidades de vivienda actuales y, por otro lado, de la falta de una actuación suficiente de la Administración en referencia al gran número de viviendas desocupadas de forma injustificada.

Las personas que, por razones de necesidad, se han visto “forzadas” a ocupar sin título una vivienda desocupada deben afrontar una

serie de problemáticas y dificultades derivadas de la situación de ocupación anómala de la vivienda que las sitúan en una situación de vulnerabilidad: la falta de acceso a los suministros básicos, la propia situación de inestabilidad residencial a que da lugar la situación de ocupación, la falta de las debidas condiciones de habitabilidad de la vivienda y, en algunos casos, también dificultades a la hora de solicitar la inscripción en el padrón municipal.

Consiguientemente, la solución debe implicar la necesaria valoración de la situación de exclusión social y residencial en la que se encuentran estas personas por parte de los servicios sociales y de vivienda competentes, con el fin de garantizar una respuesta adecuada, tanto desde la vertiente social como desde la necesidad de garantizarles el acceso a una vivienda asequible.

22. EL FUNCIONAMIENTO DE LAS MESAS DE EMERGENCIA

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa actualmente vigente, la vía ordinaria para acceder a una vivienda con protección oficial en Cataluña es mediante la inscripción correspondiente en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial.

La inscripción en el Registro de solicitantes no da derecho a la adjudicación automática de vivienda alguna, sino a la posibilidad de participar en los procedimientos de adjudicación de viviendas que puedan convocarse de acuerdo con los datos socioeconómicos que se hacen constar en la solicitud de inscripción, y de acuerdo con los principios de igualdad, transparencia y libre concurrencia en el acceso a la vivienda protegida.

Ahora bien, se da una serie de situaciones graves de necesidad de acceder a una vivienda social, generalmente derivadas de la pérdida de la vivienda habitual, que requieren una respuesta inmediata de la Administración.

Es por ello que muchos municipios de Cataluña se han dotado de mesas de emergencia, como mecanismo para ofrecer una respuesta inmediata de la Administración a las situaciones más graves de necesidad de vivienda que no pueden esperar una respuesta mediante la vía ordinaria de acceso por medio del Registro de solicitantes.

La Administración debe garantizar una respuesta inmediata ante una situación de emergencia social

El Síndic ha reiterado en varias ocasiones que la respuesta de la Administración a una situación de emergencia social residencial debe ser inmediata y debe atenderse desde la triple perspectiva de: facilitar, con agilidad y celeridad, el acceso a una vivienda; garantizar un

acompañamiento social, y promover la reinserción laboral de las personas afectadas.

En coherencia con lo anterior, el *Informe sobre el acceso a la vivienda social*, de noviembre de 2015, ya advertía que cuando se trata de una situación de emergencia no tiene cabida la elaboración de ninguna lista de espera, puesto que la existencia de una situación de emergencia social y económica requiere una respuesta inmediata de la Administración.

Sin embargo, las quejas recibidas muestran que, en algunos municipios, las listas de espera para poder acceder a una vivienda asequible después de que la mesa de emergencias haya constatado la existencia de una situación de emergencia social son de meses. En algún caso, la demora en la asignación de una vivienda llega casi al año.

La falta de disposición de viviendas suficientes por parte de la Administración para garantizar el realojamiento definitivo de las personas afectadas conlleva que el realojamiento de urgencia que se facilita a través de los servicios sociales municipales, generalmente en albergues municipales, hostales o pensiones, se prolongue en el tiempo más allá de lo que sería deseable.

Hay que revisar la eficacia de las mesas de emergencias como instrumento para atender las situaciones de emergencia residencial

El Síndic considera que el realojamiento de urgencia sólo puede aceptarse como una solución transitoria y temporal, a la que sólo debería acudir en supuestos excepcionales, y debería durar el tiempo estrictamente necesario para que la mesa pueda valorar el caso y resolver sobre la adjudicación y asignación de una vivienda. El plazo para valorar el caso y resolver sobre la asignación de una vivienda social, cuando así corresponda, no debería ser superior a un mes.

Dadas las quejas recibidas, hay que revisar la eficacia de las mesas de emergencias como mecanismo/instrumento de la Administración para dar respuesta a las situaciones de emergencia residencial, que, como su nombre indica, son situaciones de extrema y urgente necesidad que requieren una actuación inmediata de la Administración que aporte una solución residencial.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic interviene ante el retraso de más de un año en la asignación de una vivienda de emergencia social en Barcelona:
[http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4815 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4815...)

13:58 pm · 2 nov. 2017

7 RETUITS 5 AGRADAMENTS

Quejas 02068/2017 y 08082/2017

A raíz de varias quejas recibidas, el Síndic comprueba que, a pesar de una valoración favorable de la Mesa de Emergencias Sociales de Barcelona, existe una gran demora en la asignación de una vivienda social, que, de acuerdo con los datos facilitados por la propia Administración, es de casi un año en la ciudad de Barcelona.

El Síndic indica al Consorcio de la Vivienda de Barcelona y al Ayuntamiento de Barcelona que la falta de viviendas disponibles no puede ser una excusa para no atender y dar respuesta a una situación de emergencia social y sugiere que se impulsen las actuaciones necesarias para incrementar el fondo de viviendas de alquiler social.

Con la finalidad anterior, el Síndic recuerda al Consorcio de la Vivienda de Barcelona la posibilidad de formalizar acuerdos de cesión de viviendas, ya sea con las administraciones consorciadas, con los grandes tenedores de viviendas privadas desocupadas o con el tercer sector. Todo esto, sin perjuicio de otras actuaciones que permitan incrementar el parque de viviendas social, como son el ejercicio de los derechos de tanteo y retracto o, incluso, la búsqueda de viviendas en el mercado privado, en su caso.

Queja 08476/2017

Esta queja hace referencia a la situación en la que se encuentra una familia monoparental, formada por una mujer y sus tres hijas, que se ve afectada, primeramente, por un procedimiento de ejecución hipotecaria que se resuelve con un acuerdo de dación en pago y con la formalización de un contrato de alquiler social; y, posteriormente, por la finalización del contrato de arrendamiento y la posterior situación de desahucio e inminente pérdida de la vivienda habitual, lo que da lugar a la solicitud de intervención del Síndic.

El Ayuntamiento de Badalona informa al Síndic que la solicitud de vivienda presentada por la interesada fue valorada positivamente por la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales en el ámbito de la vivienda de Badalona en mayo de 2017.

A pesar de haber transcurrido más de cinco meses desde entonces, el Ayuntamiento informa que aún no ha podido facilitarse una vivienda a la familia afectada, por falta de viviendas disponibles.

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Badalona que se garantice, con carácter de urgencia, el acceso de esta familia a una vivienda asequible, incluso mediante la búsqueda de viviendas en el mercado privado, si es necesario.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00095/2017
Finalizada

Análisis de la actuación de la Administración sobre la necesidad de garantizar el cumplimiento de la función social del derecho de propiedad en el ámbito de la vivienda

El Síndic ha recibido varias quejas relativas a la aparente situación de desocupación permanente de un gran número de viviendas, principalmente titularidad de entidades financieras, que podrían ser destinadas a satisfacer la demanda de vivienda social. Las personas que se han dirigido al Síndic exponen que se encuentran en una situación de necesidad de vivienda, que no han obtenido una respuesta de la Administración, a pesar de haber seguido los trámites administrativos legalmente establecidos, y que se ven obligadas a ocupar – sin ningún título jurídico que les ampare – viviendas que están desocupadas, ya sean de titularidad pública o privada.

Las problemáticas que derivan de esta cuestión se han puesto de manifiesto en las diferentes reuniones que el Síndic ha mantenido con representantes de diferentes fundaciones, como son la Fundación “La Caixa” y la Fundación Familia y Bienestar Social, el Ayuntamiento de Barcelona, la Agencia de la Vivienda de Cataluña, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, la Agencia Catalana del Consumo, entre otras. Próximamente se publicará un informe monográfico sobre vivienda que tratará todas estas cuestiones.

AO 00119/2017
Finalizada

Análisis de la actuación de la Administración de la Generalitat en relación al ejercicio del derecho de tanteo y retracto en la transmisión de las viviendas adquiridas en procesos de ejecución hipotecaria

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio con el fin de analizar la actuación de la Administración de la Generalitat en referencia al ejercicio del derecho de tanteo y retracto en cuanto a la transmisión de las viviendas adquiridas en procesos de ejecución hipotecaria como medio para incrementar el parque social de viviendas y para luchar contra la especulación inmobiliaria, que va en detrimento del derecho a la vivienda, una vez transcurrido más de dos años de la entrada en vigor del Decreto Ley 1/2015, de 24 de marzo, que regula ex novo este derecho de adquisición preferente en favor de la Administración de la Generalitat.

A pesar de que el Síndic comprende que, probablemente, no todas las viviendas transmitidas que podían haber sido adquiridas por la Administración en ejercicio de los derechos de tanteo y retracto eran idóneas o viables desde un punto de vista económico y financiero, lo cierto es que el porcentaje de viviendas adquiridas (4,1%) ha sido muy bajo.

Es por ello que el Síndic considera necesario incrementar el uso que hasta ahora ha hecho la Generalitat del ejercicio del derecho de tanteo y retracto en cuanto a la transmisión de las viviendas adquiridas en procesos de ejecución hipotecaria. Dado que la Administración indicó que el Gobierno de la Generalitat tenía previsto incrementar hasta 31 millones de euros el presupuesto para el año 2017 destinado al ejercicio de los derechos de tanteo y retracto, respecto al presupuesto de 13,8 millones de euros que se había destinado en el año anterior, el Síndic considera que la Generalitat comparte su posición sobre la necesidad de hacer un mayor uso del ejercicio de los derechos de tanteo y retracto regulados en el Decreto Ley 1/2015, de 24 de marzo, como mecanismo para incrementar el parque público de viviendas destinadas al alquiler social.

AO 00239/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la demora existente en la asignación de una vivienda en determinados casos después de la valoración favorable de la Mesa de Emergencias Sociales de Barcelona

En el marco de la tramitación de las quejas que, de forma cada vez más frecuente, el Síndic recibe en referencia a la falta de una respuesta urgente por parte de la Administración ante situaciones de emergencia residencial en la ciudad de Barcelona, se ha podido constatar que, aunque exista una valoración favorable de la Mesa de Emergencias Sociales de Barcelona, se produce una gran demora en la asignación de una vivienda social para realojar la unidad familiar afectada por la pérdida de la vivienda habitual.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic ha recomendado al Consorcio de la Vivienda de Barcelona y al Ayuntamiento de Barcelona: 1. que revisen la eficacia de la Mesa de emergencia social como mecanismo de la Administración para dar respuesta a las situaciones de emergencia residencial; 2. que adopten las medidas necesarias para garantizar que en los casos de situaciones de emergencia social que han sido valorados favorablemente por la Mesa de emergencia social por pérdida de la vivienda del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, se garantice el acceso a una vivienda de alquiler asequible en el plazo máximo de un mes, y 3. que el Consorcio de la Vivienda de Barcelona impulse las actuaciones necesarias para incrementar el Fondo de alquiler social, mediante la formalización de acuerdos de cesión de viviendas, ya sea con las administraciones consorciadas, con los grandes tenedores de viviendas privadas que están desocupadas o con el tercer sector.

■ CONSUMO

23. LOS SUMINISTROS BÁSICOS Y EL BONO SOCIAL ELÉCTRICO

En 2017 el Síndic ha seguido recibiendo quejas sobre los suministros básicos (electricidad, agua y gas), especialmente relevantes por la condición esencial de estos servicios para la vida cotidiana de las personas.

De acuerdo con el Estatuto de Autonomía de Cataluña, esta institución supervisa la actividad de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o realizan actividades de interés general o universal. Además, en las investigaciones de estas quejas y en el análisis de la actuación de las empresas, el Síndic siempre tiene presente el Código de Consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio), que considera que los suministros son un servicio básico, es decir, unos servicios de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras (artículo 251-2).

Además, el Código determina que son colectivos especialmente protegidos los niños y adolescentes, las personas mayores, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales. Estos colectivos disfrutan por ley “de una atención especial y preferente por parte de los poderes públicos”, según dispone el Código de Consumo.

Debe darse una atención preferente a los consumidores protegidos, como niños, personas mayores o con discapacidad

La falta de calidad del suministro eléctrico también ha motivado la actuación del Síndic, especialmente para analizar la actuación de las administraciones públicas y las empresas privadas implicadas en las interrupciones del suministro de electricidad que afectaron a varios municipios de las comarcas de Lleida el 25 y 26 de marzo de 2017. Debido a una nevada primaveral, quedaron afectadas especialmente las redes de distribución del

suministro eléctrico, de forma que numerosas personas y empresas se quedaron sin este servicio básico durante varias horas.

Otras quejas relativas a los suministros básicos tienen que ver con la contratación de servicios a consecuencia de prácticas comerciales irregulares o, incluso, fraudulentas; con la falta de información suficiente sobre los servicios contratados – especialmente en el caso de los servicios complementarios al suministro de electricidad o gas en el mercado libre–, y con las aún obvias dificultades para hacer claras y comprensibles las facturas, que incluyen numerosos conceptos que van más allá del suministro contratado y que complican la comprensión del consumo efectuado.

El procedimiento para gestionar el bono social eléctrico es confuso y complejo para los consumidores vulnerables

Por último, la aprobación del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, ha motivado el inicio de una actuación de oficio por parte del Síndic para analizar y valorar el contenido desde la perspectiva de los derechos de las personas vulnerables, de acuerdo con las atribuciones del Síndic.

En un primer análisis del documento, y si bien la regulación del bono social incorpora nuevos parámetros de renta personal y consumo, el Síndic ha destacado que el procedimiento para gestionar el bono es complejo y puede resultar confuso. Esta dificultad se agrava por el hecho de que se trata de procedimientos y actuaciones que deberán ser impulsados por personas vulnerables y que implican administraciones y empresas de varios niveles y competencias. Además, el hecho de que los servicios sociales sean competencia municipal y la diversidad de criterios y recursos de los ayuntamientos a la hora de definir los casos vulnerables pueden generar una situación

de desigualdad que hay que analizar. En opinión del Síndic, dos ejemplos de esta complejidad son el exceso de documentación requerida para presentar la solicitud del bono social o la necesidad de tenerlo que renovar cada dos años.

El Síndic analiza por qué las familias monoparentales no figuran como posibles beneficiarias del bono social eléctrico

En referencia a la unidad familiar, el Síndic también ha puesto en evidencia que el Real Decreto 897/2017 omite a las familias monoparentales como beneficiarias del bono social. Por ello, el Síndic analizará la posibilidad de equiparar a las familias monoparentales con las familias numerosas en términos de riesgo de pobreza y de la consideración de consumidores vulnerables, puesto que –como ya ha manifestado esta institución en varias resoluciones– ambas tipologías de familia comparten una prevalencia de pobreza superior al resto.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic investiga si el Real decreto regulador del bono social de la energía eléctrica vulnera los derechos de las personas [http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4851 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4851)

13:25 pm · 16 nov. 2017

5 RETUITS 5 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El Síndic actúa para restablecer inmediatamente el suministro eléctrico en una finca del Barrio del Raval [http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4674 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4674)

11:56 pm · 8 set. 16

0 RETUITS 1 AGRADAMENTS

Queja 03642/2017

Una asociación de vecinos del municipio Baix Pallars presentó una queja referida a los numerosos microcortes de electricidad y alteraciones de tensión del suministro que sufren con frecuencia en las viviendas, a pesar de haberse dirigido a Endesa Distribución sobre esta cuestión en varias ocasiones.

El Síndic pidió información a la empresa distribuidora y a la Dirección General de Energía de la Generalitat sobre la situación de falta de calidad del servicio en el municipio mencionado. De la información recibida se constató que la Administración estaba interviniendo para resolver la situación y que, en este sentido, había decidido la colocación de diferentes analizadores de calidad de onda para comprobar tanto la continuidad del servicio como la calidad de la onda suministrada, además de auditar todos los analizadores de la empresa distribuidora para verificar su correcto funcionamiento.

Queja 03345/2017

Una persona presentó una queja al Síndic por el hecho de que, a pesar de haber solicitado la baja del servicio hacía años, la empresa distribuidora de electricidad le reclamaba el pago de varias facturas que correspondían al suministro eléctrico de un local en Palafrugell del que no era arrendatario desde hacía ya más de cuatro años. Después dirigirse a la empresa y a la Dirección General de Energía de la Generalitat, el Síndic finalizó sus actuaciones a la vista de que la Administración había resuelto el expediente en sentido favorable al promotor de la queja y ordenó a la empresa distribuidora anular todas las facturas emitidas desde la fecha de la solicitud de baja del suministro efectuado hacía cuatro años.

24. LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO

Las personas consumidoras y usuarias de bienes y de servicios tienen derecho a una información veraz y comprensible sobre las características y los precios de los productos y de los servicios, así como a un régimen de garantías de los productos adquiridos y de los suministros contratados. Este derecho se extiende a la protección de sus intereses económicos ante conductas abusivas, negligentes o fraudulentas. Así lo determina el artículo 26 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, que atribuye la defensa de estos derechos a la Generalitat, que tiene la competencia exclusiva en materia de consumo. De acuerdo con esto, los servicios públicos de consumo –y, en especial, la Agencia Catalana del Consumo– son objeto de la actividad supervisora del Síndic, que atiende e investiga las quejas relativas a irregularidades en su actuación o a supuestos de mala administración.

Los consumidores tienen derecho a una información veraz y comprensible sobre los servicios contratados

La falta de respuesta a las solicitudes presentadas en la Agencia Catalana del Consumo o en las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor centra buena parte de las quejas recibidas por el Síndic en este apartado. Esta institución recuerda la obligación de dar respuesta a las personas, consciente de que los servicios públicos de consumo reciben en primera instancia muchas demandas ciudadanas –de información, de asesoramiento, de orientación– y en temas muy diversos, sin que en muchos casos dispongan de un dimensionamiento adecuado de recursos personales, materiales o económicos.

Los consumidores tienen derecho a un asesoramiento sobre sus derechos y las formas de ejercerlos

Las vías de contacto no presencial (nuevas tecnologías, redes sociales, aplicaciones, etc.) y la toma de conciencia de las personas sobre sus derechos en el ámbito de consumo se han multiplicado notablemente en los últimos años, hecho que se suma a nuevas normativas que requieren conocimientos cada vez más especializados (ver como ejemplo la normativa hipotecaria, financiera o eléctrica). También la información relativa a las cláusulas abusivas, muy presente en los medios de comunicación, ha sido un motivo principal por el que las personas se han dirigido a un organismo público de consumo durante el año.

El Síndic ha reclamado el carácter independiente de los organismos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo

En los últimos tiempos puede constatarse que las empresas de suministros básicos, telecomunicaciones o transporte son la fuente de muchas actuaciones de los servicios públicos de consumo, puesto que los servicios de atención al cliente de estas grandes empresas no siempre apuestan por circuitos y soluciones ágiles para la tramitación de los expedientes. Por ello, el Síndic considera del todo necesario promover y fomentar la mediación, el arbitraje y los otros sistemas de solución extrajudicial de controversias en el ámbito del consumo.

Es necesario que los servicios públicos de consumo dispongan de una dotación adecuada de recursos personales y económicos

Las nuevas normativas aparecidas durante 2017, ya sea relativas al bono social eléctrico o a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, añaden complejidad a la labor diaria de los servicios públicos de consumo, que en muchas ocasiones no tienen la formación suficiente. Precisamente, en el mes de

enero el Síndic organizó una jornada de trabajo con los actores implicados para reclamar una trasposición de la Directiva europea sobre la resolución alternativa de litigios que asegurara el carácter independiente de los organismos que actúan como mediadores y garantizara los derechos de los consumidores de los servicios básicos y de interés general y/o universal.

Por último, en este ámbito, el Síndic siempre ha apostado porque las empresas –especialmente las que prestan servicios básicos y de carácter universal– se impliquen activamente en la formación del personal de las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor, como vía de mejora de los derechos de las personas consumidoras.



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

Ribó pide transparencia en los recibos de los suministros básicos y que se simplifiquen los procesos de acceso a las ayudas
[#InfoSindic2016](#)

12:54 pm · 1 feb. 2017

0 RETUITS 0 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges ✓
@sindicdegreuges

El síndic inaugura la Jornada sobre la Directiva Europea de resolución de conflictos en el ámbito de consumo [#ADR](#) a [@FomentTreball](#)

9:15 am · 19 gen. 2017

9 RETUITS 4 AGRADAMENTS

Queja 00588/2017

En esta queja y otras similares, los promotores planteaban al Síndic que no habían recibido respuesta alguna de la Agencia Catalana del Consumo a los diferentes escritos de denuncia presentada contra varias empresas del grupo Volkswagen por una supuesta vulneración de sus derechos de información sobre el nivel de las emisiones de los vehículos diesel adquiridos. En todas estas quejas, y de acuerdo con el Código de Consumo de Cataluña, el Síndic recordó a la Agencia Catalana del Consumo que las administraciones competentes deben iniciar de oficio los procedimientos administrativos adecuados para evitar la vulneración de la normativa, y deben comunicar a la persona denunciante el inicio de oficio de las actuaciones pertinentes e indicarle los posibles efectos de la denuncia y su posición jurídica respecto a las presuntas infracciones.

Queja 03782/2017

Una persona se dirigió al Síndic porque, a pesar de los meses transcurridos, no había recibido ninguna resolución a su reclamación de consumo relativa a un colchón que había adquirido. Según el promotor de la queja, la Agencia Catalana de Consumo únicamente le había comunicado el traslado del asunto a la Oficina Municipal de Información en el Consumidor de El Prat de Llobregat. A raíz de la investigación iniciada por el Síndic, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat detectó una incidencia en la integración de la documentación electrónica enviada por la Agencia en el sistema informático municipal y, en breve plazo de tiempo, finalizó el procedimiento de mediación de consumo iniciado.

25. EXCESOS DE FACTURACIÓN. SUPUESTOS DE FUGAS O INCIDENCIAS DEL CONTADOR

Son varias las quejas planteadas en esta institución en las que se pone de manifiesto un problema de exceso de facturación del servicio de suministro de agua que, generalmente, está provocado por una fuga de agua en las instalaciones interiores, por un funcionamiento incorrecto del contador o por otras circunstancias que no pueden acreditarse.

Generalmente, los abonados tienen conocimiento de que existe una avería cuando reciben la factura, puesto que el importe a pagar es más elevado que el habitual. En esta factura se incluyen varios conceptos como son el servicio de suministro de agua, el canon del agua y el servicio de alcantarillado. El Síndic recuerda que es necesario que las empresas suministradoras avisen inmediatamente a los consumidores cuando detecten situaciones de excesos, fugas o anomalías de consumo, de forma que los abonados puedan adoptar las medidas que correspondan a la mayor brevedad.

Esta institución ha destacado que en los casos de fuga una detección y una reparación rápidas no solamente tienen una incidencia en el importe que el usuario deberá pagar por el agua consumida fortuitamente, en tanto que es el responsable del mantenimiento y la conservación de las instalaciones interiores, sino también desde la perspectiva de ahorro del agua.

El diseño, el cálculo y la aplicación de la estructura tarifaria de suministro de agua son competencia municipal y, habitualmente, los municipios fijan una estructura tarifaria progresiva que penaliza con un precio superior el consumo más elevado. Esta regulación es coherente con el fin de favorecer el ahorro de agua y trasladar los costes íntegramente al consumidor, en la línea establecida por la Directiva marco del agua.

Sin embargo, si el consumo elevado no es voluntario, sino que es fruto de una fuga fortuita en la red individual del usuario, la

penalización del consumo con un precio superior pierde sentido.

En cuanto al servicio de suministro de uso doméstico, son varios los municipios que tienen regulada una tarificación excepcional para los supuestos en los que el agua consumida ha sido consecuencia de una fuga fortuita reparada diligentemente cuando el usuario ha tenido conocimiento de ello, pero aún no todos. Por esto, el Síndic insiste en que es preciso que cada ayuntamiento titular del servicio de suministro de agua lo regule.

En cuanto al canon del agua, de acuerdo con la previsión establecida en el artículo 69.7 del Decreto Legislativo 3/2003, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la legislación en materia de aguas en Cataluña (en adelante, TRLMAC), para que no se aplique la progresividad de la tarifa del canon del agua por el volumen de agua imputable a fuga, la entidad suministradora debe optar por dar un tratamiento excepcional al volumen de agua que exceda del consumo habitual de la vivienda. Por tanto, es importante que los municipios regulen los casos de fuga adecuadamente para que la entidad suministradora pueda facturar el volumen de agua imputable a fuga de una forma excepcional que también permita la aplicación de la reducción del coste del canon.

Las entidades suministradoras de agua deben avisar de inmediato a los usuarios cuando detecten excesos de consumo

Por otra parte, en referencia al suministro de agua de uso industrial, no es tan habitual que los municipios tengan regulada una tarifa especial para los supuestos de fuga. Debe destacarse, sin embargo, y en cuanto al canon del agua, que el TRLMAC también establece en el artículo 72.2 la aplicación de un coeficiente reductor a la tarifa establecida para el tipo de gravamen específico sobre el volumen

de agua que exceda del consumo habitual del establecimiento.

De acuerdo con el artículo 70 del TRLMAC, en los supuestos de usos industriales y asimilables del agua, el tipo correspondiente del canon de agua resulta de la suma de un tipo de gravamen general, correspondiente al uso, y un tipo de gravamen específico, correspondiente a la contaminación. Así pues, dado que el agua imputable a una fuga es consumida antes de ser usada, se entiende que el legislador optó por aplicar un coeficiente reductor sobre el tipo de gravamen específico.

A pesar de que hay municipios que no aplican la progresividad en la tarifa por el suministro de agua de uso industrial, para el establecimiento de la cuantía de esta tarifa se ha considerado el uso a que se destinaría el agua y, si se ha producido una fuga, el agua consumida fruto de la avería no ha sido usada. Por ello, en opinión del Síndic, es igualmente necesario que las entidades municipales regulen una tarifa de suministro de agua de uso industrial excepcional para los supuestos de fuga.

En síntesis, el Síndic considera que no se trata de dejar de atender la obligación de facturar los consumos de agua cuando se hayan producido fugas fortuitas, sino de modular el importe que debe asumirse, dado que por una causa no atribuible a la negligencia del usuario aquella agua se ha perdido.

Deben regularse tarifas especiales para supuestos de fuga fortuita

Otro servicio que generalmente se factura junto con el servicio de suministro de agua es el servicio de alcantarillado. Generalmente, para calcular el coste que debe asumir el abonado se tiene en cuenta el volumen de agua consumida. En una de las quejas recibidas de un usuario de agua de uso industrial, se ha puesto de manifiesto que la tarifa

establecida por el servicio de alcantarillado para un usuario industrial es más del triple que la tarifa de un usuario de uso doméstico. El Síndic entiende que el agua consumida y evacuada imputable a una fuga no ha tenido un uso industrial, en tanto que el agua no ha sido usada ni tratada por el usuario que la había contratado. Por ello, considera que el Ayuntamiento también debería regular una tarifa de alcantarillado especial para los supuestos de fuga fortuita.

Con carácter general, los contadores de agua deben colocarse en el inmueble al que sirven. Ahora bien, hay situaciones excepcionales en que se sitúan a una distancia considerable de la vivienda. En estos casos, el Síndic considera que no puede responsabilizarse al dueño del inmueble del estado, el mantenimiento o la reparación de una cañería que se sitúa bajo la vía pública, puesto que los particulares no tienen ninguna potestad de incidir sobre la utilización de aquel dominio y esta facultad corresponde al titular.

Por último, este año también se han recibido quejas sobre excesos de consumo por incidencias en el funcionamiento del contador. En estos casos, el Síndic recuerda que si se discrepa de la actuación de los técnicos de la compañía sobre el funcionamiento del contador y se considera que la incidencia en el exceso de consumo puede ser consecuencia de un funcionamiento anormal, puede solicitarse la verificación oficial del equipo de medición a las oficinas de gestión empresarial.

Para que se realice la verificación del contador, deben pagarse las tasas establecidas, que serán devueltas al cliente en caso de que se compruebe un fallo en el aparato medidor que perjudique al consumidor, en cuyo caso la empresa suministradora también deberá realizar las refacturaciones correspondientes. El Síndic informa a los interesados que el resultado de la verificación es lo que determina si el consumo facturado es o no correcto, y esta institución no puede realizar ni cuestionar esta valoración técnica.

Queja 04434/2017

En este caso, se planteaba el desacuerdo con unas facturas de agua en que el volumen tomado en consideración había sido consecuencia de una fuga. A partir del 1 de enero de 2017, el Ayuntamiento había establecido unas tarifas progresivas y no había considerado la regulación para los supuestos de fuga.

A raíz de esta queja, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento y éste modificó la ordenanza reguladora de la tasa del agua, en el sentido de no aplicar el tercer tramo a los consumos de agua que hubieran sido consecuencia de una fuga. Como la normativa era beneficiosa para el usuario del servicio, esta modificación se estableció con carácter retroactivo al 1 de enero de 2017 y, en consecuencia, se revisaron las facturas objeto de la queja.

Queja 05268/2017

Un usuario de agua de uso industrial expone el desacuerdo con unas facturas de agua de importe muy elevado, dado que el volumen facturado había sido consecuencia de una avería. Informa que intentó negociar con la compañía para obtener una rebaja de los importes de las facturas afectadas, con resultado infructuoso.

La normativa municipal no prevé bonificación alguna para el servicio de suministro de agua y alcantarillado de uso industrial para supuestos de fuga fortuita. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que regulara una tarifa especial de suministro de agua y de alcantarillado para los casos en lo que no se ha llegado a hacer un uso industrial del agua, ya que el exceso de agua consumida había sido debido a una fuga no atribuible a negligencia del usuario, y que estudiara la posibilidad de aplicar una reducción del importe de las facturas objeto de la queja.

Por otra parte, el Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que revise la repercusión del canon del agua en las facturas objeto de la queja, y que si ha quedado debidamente acreditada la fuga como un hecho fortuito se emita una nueva liquidación en la que se aplique el coeficiente establecido en el artículo 72.2 del TRLMAC a la tarifa del canon del agua sobre el volumen de agua imputable a fuga.

Q 03185/2017

La promotora de la queja planteaba el desacuerdo con la factura trimestral de agua de una vivienda, que ascendía a un importe de 6.422,14 euros, puesto que en aquel período la casa había estado deshabitada y el consumo habitual no pasaba de los 90 euros. La compañía de agua había realizado verificaciones en la instalación y la interesada había solicitado la verificación oficial del contador. La conclusión del dictamen fue que el contador no había registrado todo el volumen de agua que circulaba. Dado el resultado de la verificación del contador, y teniendo en cuenta que en las visitas llevadas a cabo por el inspector no se encontró ninguna causa del exceso de consumo imputable a la compañía de aguas, se consideró que el consumo registrado era compatible con una fuga interior.

Así, con la voluntad de encontrar una solución a la reclamación, la empresa planteó, en síntesis, la propuesta de aplicar el procedimiento de bonificación como si se tratara de una fuga interna y emitir una factura sustitutiva de la anterior. También se ofreció a la interesada la posibilidad de pagar de forma fraccionada la nueva factura. En vista de la propuesta formulada por la empresa, el Síndic dio por concluidas sus actuaciones, teniendo en cuenta que el Síndic no puede ignorar el sentido de la verificación oficial del contador.

26. LAS RELACIONES CON LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE GESTIONAN SERVICIOS PÚBLICOS

El Síndic de Greuges tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades que reconocen la Constitución y el Estatuto de Autonomía. A tal fin, supervisa, además de la Administración de la Generalitat y la de los entes locales, las empresas privadas que gestionan servicios públicos o que realizan actividades de interés general o universal o actividades equivalentes de forma concertada o indirecta.

Pueden definirse estos servicios como actividades que las autoridades públicas consideran de interés general por su relevancia y que están sometidas a obligaciones específicas de servicio público y de servicio universal porque, en todo caso, existe una responsabilidad pública en garantía del interés general.

De servicios de interés general, pueden existir de dos tipos: por un lado, están los estrictamente económicos, que consisten en una dación de bienes o servicios al mercado, como los servicios postales, la energía, las telecomunicaciones, la banca y los servicios funerarios; y, por otro lado, los no económicos, en que predomina una finalidad cívica o social por encima de la lucrativa. Podrían figurar dentro de esta categoría los servicios educativos, sanitarios, de seguridad social, de vivienda social y de seguridad privada.

No obstante lo anterior, el hecho de que el Síndic supervise la actividad de empresas privadas cuando esté calificada como servicio de interés general no significa que deba supervisar toda la actividad y todas las relaciones de estas empresas con sus clientes. La intervención supervisora del Síndic se limita a las decisiones y actuaciones privadas que supongan el ejercicio de poder y perjudiquen los derechos de los ciudadanos. Es por ello que la actuación se orienta a corregir situaciones de desequilibrio entre las partes y, en general, a facilitar la identificación de las insatisfacciones en la prestación de los servicios y la diagnosis de los problemas.

La supervisión de las empresas por parte del Síndic se produce en cuanto al ejercicio de funciones públicas por parte de privados como gestión indirecta de servicios públicos de interés general, como acceso y suspensión de suministros, cumplimiento de obligaciones, principios de igualdad, calidad, interdicción de arbitrariedad y proporcionalidad, y es a partir de la colaboración con las compañías prestadoras de los servicios que puede lograrse la mejora en la prestación del servicio y en la protección de los derechos de los usuarios.

La supervisión del Síndic se limita a actuaciones que supongan el ejercicio de poder y perjudiquen los derechos de los ciudadanos

El Síndic considera que algunos servicios que ofrecen las compañías de seguros y las entidades financieras (como tarjetas de crédito/débito), por su carácter de uso universal, también pueden afectar a derechos y, por tanto, el Síndic debería actuar en estos ámbitos, dado que se trata de servicios de las entidades financieras y de seguros, no de las entidades en sí.

Actualmente, en virtud de acuerdos, el Síndic mantiene una colaboración con compañías del sector de las energéticas, de telecomunicaciones, de transportes, de abastecimiento de agua y funerarias. Recientemente, el Síndic ha iniciado la colaboración con compañías de seguridad privada, dado que asumen labores y funciones originariamente asignadas a la Administración pública.

En cuanto a las quejas recibidas en relación con las empresas de suministro en el hogar, por un lado, están los problemas derivados de la facturación girada y, por otro lado, la contratación de servicios no solicitados por los clientes.

En el expediente de queja 07671/2017, el cliente presentaba reclamación contra Gas Natural por la emisión de unas facturas que no preveían la

tarifa contratada. Después de la intervención del Síndic, la compañía subsanó el período de facturación afectado y devolvió el importe satisfecho de más al interesado.

De los problemas derivados de la facturación de productos y servicios no contratados, la queja 08417/2017 es un ejemplo. En esta ocasión, el cliente presentaba reclamación contra Endesa porque, a pesar de haber solicitado la baja de un servicio de mantenimiento asociado al contrato de suministro de gas, la compañía continuaba girándole facturación.

El Síndic comunicó a la compañía la situación descrita. Endesa atendió la reclamación, realizó la baja de forma retroactiva y devolvió los importes facturados de forma indebida.

El abastecimiento de agua es competencia municipal, a pesar de que muchos municipios tienen derivada la gestión del servicio a una empresa externa. La dificultad en la atención de quejas derivadas del abastecimiento de agua radica en la disparidad de la normativa, dado que cada municipio tiene la suya propia.

Dentro del ámbito del abastecimiento domiciliario de agua, cabe destacar la queja 08683/2017. El objeto de queja hacía referencia a la falta de atención de una solicitud de alta por parte de la compañía gestora del servicio.

El Síndic contactó directamente con el Defensor del Cliente de Aguas de Barcelona, a quien trasladó la reclamación efectuada. El mismo día por la tarde la interesada ya disponía del alta del servicio de abastecimiento domiciliario de agua en su domicilio, extremo que pone de relieve el elevado grado de agilidad y de coordinación en la gestión y tramitación de reclamaciones entre el Síndic y las empresas.

La facturación y la contratación de productos no solicitados por los clientes son el grueso de quejas recibidas

En cuanto al abastecimiento de agua también se han recibido quejas relativas a la disconformidad con la facturación. En la queja 07712/2017, la usuaria presentaba una reclamación contra la compañía Agbar

porque se le reclamaba un importe elevado como consecuencia de un consumo que habían efectuado los inquilinos de una vivienda de su propiedad.

La interesada estaba dispuesta a satisfacer los importes por consumo e impuestos a partir de la fecha en que, por sentencia judicial de desahucio, pudo disponer de la vivienda, pero no el consumo anterior.

A pesar de que Agbar reclamaba los importes debidos a la persona que había presentado la queja, porque era la titular del contrato de abastecimiento de agua, entendió que ésta no había efectuado el consumo porque no podía acceder a la vivienda, dado que la tenía alquilada. Por este motivo, anuló la facturación pendiente y mantuvo el alta del contrato de acceso domiciliario de agua.

Los problemas recurrentes en el campo de las telecomunicaciones siguen siendo: (1) las portabilidades de servicios entre compañías, (2) facturación indebida por servicios no contratados o no prestados y (3) la retirada del cableado de fachada de fincas.

La queja 08399/2017 muestra la problemática surgida a raíz de la petición de portabilidad de un servicio a otra compañía. El cliente había solicitado a Orange en varias ocasiones la portabilidad del servicio de telefonía móvil. A pesar de sus peticiones de portabilidad, Orange siempre respondía que la operadora donante, en este caso, Vodafone, no accedía a la petición. Este hecho está prohibido por la normativa de telecomunicaciones.

El Síndic solicitó información a Vodafone sobre los motivos que fundamentaban la falta de atención a una petición de portabilidad. La compañía informó que los datos de la persona solicitante no correspondían a ningún cliente titular del servicio.

Entonces, se informó a la persona interesada que quien debía solicitar la portabilidad del servicio era su titular. Posteriormente, Vodafone comunicó a la institución que la portabilidad del servicio indicado ya se había realizado sin ningún tipo de problema. Este extremo mostraba que la petición de portabilidad, después

de la intervención de esta institución, se había realizado correctamente, con los datos inherentes al titular legítimo.

Los municipios son los entes competentes para regular el abastecimiento domiciliario de agua y la normativa puede diferir

En la queja 08781/2017 se produce un problema relativo a la disconformidad con la facturación girada. La persona que formulaba la queja indicaba que Jazztel le giraba facturación, a pesar de no haber prestado los servicios previamente contratados.

El Síndic contactó directamente con la compañía, expuso el problema manifestado

y pidió la anulación de la deuda asociada. Jazztel atendió el requerimiento de la institución y emitió un bono que sirvió para anular la deuda generada.

Por último, la disconformidad con la instalación de cableado, ya sea de hilo de cobre o de fibra óptica, también es una queja recurrente. En el expediente 5106/2017 la interesada reclamaba que la compañía Movistar retirara el cableado instalado en el tejado de su finca.

Preguntado por esta cuestión, Movistar informó que estaba a la espera de disponer de los permisos del ayuntamiento para realizar las obras, que consistían en retirar el cableado de fibra óptica del tejado y poder adecuar la instalación a la nueva red de comunicaciones. Recientemente, la compañía ha recibido la autorización del ayuntamiento para poder realizar las obras y, en consecuencia, atender la petición de la persona interesada.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00005/2017
En trámite

Seguimiento del *Informe sobre autopistas: aspectos relevantes para los usuarios*, de octubre de 2015

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las sugerencias y recomendaciones del *Informe sobre autopistas: aspectos relevantes para los usuarios*, presentado en el Parlamento de Cataluña en el mes de octubre de 2015.

Para poder realizar este seguimiento, el Síndic ha pedido a la Dirección General de Transportes y Movilidad y al Servicio Catalán de Tráfico que le informen sobre el estado de los trabajos para la aprobación de un protocolo para los casos de desvío de vehículos por la autopista, sobre las actuaciones llevadas a cabo para garantizar la información a los usuarios en los accesos a las autopistas y sobre el estado de los trabajos para la actualización de los reglamentos de servicios de las autopistas.

AO 00006/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los cortes de suministro que afectaron a varios municipios en diciembre de 2016 y en enero de 2017

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar los cortes de suministro que afectaron a varios municipios en los meses de diciembre de 2016 y enero de 2017. En concreto, los municipios afectados fueron Horta de Sant Joan, Arnes, Flix, Torregrossa, Olot, Prades, Capafonts, la Febró, Ulldemolins y Vilanova de Prades.

La Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial ha informado, municipio por municipio, de las afectaciones de que tenía constancia y de las actuaciones que llevaron a cabo tanto la Administración como las distribuidoras.

AO 00017/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al análisis del régimen de caducidad y canje de la tarjeta T-10 de la Autoridad del Transporte Metropolitano de Barcelona

En fecha 28 de diciembre de 2016 se publicó en el DOGC el anuncio de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) sobre las tarifas que debían regir a partir del 1 de enero de 2017 en el sistema de transporte público colectivo en el ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona.

Este anuncio determinaba que los títulos adquiridos en el año 2016 serían válidos hasta el 28 de febrero de 2017, y las tarjetas T-trimestre, T-Jove, T-trimestre FM/FN, T-Jove FM/FN y T-FM/FN 70/90 hasta el 31 de marzo de 2017. Del anuncio también se desprendía que la tarjeta T-10 no variaba de precio respecto al de 2016, pero el Síndic ha recibido varias quejas de usuarios que exponen su disconformidad con el hecho de que, a pesar de mantenerse el importe del título, no puede hacerse el canje de las tarjetas T-10 a partir del 28 de febrero de 2017.

Una vez estudiado a fondo este asunto, el Síndic recomendó a la Autoridad del Transporte Metropolitano que adoptara las medidas adecuadas para que la persona usuaria pudiera cambiar la tarjeta T-10 caducada por otra tarjeta T-10 vigente y con el mismo número de viajes, sin ningún coste, al menos hasta el último día del año 2017, y que esta medida se adoptara todos los años a partir de entonces, si procede abonando la diferencia en caso de que hubiera habido una modificación en el precio del título.

La Autoridad del Transporte Metropolitano ha informado que para el año 2017, dada la congelación de las tarifas del año 2016, podrán validarse los títulos (tarjetas T-10 adquiridas durante el año 2016) hasta el 31 de diciembre de 2017.

AO 00086/2017
Finalizada

Análisis de la actuación de las administraciones y empresas en relación con los cortes de luz ocurridos en marzo de 2017 en varios municipios de las comarcas de Lleida

El Síndic inició una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas y las empresas privadas implicadas en las interrupciones del suministro de electricidad que afectaron a varios municipios de las comarcas de Lleida los días 25 y 26 de marzo de 2017.

La madrugada del sábado 25 de marzo de 2017 varios municipios de las comarcas del Pallars Jussà, Alt Urgell, Noguera, Solsonès, Garrigues, Segrià, Urgell y Segarra sufrieron una nevada primaveral que afectó especialmente a las redes de distribución del suministro eléctrico, de forma que numerosas personas y empresas se quedaron sin este servicio básico durante varias horas.

El Departamento de Empresa y Conocimiento ha informado que ha incoado un expediente sancionador contra la empresa distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU por este asunto.

AO 00089/2017
Finalizada

Actuación de oficio para analizar la falta de cobertura móvil e internet en el municipio de Borredà

Según ha sabido el Síndic, el día 24 de marzo de 2017, el municipio de Borredà dejó de tener acceso a cobertura de la red móvil y a internet. Este problema, que también afecta a los municipios de Sant Jaume de Frontanyà, Les Lloses y Alpens, no es un hecho puntual, puesto que llevan más de doce años con incidencias constantes.

La empresa Telefónica de España, S.A., informó que el servicio quedó restablecido el 30 de marzo a las 16 horas, y que la afectación en el suministro eléctrico había sido causada por una tempestad que afectó a una antena que da cobertura móvil de Movistar.

AO 00159/2017
En trámite

Actuación de oficio referente a la huelga en Transportes Metropolitanos de Barcelona

En julio de 2017 el Síndic abrió una actuación de oficio para analizar la huelga en Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), concretamente en cuanto a las jornadas de huelga que se producían en el servicio de metro todos el lunes laborables desde el mes de abril, a raíz de un conflicto laboral iniciado hacía más de un año.

El Síndic consideró necesario conocer la posición de TMB en este largo conflicto, como empresa pública que presta un servicio de interés general. También consideró necesario conocer la posición de la Generalitat de Cataluña, que quizás debería implicarse en la búsqueda de una solución al conflicto.

AO 00168/2017
En trámite

Situación de desamparo de los pasajeros de un vuelo de la compañía Vueling con destino Madeira y que no pudieron llegar

El Síndic ha tenido conocimiento de la situación de desamparo en la que se encontraron los pasajeros del vuelo de la compañía aérea Vueling que salió el 25 de julio de 2017 del aeropuerto de Barcelona con destino Madeira y que no pudo aterrizar en el aeropuerto de Funchal debido a las condiciones meteorológicas. El avión aterrizó en Tenerife, donde los pasajeros afectados fueron hospedados en un hotel, a la espera de que la compañía aérea les garantizara la continuidad de su viaje y la llegada a su lugar de destino. Ello no obstante, 24 horas después de haber salido del aeropuerto de Barcelona, los pasajeros aún se encontraban en el aeropuerto de Tenerife, sin haber recibido la necesaria información y asistencia por parte de la compañía Vueling.

Ante la situación de desinformación y desprotección en la que se encontraron estos pasajeros, el Síndic inició una actuación de oficio, en cuyo marco pidió la intervención de la Agencia Catalana del Consumo y pidió información a la compañía Vueling. También solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de España y del Diputado del Común de Canarias.

AO 00169/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al accidente ferroviario ocurrido en la estación de Francia el 28 de julio de 2017

El Síndic inició una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas y de las empresas afectadas en relación con el accidente ferroviario ocurrido en la estación de Francia el 28 de julio de 2017, en que cincuenta personas resultaron heridas cuando un tren entró en la estación e impactó contra el tope final de la vía.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se dirigió a la Dirección General de Transportes y Movilidad, a Cercanías de Cataluña-Renfe, a ADIF y a la Dirección General de Protección Civil para pedir información sobre las causas del accidente y sobre las actuaciones que se habían llevado a cabo –o se preveía realizar– para garantizar los derechos de las personas usuarias afectadas a la asistencia, la seguridad y la calidad del servicio.

La Dirección General de Transportes y Movilidad informó que el accidente estaba siendo investigado por Renfe, que comunicaría los resultados al Ministerio de Fomento. También informó de las actuaciones que se llevaron a cabo con las personas accidentadas

AO 00194/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al corte de suministro eléctrico en una finca del barrio del Raval de Barcelona

El Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el corte de suministro eléctrico que sufrió una finca del barrio del Raval de Barcelona. En esta finca viven unas veinticuatro familias, entre las que hay gente mayor, menores y personas con enfermedades crónicas que necesitan acceso al suministro eléctrico.

El Síndic se puso en contacto con Endesa Distribución y con el Ayuntamiento de Barcelona. Endesa Distribución informó que la suspensión del suministro se realizó debido al estado de peligrosidad de la instalación de enlace, y que fue comunicada a la administración competente, en este caso la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial. Además, ni los servicios comunes ni ninguna de las viviendas de la finca disponían de contrato de suministro de energía eléctrica, lo que es otro motivo de suspensión inmediata, según prevé el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000.

El Ayuntamiento ha respondido que el Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona adquirió la finca para garantizar la continuidad de los inquilinos y para incrementar el parque de viviendas asequibles. Después del corte de suministro, el Patronato se hizo cargo de la nueva instalación eléctrica del edificio.

AO 00237/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la participación en los proyectos ASSIST y ERSC, sobre la vulnerabilidad energética de los consumidores en la Unión Europea

El Síndic ha recibido la demanda de participación en dos proyectos: el proyecto ASSIST, que propone desarrollar y poner en valor un perfil profesional de asesor energético doméstico que dé información y ofrezca apoyo a consumidores vulnerables, y en cuyo marco se ha pedido al Síndic que responda una encuesta sobre la valoración del perfil profesional mencionado; y el proyecto ERSCjustenergy, cuyo objetivo es averiguar si la resolución alternativa de conflictos (ADR) resulta en una justicia más accesible para los consumidores vulnerables. En el marco de este proyecto, se ha pedido al Síndic que responda una encuesta sobre la situación del mercado eléctrico en Cataluña y los actores y las políticas relevantes para afrontar la pobreza o vulnerabilidad energética.

Para preparar una respuesta adecuada a las demandas de participación en estos proyectos europeos, se ha abierto una actuación de oficio.

AO 00241/2017
Finalizada

Análisis y valoración del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, regulador del consumidor vulnerable y el bono social, desde la perspectiva de los derechos de los consumidores vulnerables de la energía

El Síndic abrió una actuación de oficio para analizar y valorar el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, regulador del consumidor vulnerable y el bono social, desde la perspectiva de los derechos de los consumidores vulnerables de la energía.

En el BOE núm. 242, de 7 de octubre de 2017, se publicó el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. El Real Decreto 897/2017 define la figura del consumidor vulnerable y, con carácter general, le asocia a unos determinados umbrales de renta en función del número de personas de la unidad familiar, además de incluir a otros colectivos como las familias numerosas, las personas consumidoras pensionistas de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente o las víctimas de violencia de género o terrorismo. Esta definición del consumidor vulnerable hace que se establezcan subdefiniciones que incluyen a los consumidores vulnerables especiales, los severos y los que se encuentran en riesgo de exclusión social.

Una lectura inicial del contenido del Real Decreto 897/2017 pone en relieve una evidente complejidad de gestión, tanto en cuanto al bono social como a la suspensión del suministro, dado que se trata de procedimientos y actuaciones que deberán ser impulsados por personas vulnerables y que implican administraciones de diferentes niveles y competencias.

A la vista de esta información, el Síndic se ha dirigido a la Agencia Catalana del Consumo y al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias para que le informen de las actuaciones que está previsto llevar a cabo en relación con los derechos de las personas afectadas por el Real Decreto 897/2017.

Del análisis de este real decreto, ha surgido un documento de propuestas con medidas de protección del consumidor vulnerable que ha sido enviado al Defensor del Pueblo.

■ SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

27. DESPROPORCIÓN EN LA ACTUACIÓN DE LOS CUERPOS Y LAS FUERZAS SEGURIDAD DEL ESTADO EL 1 DE OCTUBRE

El Síndic ha recibido varias quejas en torno a la jornada del 1 de octubre, la mayor parte de las cuales hacen referencia a aspectos de seguridad ciudadana. Estas quejas, junto con la información difundida por varios canales, motivó la apertura de una actuación de oficio sobre aspectos relativos a la actuación de los cuerpos y las fuerzas de seguridad (AO 00208/2017).

El auto de 27 de septiembre de 2017 del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) ordenaba una serie de medidas para impedir la celebración del referéndum convocado por la Ley 19/2017, ley inicialmente suspendida por el Tribunal Constitucional (TC) y finalmente anulada. Para hacerlo, el TSJC ordenaba impedir la apertura de colegios, cerrar los que estuvieran abiertos y requisar el material electoral que pudiera encontrarse. Señalaba que esto debía hacerse “sin afectar a la normal convivencia ciudadana” y solicitaba a la Policía de la Generalitat-Mossos d’Esquadra, la Policía Nacional y la Guardia Civil que actuaran conjuntamente para hacer efectivo este mandato.

En el contexto de la jornada del día 1 de octubre, los cuerpos y las fuerzas de seguridad debían ponderar, por un lado, los derechos individuales de libertad de expresión, manifestación, reunión, etc.; y, por otro lado, la ejecución de un mandato judicial para impedir un referéndum suspendido por el TC. En esta ponderación, el Síndic entiende que deberían prevalecer los derechos individuales (siempre y cuando se ejerzan de forma pacífica) y dejar para un momento ulterior el desarrollo, en su caso, de sus consecuencias penales.

La mayor parte de quejas recibidas los días 1 y 2 de octubre estaban motivadas por intervenciones de la Policía Nacional y la Guardia Civil contra ciudadanos que esperaban pacíficamente junto los puntos de votación, así como por las actuaciones violentas a la hora de entrar y decomisar el

material electoral –con heridos de gravedad– y por los consiguientes destrozos causados.

En estos casos, el Síndic ha dado curso a cada una de las quejas individuales recibidas y, a su vez, se han acumulado a la actuación de oficio mencionada para poder estudiar la posible falta de proporcionalidad y la consiguiente vulneración de derechos individuales y las libertades públicas debido a las actuaciones de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado que intervinieron aquel día.

El Síndic investiga posibles abusos policiales en el marco de la jornada del 1-O

A partir de la información recibida, el Síndic ha querido analizar si se han cometido actuaciones excesivas y desproporcionadas en la ejecución de aquel mandato, en particular:

- Investigar la posible desproporción en el uso de la fuerza por parte de agentes de la Policía Nacional y la Guardia Civil. El Síndic ha solicitado qué mando ordenó las cargas y qué órdenes concretas tenían los agentes, dado que el mandato judicial de detener el referéndum tenía un carácter bastante genérico.
- Investigar también el uso de balas de goma por parte de la Policía Nacional. Dos personas fueron heridas por bala de goma (en el ojo y en la pierna), la primera las cuales debió ser intervenida quirúrgicamente y ha perdido el ojo. En este punto, hay que recordar que el Departamento de Interior de la Generalitat prohibió al Cuerpo de la Policía de la Generalitat-Mossos d’Esquadra la utilización de este medio no letal en abril de 2014. Además, el Síndic había venido solicitando la moratoria desde 2012. Por tanto, el Síndic rechaza frontalmente su uso por parte de los cuerpos y las fuerzas de seguridad en cualquier circunstancia.
- Investigar si la Policía Nacional y la Guardia Civil acreditaron adecuadamente las órdenes judiciales para efectuar las

entradas y los registros. Así mismo, valorar si los desperfectos ocasionados a los centros educativos y otros establecimientos públicos fueron los mínimos indispensables.

- Investigar el decomiso de bienes particulares en el transcurso de las entradas y registros policiales, incluyendo, a modo de ejemplo, el ordenador personal, mesilla y teléfono móvil de una consejera. Hay que valorar si este decomiso de bienes sobrepasaba el mandato judicial de “requisar todo el material relacionado con el referéndum”.
- Por último, analizar el papel desarrollado por la Policía de la Generalitat-Mossos d’Esquadra, así como la distribución de competencias entre los diferentes cuerpos de seguridad, de acuerdo con las previsiones constitucionales.

El Síndic Greuges ha trasladado estas actuaciones al Defensor del Pueblo, al ministro del Interior y a la Delegación del Gobierno. Así mismo, las ha puesto en conocimiento del comisario europeo de Derechos Humanos, la defensora del pueblo europea, el Alto Comisionado de la ONU por los Derechos Humanos y el presidente del Instituto Internacional del Ombudsman.

El ejercicio de la coerción policial debe ponderarse con la plena vigencia de derechos fundamentales como son el de la libertad de expresión

En estos momentos se está a la espera de recibir la respuesta de las diferentes administraciones. En este sentido, el Defensor del Pueblo ha indicado que el Juzgado de Instrucción núm. 7 de Barcelona está investigando estos hechos y que es

competencia del Defensor del Pueblo cualquier queja en referencia a este asunto, organismo que ya había recibido cinco quejas durante la primera quincena del mes de octubre.

Efectivamente, el Juzgado de Instrucción núm. 7 de Barcelona ya tramita más de doscientas denuncias por lesiones provocadas por estos cuerpos policiales el día 1 de octubre. Una decena de juzgados de otras localidades catalanas también están tramitando denuncias similares.

También se tuvo conocimiento de la iniciativa del Gobierno de la Generalitat de crear una comisión de investigación sobre la violencia policial de aquel día, a pesar de que este órgano quedó anulado a raíz de la aplicación del artículo 155 CE.

Por su parte, el Servicio Catalán de la Salud, ante ciertas informaciones que pretendían minimizar las cifras oficiales sobre el número de víctimas, publicó un informe en el que se daba cuenta del número de personas (más de un millar) atendidas por región sanitaria y clasificación diagnóstica. Así mismo, el Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña emitió un comunicado en el que afirmaba que no podía ponerse en duda la profesionalidad e independencia de los médicos a la hora de certificar los heridos el día de la votación porque actúan bajo un código deontológico para atender y diagnosticar a los pacientes.

La Universidad de Barcelona-Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos ha enviado un informe relativo a las situaciones de violencia institucional vividas en el transcurso de la jornada del día 1 de octubre. En el informe, se describen las intervenciones policiales efectuadas en 41 de los colegios electorales con los videos correspondientes. A parte de estas 41 intervenciones se aportan 33 casos individuales registrados en el fichero SIREGOVI.

 **Síndic de Greuges** ✓
@sindicdegreuges

El Síndic investigará el uso de pelotas de goma por parte de los cuerpos policiales
[#CatalanReferendum...](#)

19:51 pm · 1 oct. 2017

60 RETUITS 69 AGRADAMENTS

 **Síndic de Greuges** ✓
@sindicdegreuges

El [@CommissionerHR](#) ha comunicado al síndic que ha pedido que se investiguen las cargas policiales del 1-O <http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4753> ...

13:20 pm · 9 oct. 2017

11 RETUITS 16 AGRADAMENTS

Queja 08155/2017 y ochenta quejas más

La persona interesada se queja de la brutalidad policial durante la jornada del 1 de octubre. En esta queja y otras similares, el Síndic ha querido analizar si se han cometido actuaciones excesivas y desproporcionadas por parte de la Policía Nacional y la Guardia Civil y ha iniciado las investigaciones reseñadas anteriormente.

Así mismo, ha trasladado estas investigaciones al Defensor del Pueblo, al ministro del Interior y a la Delegación del Gobierno. También las ha puesto en conocimiento del comisario europeo de Derechos Humanos, la defensora del pueblo europea, el Alto Comisionado de la ONU por los Derechos Humanos y el presidente del Instituto Internacional del Ombudsman.

28. PRESUNTOS MALOS TRATOS EN EL ENTORNO PENITENCIARIO

La interdicción de la tortura y de las penas o tratos inhumanos o degradantes está recogida en el artículo 5 de la Declaración universal de derechos humanos y en los convenios internacionales de que el Estado es parte, como son el Pacto internacional de derechos civiles y políticos y el Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.

En relación con el ámbito penitenciario, esta prohibición aparece en el artículo 31 de las Reglas mínimas de tratamiento de los reclusos, adoptadas en el año 1955 por las Naciones Unidas, y en el artículo 37 de las Reglas penitenciarias europeas, adoptadas a través de la Recomendación (87) 3 del Comité de Ministros del Consejo de Europa.

También cabe destacar que en el ordenamiento jurídico español, bajo la más genérica prohibición de maltratos a los internos, queda recogida en el artículo 6 de la Ley orgánica 1/79, de 26 de septiembre, general penitenciaria, precepto que debe interpretarse en relación con el artículo 15 de la Constitución y el resto de instrumentos internacionales.

Según la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, recogida en la Sentencia 120/90, del Tribunal Constitucional, para calificar una pena o tratamiento en algunas de las categorías del artículo 3 del Convenio de Roma, hay que atenerse a la intensidad de los sufrimientos infligidos a una persona. De conformidad con esta doctrina, las tres nociones recogidas en el artículo 15 de la carta magna (tortura, penas o tratos inhumanos y penas o tratos degradantes) son, en su significado jurídico, “nociones graduadas de la misma escala”, que, en todos sus tramos, conllevan, sean cuales sean las finalidades, sufrimientos físicos o psíquicos ilícitos e infligidos de forma vejatoria a quien los sufre, y con la intención de vejear y doblegar la voluntad del sujeto que los sufre.

Respecto al ámbito penitenciario en particular, se ha señalado que para apreciar la existencia de tratamientos inhumanos o degradantes es necesario que conlleven

sufrimientos de una intensidad especial o provoquen una humillación o sensación de envilecimiento que llegue a un nivel determinado diferente o superior al que suele conllevar aparejado el cumplimiento de la condena.

Cabe destacar que, a pesar de que el Tribunal Constitucional ha declarado que una medida concreta no puede considerarse como constitutiva de un trato inhumano o degradante por razón del objetivo que persigue, esto no impide que se la pueda considerar como tal en virtud de los medios utilizados.

En virtud del artículo 71 del Reglamento penitenciario, las medidas de seguridad deben regirse por los principios de necesidad y proporcionalidad, y siempre deben llevarse a cabo con el debido respeto a la dignidad y a los derechos fundamentales, especialmente las medidas que se practiquen directamente sobre los internos. Cuando los funcionarios, en ocasión de cualesquiera de las medidas de seguridad, detecten alguna anomalía regimental o cualquier otro hecho o circunstancia indiciaria de una posible perturbación de la vida normal en el centro, deben ponerlo inmediatamente en conocimiento del jefe de servicios, al efecto de que se adopten los medios coercitivos adecuados.

La actuación penitenciaria debe regirse por el principio de proporcionalidad y ser compatible con el respeto a los derechos fundamentales

Del conjunto de quejas recibidas que hacen referencia a los problemas por razón de cumplimiento de la pena impuesta, cabe destacar dos casos.

El primero de los casos hace referencia a un interno del Centro Penitenciario de Cuatro Caminos que presentaba múltiples equimosis compatibles con instrumentos directos de contusión o de presión y

derivadas de unos hechos ocurridos en fechas recientes.

El interno, ubicado en el Departamento de Sancionados, expuso que al salir al patio un funcionario le espetó un puñetazo en el pómulo izquierdo, sin que previamente lo hubiera provocado, a pesar de que después de estos hechos lo retó a una pelea.

Según relataba el interno, vinieron los funcionarios del grupo de intervención especial y, una vez inmovilizado sin oponer resistencia, lo golpearon fuertemente en piernas, brazos, cabeza y tronco. Una vez esposado, le condujeron a una celda de contención y le ataron decúbito prono desde la mañana hasta últimas horas de la tarde. Los servicios médicos visitaron al interno, y le pusieron grapas para cerrar la herida de la cabeza y un analgésico intravenoso para paliar los efectos del dolor.

Por su parte, la Administración penitenciaria informó que los funcionarios aplicaron la fuerza mínima indispensable para reducir al interno, dada su actitud desafiante y el estado de oposición y de resistencia a las órdenes.

Del análisis de la documentación disponible, se desprende lo siguiente: (1) no podía determinarse en qué momento de los hechos se produjeron las lesiones que presentaba el interno, es decir, si se produjeron en la inmovilización o se prolongaron más allá; (2) los informes elaborados por los funcionarios no describieron con exactitud los hechos ocurridos, ni la forma con que se aplicó la fuerza mínima indispensable y cuándo finalizó; (3) la indicación de los informes elaborados por los funcionarios determinaba la alta agresividad que mostraba el interno en el momento de los hechos, dato sorprendente dado que estaba en huelga de hambre desde hacía cuatro días; (4) el material decomisado al interno no presentaba desperfectos, hecho que hacía dudar de la agresividad alegada por los funcionarios; (5) se constataba la falta de comunicación inmediata de la aplicación de los medios coercitivos al juez de vigilancia penitenciaria, trámite que se demoró hasta que cesaron, y (6) la hoja asistencial médica no describía con exactitud las lesiones que presentaba el interno ni el tratamiento médico.

Con motivo de estas conclusiones, se consideró necesario formular unas sugerencias tanto al Departamento de Justicia como el Departamento de Salud.

Las sugerencias al Departamento de Justicia fueron: (1) la instalación de cámaras de grabación de imágenes y de sonido en los patios del Departamento de Sancionados; (2) la necesidad de mejorar la redacción de los informes elaborados por los funcionarios de vigilancia, indicando de forma minuciosa de cada una de las actuaciones y rehuendo expresiones y conceptos jurídicos indeterminados; (3) la necesidad de agotar las vías de diálogo y negociación con los internos frente a situaciones agitadas, y (4) la comunicación inmediata tanto del inicio como del cese de la aplicación de los medios coercitivos al Juzgado de Vigilancia Penitenciaria, con la finalidad de que la autoridad judicial pueda garantizar su aplicación correcta.

Por su parte, al Departamento de Salud se formularon las siguientes sugerencias: (1) la comunicación, tanto al juzgado de guardia como el director del establecimiento penitenciario, de los casos en que los internos visitados presenten lesiones, ya sean fruto de incidentes entre internos como entre internos y funcionarios; (2) la adaptación de las hojas de asistencia médica, especialmente en los casos de lesiones, a lo establecido en el Protocolo de Estambul, y (3) indicación en el parte médico de las curas practicadas y la pauta médica.

En los supuestos de lesiones, la hoja de asistencia médica debe adaptarse a las exigencias del Protocolo de Estambul

Los departamentos de Justicia y Salud aceptaron las sugerencias formuladas, siempre y cuando hubiera disponibilidad económica para llevarlas a cabo y dentro de un plazo razonable.

El segundo de los casos también hace referencia a un interno que cumplía condena en el Centro Penitenciario de Cuatro Cami-

nos. El interno informaba que había sufrido maltratos por parte de los funcionarios del módulo residencial 2, y también que había tomado una sustancia que le habían dado para contrarrestar los efectos de un consumo de tóxicos que lo había dejado inconsciente.

En cuanto a los maltratos, había aspectos que pedían una atención especial: (1) se señalaba que el interno había iniciado una pelea con los funcionarios y, por el contrario, el parte médico constataba que la pelea había sido entre internos; (2) el interno presentaba lesiones visibles un mes después de los hechos (marcas en torno al ojo derecho); (3) las graves lesiones que constaban en el informe del centro hospitalario las hacían difícilmente compatibles con las actuaciones de los funcionarios en el momento de la inmovilización, y (4) el día de autos el interno había pedido poder efectuar una llamada a la institución, que fue denegada.

La instalación de cámaras de grabación de imágenes es una garantía para salvaguardar los derechos de los internos y los funcionarios

La información enviada por el Departamento de Justicia constataba el archivo de las diligencias informativas, dado que no se había detectado irregularidad alguna en la actuación de los funcionarios susceptible de reproche disciplinario. Esta decisión se fundamentaba en el hecho de que, por un lado, no había cámaras de grabación de imágenes en el lugar del suceso y, por otra parte, el interno había mostrado un comportamiento agresivo y violento, hecho que había provocado su reducción, cacheo y traslado al Hospital General de Granollers.

Dado que la información facilitada por la Administración y los hechos relatados por el interno se contradecían, se facilitó una

ampliación de información al Departamento de Justicia para concretar ciertos aspectos.

La información recibida ponía de relieve lo siguiente: (1) la instructora de las diligencias informativas, como ya disponía de la declaración del interno hecha en comparecencia ante el instructor del expediente disciplinario, consideró suficientes sus manifestaciones; (2) en el trayecto que va del módulo residencial 2 al módulo de sancionados no hay cámaras de grabación de imágenes, de forma que no hay ninguna grabación para examinar, y (3) se adjuntaba toda la documentación del expediente disciplinario, incluyendo los comunicados de hechos y los partes médicos del centro penitenciario y del Hospital General de Granollers. También se indicaba que, en referencia a los hechos denunciados por el interno, el Juzgado de Instrucción núm. 3 de Granollers había iniciado diligencias judiciales. Dado que el objeto de la queja estaba pendiente de una resolución judicial, el Síndic dio por finalizadas las actuaciones.

No obstante, a fin de garantizar los derechos y deberes tanto de los internos como de los funcionarios, se ha sugerido que: (a) el personal de inspección se entreviste siempre con el interno independientemente de la comparecencia que se realice ante el instructor del expediente disciplinario y (b) que se adopten las medidas oportunas para que se dote de cámaras de grabación de imágenes el trayecto que va del módulo residencial 2 al módulo de sancionados del Centro Penitenciario Cuatro Caminos.

El Departamento de Justicia aceptó las sugerencias e informó a la institución que la instalación de cámaras en el módulo de sancionados y en el trayecto entre las unidades de vida y este módulo del Centro Penitenciario Cuatro Caminos ya había sido aprobada, adjudicada y disponía de reserva de crédito. A pesar de que no había una fecha exacta de comienzo de esta actuación, antes de tres meses ya estarían instaladas.

29. INVESTIGACIÓN DE LA MUERTE DE DOS AGENTES RURALES EN LLEIDA

A raíz de la muerte de dos agentes rurales a manos de un cazador en un coto de caza en Aspa (Lleida), el Síndic abrió una actuación de oficio para investigar y esclarecer los hechos relacionados con el trágico suceso, ocurrido el sábado 21 de enero de 2017. En este sentido, se pidió información tanto a la Comandancia de la Guardia Civil como los departamentos de Interior y de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación. Por otra parte, también se mantuvieron reuniones con representantes de la Agrupación de Agentes Forestales de Cataluña.

La actuación de oficio constata que el reglamento, que debería desarrollar todas las cuestiones relativas a las medidas de seguridad y definir las situaciones en las que debería determinarse la necesidad o no de llevar armas, así como el tipo de armamento, aún no se ha aprobado, a pesar del tiempo transcurrido y de haber sido una reivindicación histórica del cuerpo. En este sentido, el Síndic recomienda su aprobación con diligencia.

Es necesario que se dote al Cuerpo de Agentes Rurales de una prevención y evaluación de los riesgos laborales adecuados al ejercicio de sus funciones

A pesar de que los agentes rurales tienen encomendada una función a menudo coercitiva que implica situaciones de riesgo concreto, las cuales se están incrementando en los últimos años, no disponen de una adecuada prevención de riesgos laborales. Desde el año 1990 hasta mediados de febrero de 2017 se han recogido y documentado un total de 235 incidentes que corresponden a agresiones, desobediencias y situaciones de violencia en general. Sin embargo, los agentes afirman que se han producido muchas más.

El Síndic considera que hay que dotar al Cuerpo de Agentes Rurales (CAR) de una prevención y una evaluación de riesgos específicos. También es necesario dotarlo de los elementos de protección necesarios para el ejercicio de sus funciones y ofrecer la suficiente formación para utilizarlos.

Más allá de reforzar las medidas de protección y de seguridad del CAR, el Síndic reclama un debate más amplio sobre la situación del ámbito de la caza en Cataluña. Por ello, recomienda al Parlamento catalán que elabore una ley de caza propia, de acuerdo con el modelo normativo y político que previamente se haya debatido y acordado.

En cuanto a la descoordinación detectada entre las fuerzas de seguridad implicadas, el Síndic observa que entre el CAR y los Mossos d'Esquadra no existe un protocolo ante las inspecciones y el control sobre los permisos de armas, a pesar de que sí existe uno de coordinación y de colaboración en el ejercicio de las respectivas funciones.

En lo concerniente a la colaboración con la Guardia Civil, es la propia que preside y rige las relaciones entre los diferentes cuerpos de seguridad, sin que exista un protocolo específico sobre intercambio de información en relación con la trayectoria que experimenta la licencia de armas concedida.

Es necesario que el Parlamento de Cataluña elabore una ley de caza propia con los debates previos que correspondan

En referencia a esta falta de coordinación, el Síndic propone que en el marco de la próxima Junta de Seguridad se elabore un protocolo concreto y específico en materia de inspecciones y de controles sobre permisos de armas que prevea el intercambio de información entre el Ministerio del Interior, el Departamento de Interior y el Departamento de Agricultura, Ganadería y Pesca.

Además, en cuanto a la expedición de licencias de armas, recomienda que en el marco de esta misma junta de seguridad se proponga un seguimiento de oficio de las condiciones psicosanitarias de los titulares de los permisos y las licencias de armas que se otorgan para cinco años. De la misma forma, considera que sería necesario endurecer los criterios para obtener y renovar las licencias. Así, propone que los informes de aptitudes psíquicas y físicas para la obtención de licencias de armas sólo puedan expedirse en centros autorizados específicamente a este fin y que, además, haya que aportar un informe complementario de reconocimiento psicológico efectuado por un psicólogo o psiquiatra de la Seguridad Social.

Es necesario endurecer los criterios para obtener y renovar las licencias de armas

El Departamento de Agricultura, Ganadería y Pesca ha recibido positivamente las recomendaciones formuladas, y ha expuesto las medidas que se están adoptando y las que se aplicarán en un futuro.

Cabe destacar que entre las recomendaciones aceptadas está elaborar una nueva ley de caza de Cataluña y una

regulación específica sobre las medidas de seguridad, el uso de armas, los elementos de protección policial y los de autodefensa y disuasión, y también se está trabajando en un protocolo específico para el CAR de prevención y actuación en casos de violencia extrema.

La Comandancia de la Guardia Civil informa que da traslado de las recomendaciones formuladas por el Síndic a la Delegación del Gobierno en Cataluña, que no ha dicho nada sobre la cuestión.

En el momento de concluir este informe aún no se ha recibido valoración alguna del Departamento de Interior sobre las mismas sugerencias que se habían trasladado al de Agricultura, Ganadería y Pesca.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic evidencia carencias en formación y protección del Cuerpo de Agentes Rurales para gestionar problemas de seguridad [http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4345 ...](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4345...)

10:12 pm · 28 mar. 2017

9 RETUITS 8 AGRADAMENTS

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00030/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al *Informe sobre el Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura*

Una vez valoradas las recomendaciones que constan en el *Informe del Mecanismo para la Prevención de la Tortura 2016*, la Dirección General de la Policía envió un informe al Síndic en que se ponía de manifiesto el posicionamiento de esta administración sobre cada una de las recomendaciones.

La Dirección General informó que hay algunas propuestas de mejora que están supeditadas a la disponibilidad presupuestaria, aunque no se descarta llevarlas a cabo cuando las circunstancias del contexto varíen y sean favorables, tales como la instalación de cámaras de videovigilancia en las salas de reseña. En otras, como la renovación del material de los cascos de protección, se hizo constar que se estaba trabajando en ello. La cuestión de las policías locales queda a la espera de ser tratada con la Subdirección General de Coordinación de la Policía de Cataluña.

VISITAS DEL MECANISMO CATALÁN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA (MCPT)

AO 00251/2017
En trámite

Visita al espacio de detención de menores y adultos en la Ciudad de la Justicia

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), los días 10 de octubre y 21 de noviembre de 2017 se visitó el espacio de detención de menores y adultos en la Ciudad de la Justicia. La finalidad de las visitas era realizar un seguimiento de las recomendaciones efectuadas a raíz de la última visita del MCPT, y de las actuaciones que el Departamento de Justicia y otras administraciones afectadas se comprometieron a adoptar.

Dadas las observaciones recogidas por el Equipo de Trabajo de la MCPT, se recomendó que se garantizara que las exploraciones medicoforenses a detenidos se llevaran a cabo en espacios adecuados. Además, dado que se constató que se continúa sin respetar la intimidad de las personas detenidas en el momento de la exploración, se recomendó que los servicios de medicina forense adaptaran su praxis a las recomendaciones del Protocolo de Estambul.

Comisarias de los Mossos d'Esquadra

AO 00009/2017
Finalizada

Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Falset

De la información facilitada y las observaciones recogidas durante la visita se concluye que hay aspectos que hay que mejorar que son comunes en todas las comisarías de Mossos d'Esquadra, como que la sala de reseña e identificación del área de custodia de detenidos no dispone de cámara de videovigilancia, que el detenido es atendido por el médico del centro de atención primaria en presencia policial y que no se traslada a la defensa del detenido toda la documentación relativa a su detención.

Por tanto, el Síndic reitera al Departamento de Interior las recomendaciones formuladas en el *Informe anual del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura* de 2016, en el sentido de dotar las salas de reseña de las comisarías de Mossos d'Esquadra de sistema de videovigilancia y asegurar que, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Estambul, las visitas médicas puedan realizarse como regla general con plenas garantías del derecho a la intimidad del paciente.

AO 00027/2017
AO 00028/2017
AO 00041/2017
AO 00042/2017

Visita a la comisaria de los Mossos d'Esquadra de Sant Cugat del Vallès
Visita a la comisaria de los Mossos d'Esquadra de Rubí
Visita a la comisaria de los Mossos d'Esquadra del Prat de Llobregat
Visita a la comisaria de los Mossos d'Esquadra de Sant Vicenç dels Horts

En el marco de las visitas programadas por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, el Equipo de Trabajo del Síndic visitó las comisarías de Sant Cugat del Vallès, Rubí, El Prat de Llobregat y Sant Vicenç dels Horts. Todas estas visitas eran de seguimiento y, por tanto, tenían como objetivo comprobar el estado actual de las instalaciones policiales, el proceso de custodia y el cumplimiento de normativa, y el grado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas en visitas anteriores.

Una vez evaluada la información facilitada por la Dirección General de la Policía, el Síndic ha comprobado que se ha dado cumplimiento a cada una de sus recomendaciones, lo que se valora muy positivamente. Cabe destacar también la nueva posición de la Dirección General de la Policía en cuanto al tema de los usos que deben tener las mantas. Así, se hace constar que la Dirección es favorable a modificar el criterio seguido hasta ahora y suministrar a cada detenido una manta nueva. Esta propuesta está en una fase de estudio y valoración, dado que se hace énfasis en el impacto económico que supondría aplicar esta medida en todas las áreas de custodia de detenidos de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.

AO 00139/2017
En trámite

Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra del aeropuerto de Barcelona

Durante la visita, el Síndic ha efectuado las siguientes observaciones: no hay cámaras de vigilancia dentro del espacio de la comisaría; se hacen detenciones pero no se hacen efectivos los derechos de las personas detenidas (tan sólo el derecho a intérprete y la llamada al personal del consulado), y diariamente se efectúa un número considerable de detenciones.

Por todo ello, el Síndic recomienda al Departamento de Interior que la Comisaría de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en el aeropuerto de El Prat desempeñe abiertamente funciones de custodia de personas detenidas y, por tanto, que disponga de unas instalaciones que les permitan ejercerlas en las condiciones adecuadas, homologables al resto de comisarías del cuerpo y que garanticen los derechos de los detenidos y la seguridad de los agentes.

AO 00214/2017
En trámite

Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sort

Durante la visita, el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) ha constatado que se ha cumplido la recomendación que se había formulado en una visita anterior, relativa a identificar la celda que se utiliza para llevar a cabo los registros de las mujeres con los dos usos que tiene asignados. En esta ocasión, se ha informado que la sala de reseña e identificación también se utiliza para realizar los registros de los hombres. Sin embargo, y en la línea de las otras comisarías visitadas, esta sala no tiene cámara de videovigilancia.

Como elemento negativo que sería necesario subsanar, el Equipo constata que las luces de las celdas no tienen ninguna protección desde el interior, lo que es un elemento de riesgo, pero sí por el exterior. Por tanto, se recomienda que se adopten las medidas correctoras oportunas para proteger las luces del interior de las celdas de esta comisaría.

AO 00217/2017
En trámite

Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tremp

La valoración global de las instalaciones de esta comisaría vuelve a ser positiva, más allá de los elementos objeto de mejora recurrente en el resto de comisarías (cascos de moto obsoletos y falta de videovigilancia en la sala de identificación y reseña).

Así, según las observaciones recogidas por el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura y la información facilitada, se ha concluido, con carácter general, que hay que continuar realizando el seguimiento del compromiso adquirido por el Departamento de Interior de hacer extensible la instalación de las cámaras de videovigilancia a las salas de reseña e identificación de las áreas de custodia y detención. También es necesario realizar un seguimiento del material de contención, en concreto de los cascos integrales de moto.

Comisarías de policía local

AO 00010/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Mont-roig del Camp
AO 00011/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Salou
AO 00025/2017	Visita a la unidad territorial de la Guardia Urbana de Nou Barris
AO 00026/2017	Visita a la oficina de Mossos d'Esquadra y de Guàrdia Urbana de Barcelona
AO 00043/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Argentona
AO 00044/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Sant Andreu de Llavaneres
AO 00045/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Tordera
AO 00107/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Vilafranca del Penedès
AO 00108/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Santa Margarida i els Monjos
AO 00109/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Cubelles
AO 00110/2017	Visita a la unidad territorial de la Guardia Urbana de Sarrià
AO 00135/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Ripollet
AO 00136/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Santa Eulàlia de Ronçana
AO 00137/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Lliçà d'Amunt
AO 00213/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Blanes
AO 00215/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Lloret de Mar
AO 00218/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Tossa de Mar
AO 00249/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Sant Pere de Ribes
AO 00250/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Castelldefels
AO 00260/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Martorell
AO 00261/2017	Visita a la comisaría de la Policía Local de Igualada

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 2017 para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es adecuado. Una recomendación que el MCPT ha formulado con carácter general en casi todos los casos es que la policía local deje de ejercer 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 desde el primer momento de la detención.

Centros penitenciarios

AO 00018/2017
Finalizada

Visita al Centro Penitenciario Quatre Camins

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 25 de enero de 2017 se visitó el Centro Penitenciario Quatre Camins. Teniendo en cuenta la información facilitada y las observaciones recogidas durante la visita, el Síndic recomendó con carácter general al Departamento de Justicia, por un lado, que siguiera revisando a la baja los precios del economato, para que se ajusten a las capacidades económicas de los internos; y, por otro lado, que continuara combatiendo con firmeza las plagas de roedores en todo el centro penitenciario.

También se formularon una serie de recomendaciones en relación con el departamento de atención especializada para reclusos con discapacidad intelectual, como la necesidad de dotar esta unidad de un servicio de atención psiquiátrica más permanente que garantice la atención y el seguimiento psiquiátrico de los internos residentes, o la necesidad de disponer de centros de atención especializada de la red de servicios sociales para alojar a personas con discapacidad intelectual que cumplen condena en tercer grado o que están en libertad definitiva.

AO 00053/2017
Finalizada

Visita al Centro Penitenciario Lledoners

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 8 de marzo de 2017 se visitó el Centro Penitenciario Lledoners. Se trataba de una visita de seguimiento porque el centro ya ha sido visitado anteriormente en varias ocasiones.

A raíz de la información obtenida del conjunto de entrevistas mantenidas con los internos y funcionarios, el Síndic ha llegado a las siguientes conclusiones:

En cuanto a los internos, en general no se constatan indicios que puedan apuntar a maltrato físico o psíquico. La mayoría de los entrevistados no tienen ninguna queja de los funcionarios del Departamento de Régimen Cerrado (DERT), si bien dos afirman que uno de los funcionarios se extralimita en el ejercicio de sus funciones, motivo por el que hay que insistir en cuáles son los límites de sus actuaciones profesionales. Dado que hay dos internos que afirman que la calefacción sólo funciona de 21.00 a 6.00 horas, el MCPT ha pedido al Departamento de Justicia que adopte las medidas correctoras oportunas para subsanar esta disfunción.

En cuanto a los funcionarios, hay que garantizar en todos los casos que haya cuatro de vigilancia y el jefe de unidad, además del coordinador. Si por algún motivo la ocupación aumentara, sería necesario reforzar la plantilla con otro funcionario en todos los supuestos. También se considera que los programas de formación específica del personal penitenciario deben incluir un apartado específico sobre el estudio del Protocolo de Estambul y que es necesario que se promueva la difusión del Informe del MCPT entre los funcionarios del DERT. Además, hay que promover e incentivar la formación de los funcionarios de vigilancia en el uso y la aplicación de los medios de contención.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado que ha aceptado estas recomendaciones con carácter general, y ha destacado que algunas, como las relacionadas con el plan de formación de los funcionarios, ya se han implementado.

AO 00143/2017
En trámite

Visita al Centro Penitenciario Brians 2

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 31 de mayo de 2017 se visitó el Centro Penitenciario Brians 2.

Dadas las observaciones recogidas por el Equipo de Trabajo del MCPT y la información facilitada por el centro, se recomendó, con carácter general, que se facilitaran las comunicaciones de los internos con el exterior y que se actualizaran los partes de lesiones para adecuarlos al Protocolo de Estambul.

En cuanto al Departamento de Régimen Cerrado, se recomendó que se ofreciera a los funcionarios una formación permanente y continuada en criterios para la detección del riesgo de suicidio, sobre todo en módulos como el de régimen cerrado. También se recordó que hay que respetar las Reglas mínimas de la ONU para el tratamiento de los reclusos y, por tanto, evitar las regresiones a primer grado o las sanciones de aislamiento a internos con enfermedades mentales.

En cuanto al Departamento de Enfermería/salud mental, se sugirió que se programaran actividades adecuadas a las capacidades de los internos que están en este departamento.

AO 00219/2017
En trámite

Visita al Centro Penitenciario Mas d'Enric

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 12 de septiembre de 2017 se visitó el Centro Penitenciario Mas d'Enric. Esta era la tercera visita que se realizaba al centro, dado que en la última aún no se había producido el despliegue completo.

Dadas las observaciones recogidas por el Equipo de Trabajo del MCPT y la información facilitada por el centro, se recomendó: que las mujeres estén debidamente informadas de la normativa interna del centro en cuanto al funcionamiento del servicio de lavandería; que, a medida que se incorporen todos los profesionales preceptivos de tratamiento, se normalice la situación en el módulo de mujeres desde la perspectiva de atención individualizada y de intervención; que se garantice la participación de las mujeres en las actividades físicas mixtas que se llevan a cabo de acuerdo con sus demandas y necesidades; que se regule la periodicidad con la que se lavan los edredones y las mantas con el objetivo de asegurar un nivel óptimo de higiene; que se ofrezca algún programa de intervención específica en violencia de género dirigido a mujeres que la hayan sufrido, y que se adopte alguna medida para dejar constancia de las instancias y de los escritos que presentan los presos en general en las oficinas de los funcionarios.

AO 00221/2017
Finalizada

Visita al Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 19 de septiembre de 2017 se visitó el Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa. Era la tercera visita que se realizaba al centro y tenía por objetivo para efectuar un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones formuladas con anterioridad.

Dadas las observaciones recogidas por el Equipo de Trabajo del MCPT, se concluyó que, con carácter general, se habían cumplido prácticamente todas las recomendaciones efectuadas en el marco de la visita anterior. Por otra parte, los pacientes entrevistados manifestaron que se encontraban bien en este pabellón, mejor que en los centros penitenciarios de procedencia. También se ha observado que las visitas médicas se realizan sin presencia de funcionarios, excepto en el caso de que el profesional sanitario expresamente lo pida, y que hay pocas contenciones regimentales. En definitiva, la valoración global de la visita es positiva y no se ha detectado ninguna irregularidad ni falta de atención asistencial.

AO 00259/2017
Finalizada

Visita al Centro Penitenciario Ponent

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), el día 31 de octubre de 2017 se visitó el Centro Penitenciario Ponent. Esta era la cuarta visita que se realizaba al centro y tenía por objetivo para efectuar un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el año anterior.

El equipo del MCPT constató que el DERT de Ponent no está acondicionado para pasar un período prolongado de tiempo, más allá de lo que es estrictamente imprescindible para el cumplimiento de una sanción. No dispone ni de la estructura ni de los espacios adecuados para alcanzar los objetivos de la nueva circular de régimen cerrado. Por tanto, se recomendó al Departamento de Justicia que se valorara la necesidad de mantener esta unidad como un departamento de sanciones, pero no de régimen cerrado.

AO 00267/2017
Finalizada

Visita al Centro Penitenciario Brians 1 (módulo de hombres y módulo de mujeres)

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), se visitó varias veces el Centro Penitenciario Brians 1.

En cuanto al módulo de mujeres, la dirección del centro informó que tres días antes de la primera visita se había suicidado una mujer en el Departamento de Enfermería, de forma que el Síndic abrió posteriormente una actuación de oficio en relación con este incidente.

Dadas las observaciones recogidas por el equipo de trabajo del MCPT, y sin perjuicio de las actuaciones que lleve a cabo el Síndic sobre el tema del protocolo de suicidios, el Síndic recomendó al Departamento de Justicia, con carácter general, que se comprobara y se valorara la programación de los menús que se ofrecen durante el verano para adecuarlos a la especificidad de la época del año y a las necesidades y demandas de las internas. También hay que asegurar, en todo caso, que los menús cumplen los criterios de nutrición y equilibrio dietético y se sirven en unas condiciones térmicas adecuadas. El Síndic también formuló una serie de sugerencias específicas en relación con el funcionamiento del DERT y del Departamento de Enfermería.

En cuanto al módulo de hombres, la visita estuvo motivada principalmente por la reciente reconversión del Centro Penitenciario Brians 1 en centro de preventivos, a raíz del cierre de la Prisión de Hombres de Barcelona (la Modelo). En el marco de esta visita, se concluyó que la nueva orientación de Brians 1 como centro de preventivos ha sido rápida y repentina. En menos de tres meses se ha renovado completamente la población reclusa con perfiles y necesidades diferentes a la población penada. La mayor parte de funcionarios del Centro Penitenciario, sin embargo, no proviene de la Modelo, sino que ya estaban en Brians 1 y deben adaptarse al nuevo perfil de interno. Por esto, es necesario que la dirección del centro y sobre todo la Dirección General de Servicios Penitenciarios den el máximo apoyo a estos funcionarios; aumenten, si es necesario, los efectivos, y les faciliten la formación necesaria.

Seguridad Ciudadana y Justicia

AO 00004/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al funcionamiento del Servicio de Orientación Jurídica en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca

El Síndic abrió una actuación de oficio después de tener conocimiento a través de una fundación que la calidad de la asistencia letrada que presta el Servicio de Orientación Jurídica implantado en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca en el año 2014 no siempre es adecuada.

El Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona informó sobre varios aspectos relativos al funcionamiento del Servicio y concluyó que no se han detectado deficiencias ni disfunciones durante el tiempo que lleva funcionando. El Síndic, por tanto, dio por finalizadas las actuaciones iniciadas en este asunto, dado que no apreció signos de actuación administrativa irregular.

AO 00007/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la muerte de dos agentes rurales en un coto de caza en Aspa, en el Segrià, en enero de 2017

El Síndic abrió una actuación de oficio para investigar y esclarecer los hechos relacionados con la muerte de dos agentes rurales a manos de un cazador en un coto de caza en Aspa, en el Segrià.

Una vez estudiado a fondo este asunto, el Síndic formuló varias recomendaciones al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, al Departamento de Interior y a la Guardia Civil, entre las que destacan las siguientes: Es necesario disponer de una ley catalana de caza y que, mientras tanto, se estudie la transferencia al Cuerpo de Agentes Rurales de las funciones que actualmente ejerce la Guardia Civil; es necesario que en la Junta de Seguridad de Cataluña se proponga elaborar un protocolo concreto y específico en materia de inspecciones y controles sobre permisos de armas que prevea el intercambio de información entre el Ministerio del Interior, el Departamento de Interior y el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación; es necesario que los informes de aptitudes psíquicas y físicas para la obtención de licencias de armas sólo puedan expedirse en centros autorizados específicamente con este objeto y que, además, sea necesario aportar un informe complementario de reconocimiento psicológico efectuado por un psicólogo y/o psiquiatra de la Seguridad Social; es necesario que el Cuerpo de Agentes Rurales reciba formación especializada sobre seguridad, prevención de riesgos y gestión de conflictos, y que se facilite el acceso de este cuerpo a los antecedentes policiales de los titulares de permisos de armas, y, por último, es necesario dotar al Cuerpo de Agentes Rurales de los elementos de protección necesarios para el ejercicio de sus funciones y es preciso que tengan la formación suficiente para utilizarlos.

El Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación ha puesto de manifiesto que acepta las recomendaciones del Síndic que sean de su ámbito competencial. Sin embargo, indica que la implementación y el desarrollo de algunas de estas recomendaciones serán progresivos, y que algunas se prevé que se implementen mediante la futura ley de caza que se está impulsando.

AO 00046/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la denuncia sobre varios incidentes que se produjeron en los departamentos de Enfermería, Ingresos y Especial del módulo de mujeres del Centro Penitenciario Brians 1

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de recibir una denuncia sobre varios incidentes ocurridos en el Centro Penitenciario Brians 1, en que resultaron heridas graves varias internas. Según se denunció, el origen de los incidentes radica en la implantación de medidas para prevenir el suicidio de internas, como hacer convivir en la misma celda internas con un perfil más conflictivo y manipulador e internas con un perfil menos conflictivo.

AO 00049/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la asistencia a los catalanes y catalanas que se encuentran en situación de privación de libertad en centros penitenciarios en el extranjero

El Síndic tuvo conocimiento de una posible falta de asistencia por parte de las autoridades a los catalanes y catalanas que se encuentran en situación de privación de libertad en el extranjero. Actualmente las embajadas ofrecen información sobre cómo tramitar la solicitud de traslado a España, pero el sistema judicial de muchos países sufre dilaciones, lo que conlleva que en ocasiones el procedimiento se alargue casi más que la pena impuesta.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic sugirió al Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia: que iniciara actuaciones para suscribir un convenio de colaboración con la Administración General del Estado para fortalecer el apoyo a las personas catalanas privadas de libertad en el extranjero; que se dirigiera a los diferentes ombudsmen de los estados receptores para establecer mecanismos de colaboración para garantizar los derechos de estas personas, y que estudiara la posibilidad de crear ayudas económicas y/o asistenciales para ellas.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado las recomendaciones del Síndic por los motivos siguientes: En cuanto a las actuaciones de asistencia a las personas privadas de libertad, las delegaciones del Gobierno en el exterior no disponen de competencias en el ámbito de las relaciones consulares; en cuanto a los protocolos de colaboración con los diferentes ombudsmen de países donde hay delegaciones del Gobierno, en este momento no está previsto realizar ninguna actuación concreta ni promover protocolos de colaboración con los ombudsmen, y, por último, el Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia no dispone de ninguna ayuda económica ni asistencial para este asunto ni tiene la previsión de crearla, dado que no corresponde a su ámbito de competencia.

AO 00101/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al colapso en el aeropuerto de El Prat por los nuevos controles de pasaportes y documentación

Los nuevos controles de pasaportes que entraron en vigor en el mes de abril de 2017 conllevan que los usuarios deban mostrar su documentación identificativa tanto en la entrada como la salida del espacio Schengen (EU), circunstancia que provocó largas colas y aglomeraciones en determinados momentos.

El Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar este asunto, en cuyo marco pidió tanto a la dirección del aeropuerto de El Prat como la Delegación del Gobierno en Cataluña que le informaran de las medidas que se adoptaron y se adoptarán para informar a los pasajeros y organizar la gestión de control de documentación, con el fin de minimizar y reducir el tiempo de espera para efectuar este trámite.

AO 00106/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa al suicidio de una interna en el Departamento de Enfermería del Centro Penitenciario Brians 1

Durante una visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura al Departamento de Mujeres del Centro Penitenciario Brians 1, el Equipo de Trabajo tuvo conocimiento del suicidio de una interna que se encontraba ingresada en el Departamento de Enfermería.

Dado que la información proporcionada por la dirección del centro y por las compañeras de la interna era contradictoria en algunos aspectos, el Síndic abrió una actuación de oficio y pidió a la Dirección General de Servicios Penitenciarios información sobre determinadas cuestiones, como el protocolo de suicidio del centro penitenciario, las actuaciones que se llevaron a cabo en torno a los hechos y el tratamiento psicológico posterior que recibieron el resto de internas.

AO 00151/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa al cierre de los juzgados de Sabadell a causa del calor

El Síndic tuvo conocimiento de que la Inspección de Trabajo había ordenado cerrar los juzgados de Sabadell a causa de la elevada temperatura a que se había llegado en el interior del edificio. Parece que la situación tenía su origen en la avería de dos de los cuatro compresores del sistema de climatización.

El informe que la secretaria de Relaciones con la Administración de Justicia hizo llegar al Síndic concluía que nunca existió ningún riesgo grave para la salud de los trabajadores y en todo momento el Departamento de Justicia actuó de acuerdo con las directrices y recomendaciones del Servicio de Prevención. También se indicaba que la resolución de 29 de junio de 2017 de la Dirección General de Relaciones Laborales y Calidad en el Trabajo confirmó de manera contundente que la medida de paralización de actividades dictada por la Inspección de Trabajo era injustificada.

AO 00173/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la huelga del personal de seguridad privada en el aeropuerto de Barcelona

El Síndic abrió una actuación de oficio ante la serie de huelgas convocadas por los trabajadores de los controles de seguridad del aeropuerto del Prat, cuya duración e incidencia afecta, por un lado, a miles de ciudadanos que tienen como origen o destinación la ciudad de Barcelona; y, por el otro, la seguridad del país en un momento con nivel 4 de alerta terrorista.

En el marco de esta actuación, el Síndic se dirigió al Gobierno del Estado, puesto que es el máximo responsable de la gestión de los aeropuertos y, por tanto, de su seguridad. También se ha dirigido al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias por el papel de mediador que ostenta en el conflicto generado entre la empresa de seguridad Eulen, que gestiona la seguridad en el aeropuerto del Prat, y sus trabajadores.

AO 00181/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la detención y orden de extradición de un periodista de nacionalidad sueca y turca

El Síndic decidió actuar de oficio en el caso de la detención de un periodista con doble nacionalidad, sueca y turca, en el aeropuerto de Barcelona por una orden de búsqueda y captura de la Interpol emitida a instancias de las autoridades de la República de Turquía por un presunto delito "de insultos al presidente" y "vínculos con el terrorismo". En el momento de abrir la actuación de oficio, el periodista estaba preso en el Centro Penitenciario Brians 1 a la espera de que la Audiencia Nacional tramitara la petición de extradición a Turquía, por lo que se acordó trasladar el caso al Defensor del Pueblo para pedirle que actuara ante el Gobierno del Estado español. También se informó al Comisionado para los Derechos Humanos del Consejo de Europa.

AO 00183/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la huelga de los examinadores de tráfico iniciada en junio de 2017

El Síndic abrió una actuación de oficio para analizar los efectos de la huelga que iniciaron los examinadores de tráfico en el mes de junio de 2017, que se convirtió en indefinida a principios de septiembre del mismo año. El motivo de la huelga era la petición de un incremento del complemento específico y mejoras en las condiciones laborales. Para estudiar este asunto, el Síndic pidió a la Delegación del Gobierno en Cataluña y a la Dirección General de Tráfico qué medidas habían previsto adoptar para resolver el objeto de controversia entre las partes. También trasladó la cuestión al Defensor del Pueblo.

AO 00184/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a los narcopisos en el barrio del Raval de Barcelona

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la denuncia de vecinos del barrio del Raval de Barcelona relativa al aumento del número de pisos donde se ofrecen dosis para consumo de droga y un lugar para consumirla. Según exponían, algunos de los pisos ocupados de forma ilegal son propiedad del Ayuntamiento de Barcelona y están gestionados por el Patronato de la Vivienda de Barcelona. Los vecinos denunciaban que el Ayuntamiento no ha adoptado medidas administrativas contra la ocupación ilegal de las viviendas, hecho que ha conllevado el incremento de este tipo de pisos.

A fin de poder estudiar esta cuestión, el Síndic pidió información al Ayuntamiento de Barcelona y a la Dirección General de la Policía.

AO 00193/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a los atentados del día 17 de agosto de 2017 en Barcelona

El Síndic ha abierto una la actuación de oficio referente a diferentes cuestiones que tienen relación con los atentados del día 17 de agosto de 2017. Una de estas cuestiones es la implementación en Cataluña del Protocolo de prevención, detección e intervención de procesos de radicalización, ya sea en centros educativos, centros de justicia juvenil, centros penitenciarios o en el ámbito de los servicios sociales. Así, se ha dirigido a los municipios de más de 50.000 habitantes para conocer qué protocolos de actuación siguen los servicios sociales a partir de la identificación de los factores de riesgo que puedan originar un proceso de radicalización.

AO 00202/2017
En trámite

Visita al Departamento de Enfermería del módulo de mujeres del Centro Penitenciario Brians 1

En el marco de la actividad programada por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), los días 3 de mayo y 28 de junio de 2017 se visitó el módulo de mujeres del Centro Penitenciario Brians 1, incluido el Departamento de Enfermería. Posteriormente, se abrió una actuación de oficio para poder estudiar, analizar y valorar con más detalle las presuntas irregularidades observadas y/o denunciadas en estas visitas.

Por este motivo, el Síndic se dirigió a la Dirección General de Servicios Penitenciarios y al Instituto Catalán de la Salud para que le informaran de diferentes cuestiones relacionadas, entre otros, con la distribución de las internas, el acceso a los productos del economato, la intervención llevada a cabo cuando se produjo el suicidio de una interna, el ingreso en el DERT de las internas aunque sufran enfermedades psiquiátricas, la falta de actividades, las deficiencias en el seguimiento psicológico y psiquiátrico, y el tratamiento que se dispensa a las internas diabéticas.

AO 00204/2017
Finalizada

Actuación de oficio abierta a raíz de la denuncia de internos del CIE de la Zona Franca de maltratos y vejaciones racistas por parte de agentes del Cuerpo Nacional de Policía

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de los últimos incidentes que tuvieron lugar en el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de la Zona Franca. En concreto, una veintena de internos de este centro denunciaban que habían sido víctimas de maltratos y vejaciones racistas por parte de un grupo de agentes del Cuerpo Nacional de Policía.

El Síndic pone de manifiesto que este no es un caso aislado, sino que hechos como estos se producen con demasiada frecuencia. Por este motivo, instituciones como el Parlamento de Cataluña, el Ayuntamiento de Barcelona, el propio Síndic y varias organizaciones no gubernamentales llevan tiempo exigiendo al Gobierno del Estado español que el CIE de la Zona Franca se cierre definitivamente.

En la línea de actuaciones anteriores, pues, el Síndic ha trasladado el caso a la Delegación del Gobierno en Cataluña, y también se ha dirigido al Ministerio del Interior y al Defensor del Pueblo para que abran una investigación y determinen las circunstancias de los hechos que se denuncian.

AO 00207/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a presiones a periodistas por falta de afinidad política

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz del informe elaborado por Reporteros Sin Fronteras, que señala las campañas de ciberacoso en las redes sociales contra los profesionales de los medios de comunicación que no son afines al proceso catalán. La ONG también se hace eco de los hechos que ocurrieron durante la segunda quincena del mes de septiembre 2017, como la utilización de los procedimientos judiciales con finalidades intimidatorias contra los medios de comunicación catalanes de carácter independentista. Para estudiar este asunto, el Síndic se dirigió al Colegio de Periodistas de Cataluña y al Departamento de la Presidencia.

El Síndic no ha observado indicios de actuación irregular ni por parte del Colegio ni por parte del Departamento de la Presidencia. Por un lado, el Colegio siempre ha denunciado cualquier interferencia en el trabajo periodístico, hecho que ha quedado acreditado en los diferentes comunicados publicados para reivindicar la libertad de expresión e información consagrada en el artículo 20 de la Constitución española. Además, el Colegio da apoyo y asesoramiento jurídico a todos los colegiados que se han dirigido a él porque se han visto incomodados por las autoridades públicas (poderes públicos, autoridad judicial, cuerpos o fuerzas de seguridad). Por otra parte, la Dirección General de Comunicación del Departamento de la Presidencia no ha recibido ninguna queja concreta que indique que los corresponsales extranjeros que trabajan en el Estado hayan recibido presiones o ciberacoso.

AO 00208/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la actuación de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado durante la jornada del 1 de octubre

En el contexto de la jornada del día 1 de octubre de 2017, el Síndic recibió numerosas quejas relativas a la desproporción en el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional y de la Guardia Civil, y abrió una actuación de oficio para analizar la actuación de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado. En el marco de esta actuación, informó de la situación a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, al comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa, al Instituto Internacional del Ombudsman, al Defensor del Pueblo Europeo y al Defensor del Pueblo de España.

AO 00210/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la coordinación de los diferentes cuerpos de seguridad que intervinieron durante la convocatoria del día el 1 de octubre

El Síndic abrió una actuación de oficio para examinar cuál fue la colaboración que se llevó a cabo entre los cuerpos policiales el 1 de octubre y si se incumplió o no el mandamiento judicial que había dictado la autoridad competente.

Por ello, pidió a la Dirección General de la Policía información sobre la operación policial que se estableció, las órdenes de actuación que se habían dado y los acuerdos de la Junta de Seguridad.

AO 00258/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la presentación de escritos a la Administración o al Síndic por parte de los internos de los centros penitenciarios

A raíz de las visitas que el Síndic realiza a los centros penitenciarios de Cataluña, se ha constatado que una de las quejas más comunes es que los internos no tienen constancia de si las peticiones o quejas que dirigen a la dirección del centro, a la Dirección General de Servicios Penitenciarios o bien a la institución del Síndic llegan a su destino. Según exponen, el funcionario que recoge las instancias que presentan no les da ningún recibo, número de registro ni copia sellada de los documentos que entregan, a diferencia de lo que pasaba en épocas anteriores.

El Síndic ha abierto una actuación de oficio, en cuyo marco ha recordado a la Dirección General de Servicios Penitenciarios que el Reglamento penitenciario establece de forma expresa que las peticiones y quejas ante la Administración penitenciaria deben formularse, si así lo pide la persona interesada, en un sobre cerrado, que debe entregarse a cambio de un recibo. También establece que las peticiones y quejas deben quedar registradas y que las que van dirigidas al Defensor del Pueblo no pueden ser objeto de ningún tipo de censura.

AO 00280/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la prohibición del Ministerio del Interior de adquisición de munición a los Mossos d'Esquadra

El Síndic ha tenido conocimiento de que el Ministerio del Interior no ha permitido a la Generalitat la adquisición de armas y munición durante el año 2017. El resto de comunidades autónomas, en cambio, sí han podido adquirir.

AO 00282/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a las afectaciones que tiene la aplicación del artículo 155 de la Constitución española en el Cuerpo de los Agentes Rurales

El Síndic ha tenido conocimiento de que la plataforma de servidores públicos ServidorCAT ha publicado una recopilación de daños a la Administración catalana fruto de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española, entre los que están los que afectan al Cuerpo de los Agentes Rurales. Concretamente, el informe pone de manifiesto la paralización, por un lado, de la implementación de un plan estratégico para los agentes rurales para el período 2017-2025; y, por otro lado, de la regulación para permitir a los agentes rurales llevar armas.

■ PARTICIPACIÓN

30. QUEJAS EN TORNO AL EJERCICIO DEL DERECHO DE PARTICIPACIÓN

Durante el año 2017 el Síndic ha continuado trabajando para garantizar los derechos de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, bien directamente mediante el ejercicio del derecho de sufragio, bien mediante la garantía de los derechos de los cargos electos.

En cuanto al ejercicio de los derechos de los cargos electos, especialmente en el ámbito local, las problemáticas sobre las que se ha pronunciado la institución durante el año 2017 no varían en relación con las tratadas en años anteriores.

Por otra parte, el ejercicio de los derechos de participación en referencia al derecho de sufragio activo –especialmente en el proceso de votación convocado por la Generalitat para el día 1 de octubre y en relación con las elecciones en el Parlamento de Cataluña del 21 de diciembre– ha sido objeto de varias actuaciones que engloban diferentes pronunciamientos.

Elecciones al Parlamento de Cataluña

En cuanto a las elecciones al Parlamento de Cataluña se recibieron quejas y consultas de diferente índole relacionadas, principalmente, con las dificultades para poder ejercer el derecho de voto por correspondencia desde el exterior. La mecánica del voto rogado y los cortos plazos establecidos por la Ley electoral para cada uno de los pasos, así como la falta de diligencia de algunos ciudadanos a la hora darse de alta en el registro de matrícula consular cuando se trasladan a vivir fuera o en la actualización de sus datos residenciales en el registro consular, han desembocado, en algunos casos, en la imposibilidad de votar en las elecciones al Parlamento de Cataluña del 21 de diciembre.

También en el marco de esta contienda, el Síndic tuvo conocimiento de las dificultades manifestadas por algunos ciudadanos en relación con la accesibilidad de la información en línea sobre las elecciones al Parlamento de Cataluña convocadas para el 21 de diciembre. Una vez revisada la accesibilidad en las

diferentes webs que ofrecían información oficial sobre el proceso electoral (web de la Junta Electoral Central, web del Ministerio de Asuntos Exteriores, web del Instituto Nacional de Estadística y web del Parlamento 2017), el Síndic concluyó que esta información oficial no era muy accesible desde los buscadores de internet con criterios de búsqueda genéricos del tipo elecciones autonómicas 2017, Parlamento de Cataluña 2017, elecciones 21D, elecciones 2017, elecciones Cataluña 2017, votar en Cataluña 2017, entre otros.

De acuerdo con ello, sugirió al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda que adoptara medidas para posicionar mejor la página web Parlamento 2017 dentro de los buscadores de Internet, a fin de mejorar la accesibilidad para favorecer los derechos de participación de todos los ciudadanos catalanes en las elecciones al Parlamento de Cataluña del 21 de diciembre de 2017.

El Departamento aceptó la sugerencia y activó los mecanismos para garantizar un mejor posicionamiento del portal Parlament2017.cat en los buscadores de Internet, al mismo tiempo que exponía que el retraso en la adopción de estas medidas se debía, fundamentalmente, a las especiales circunstancias en las que se había llevado a cabo la convocatoria de elecciones.

Votación del 1 de octubre

En cuanto al proceso de votación convocado por la Generalitat para el día 1 de octubre, el Síndic recibió cerca de 80 quejas relacionadas con el derecho de participación. Estas quejas hacen referencia a los derechos de participación tanto de los diputados electos en el Parlamento de Cataluña como de los ciudadanos.

Actuaciones en relación con la celebración de las votaciones del 1 de octubre y sobre su conformidad con el marco jurídico vigente

El 31 de julio de 2017 los grupos parlamentarios de Junts pel Sí y Candidatura d'Unitat Popular-Crida Constituent presentaron en el Registro del Parlamento de Cataluña la Proposición de ley del referéndum de autodeterminación y el 28 de agosto de 2017 los mismos grupos parlamentarios registraron la Proposición de ley de transitoriedad jurídica y fundacional de la república.

Ambas proposiciones fueron admitidas a trámite y publicadas en el Boletín Oficial del Parlamento en el marco de la sesión plenaria que se alargó durante los días 6 y 7 de septiembre y en la que, además, el Pleno acordó, a propuesta de los mismos dos grupos, incorporar las dos propuestas en el orden del día y eximir de los trámites para poder realizar el debate final en la misma sesión.

Esta tramitación, con un formato extraordinario en la práctica parlamentaria, motivó varias críticas en relación con su difícil encaje en los procedimientos reglamentarios, así como varias protestas y actuaciones de los otros grupos parlamentarios, que consideraban vulnerados sus derechos de participación en los asuntos públicos y en el control de la acción del gobierno, asuntos propios del encargo que tienen como cargos electos.

Una vez aprobada la Ley de referéndum, el Gobierno de la Generalitat aprobó el Decreto de convocatoria de un referéndum para el día 1 de octubre y las otras normas complementarias para el proceso de votación.

A su vez, el Gobierno del Estado presentó cuatro recursos (uno de inconstitucionalidad contra la Ley 19/2017, de 6 de septiembre, del referéndum de autodeterminación y tres impugnaciones contra las normas aprobadas en relación con el referéndum de autodeterminación para el 1 de octubre: el Decreto de convocatoria del 1-O, el decreto que contiene las normas complementarias para organizarlo y el acuerdo del Parlamento que nombra a una sindicatura electoral). Los recursos fueron admitidos por el Tribunal Constitucional, lo que conllevó su suspensión cautelar.

En este contexto, el Síndic tramitó varias quejas de personas que manifestaban su disconformidad con la forma en la que se había llevado a cabo el trámite parlamentario para la aprobación de la Ley del referéndum y la Ley de transitoriedad jurídica, y otras que consideraban ilegal tanto la celebración de la jornada como sus resultados.

En este sentido, destaca la queja presentada por todos los diputados del Grupo Parlamentario del Partido de los Socialistas de Cataluña, en la que reclamaban la intervención del Síndic ante la vulneración, por parte de la Mesa del Parlamento, de sus derechos de

participación, y la consiguiente vulneración del derecho fundamental reconocido en el artículo 23 de la Constitución, a partir de las actuaciones que tuvieron lugar en la cámara los días 6 y 7 de septiembre y que culminaron con la aprobación de las dos mencionadas leyes.

El Síndic recuerda que la institución tiene por misión velar por la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas. A tal fin, supervisa la actividad de las administraciones catalanas, pero el funcionamiento del Parlamento como órgano político y el debate consiguiente quedan fuera de sus competencias.

Ahora bien, a partir de la aprobación de la Ley 19/2017, de 6 de septiembre, del referéndum de autodeterminación, se produjo una escalada de acontecimientos que motivaron varios posicionamientos de la institución, con el propósito de proteger el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales y apelando desde el inicio al diálogo político para resolver el conflicto.

En esta línea, el 15 de septiembre el Síndic trasladó a las autoridades catalanas y españolas competentes, al comisario europeo de Derechos Humanos, al Defensor del Pueblo Europeo, al Alto Comisionado de la ONU por los Derechos Humanos, al Defensor del Pueblo de España y defensores autonómicos, y al Instituto Internacional del Ombudsman una carta en que planteaba, por un lado, algunas consideraciones en relación a la aprobación de las dos leyes referidas, por un procedimiento ad hoc y con posible vulneración del Reglamento del Parlamento y de la Ley del Consejo de Garantías Estatutarias; y, por otro lado, posibles afectaciones en relación con la libertad de expresión, de información y de reunión debido a algunas decisiones en el ámbito ejecutivo y jurisdiccional (prohibiciones cautelares de actos sobre el derecho a decidir, prohibición a los medios de comunicación de informar sobre el referéndum o incoación de diligencias de investigación contra 700 alcaldes).

Inquietud de los ciudadanos ante la configuración de un censo electoral

El Gobierno de la Generalitat convocó la celebración del referéndum de

autodeterminación de Cataluña sobre la base del marco jurídico marcado por la Ley 19/2017, de 6 de septiembre, del referéndum de autodeterminación y los decretos de desarrollo. De acuerdo con este marco normativo, la competencia sobre la elaboración del censo electoral correspondía a la Administración electoral del Gobierno de la Generalitat, con la supervisión de la Sindicatura Electoral de Cataluña, y la formación del censo se regía por las normas fijadas por la misma ley.

Esta situación motivó la inquietud de algunos ciudadanos en relación con la forma en que se había llevado a cabo la configuración del censo electoral y con la implementación del servicio de consulta de las listas electorales vigentes.

Por un lado, cerca de 40 personas se dirigieron al Síndic en defensa de su derecho de voto, especialmente en los casos en los que, queriendo votar, no habían podido conocer cuál era el punto de votación que les correspondía o en que los datos estaban equivocados y, por tanto, el colegio asignado no se correspondía con su domicilio. En estos casos, el Síndic trasladó las demandas de los ciudadanos al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda, competente en esta materia.

Por otra parte, en relación con el censo electoral se iniciaron cerca de 20 actuaciones a instancia de ciudadanos que consideraban ilegal el tratamiento de sus datos personales para la configuración del censo electoral y que solicitaban al Síndic que protegiera a su derecho fundamental a la protección de datos. En este bloque, destaca la queja presentada por la entonces jefe de la oposición en el Parlamento de Cataluña. El Síndic, además de trasladar estos asuntos al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda, también trasladó algunas de estas actuaciones a la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT).

Acontecimientos previos a la celebración de las votaciones (a partir del día 15 de septiembre)

En cuanto a los acontecimientos previos a la celebración de las votaciones, especialmente a partir del día 15 de septiembre, se tramitaron cerca de 30 quejas y consultas sobre las diferentes actuaciones llevadas a cabo por la

Fiscalía y las fuerzas de seguridad, como son el decomiso de material electoral y de correspondencia, registros, bloqueo de páginas web, y detenciones y citaciones, en calidad de investigados, de más de 700 alcaldes.

El Síndic, en relación con los casos concretos, ha recordado que, de acuerdo con el marco competencial fijado por la ley reguladora de la institución, no puede supervisar las actuaciones de la Administración de justicia. Aun así, en su carta de 15 de septiembre, a la que se ha hecho referencia, cuestionaba, entre otros, la habilitación legal de la actuación de la Fiscalía General del Estado en estos casos. Por otro lado, las quejas sobre la actuación de Correos se trasladaron al Defensor del Pueblo.

La actuación de algunos medios de comunicación. Imparcialidad informativa y derechos de los niños

Otras actuaciones iniciadas en este período y en los días posteriores al 1 de octubre hacen referencia a la actuación de algunos medios de comunicación. Por un lado, algunas personas se dirigieron al Síndic para exponer que algunos medios de comunicación (tanto medios catalanes como medios de ámbito estatal) no cumplían con el deber de imparcialidad en la información que ofrecían. En esta línea, por ejemplo, se inició una actuación en referencia al contenido de un informativo de formato infantil emitido por la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales (CCMA) en el que se intenta explicar a los niños los hechos ocurridos el día 1 de octubre.

El Síndic dio traslado de esta queja al Consejo del Audiovisual de Cataluña, recordando que los medios de comunicación tienen una clara función educativa y que, en este sentido, y aún más en el caso de la programación dirigida a niños y adolescentes, deben garantizar el pluralismo y la exclusión de cualquier tipo de proselitismo o adoctrinamiento. También ha recordado que el ordenamiento jurídico atribuye a los poderes públicos el deber de velar porque la información que reciban los niños y adolescentes sea veraz, plural y respetuosa con los principios constitucionales.

Por otra parte, se han iniciado actuaciones por las referencias de algunos periódicos privados a una supuesta manipulación y utilización de los niños en las “causas políticas catalanas” y

por la publicación de imágenes de niños vinculados a noticias sobre la actual coyuntura política. Las declaraciones de algunos políticos sobre una supuesta manipulación y utilización de los niños en este contexto y el uso de imágenes de niños en espacios web de organizaciones privadas en que se vinculan estas imágenes a un discurso sobre la manipulación de los niños para llevar a cabo actuaciones relacionadas con la “causa secesionista” o con las votaciones del 1 de octubre también han sido objeto de estudio.

Atendiendo a la especial protección que ofrece nuestro ordenamiento jurídico al derecho a la intimidad y la protección de datos personales cuando los afectados son niños, el Síndic abrió actuaciones de oficio y trasladó estos asuntos tanto al Ministerio Fiscal como la APDCAT.

A su vez, trasladó las actuaciones en relación con la prensa privada de alcance estatal al Defensor del Pueblo y las actuaciones relativas a los medios de comunicación catalanes, a la CCMA.

La jornada de votación del 1 de octubre

En relación con la configuración de los elementos necesarios para la votación y el desarrollo de la jornada de votación propiamente dicha se iniciaron más de 30 actuaciones. Algunos ciudadanos manifestaron al Síndic sus consideraciones sobre la ilegalidad de la citación que habían recibido para ser miembros de una mesa y le solicitaban que interviniera para defender sus derechos, al mismo tiempo que otros exponían las dificultades con que se habían encontrado, el mismo día 1 de octubre, para ejercer el cargo de miembro de mesa, dadas las dificultades técnicas que se produjeron con la plataforma electrónica habilitada para la votación y con las dificultades de contactar con el servicio técnico correspondiente. En otros casos, los ciudadanos expusieron su disconformidad por la falta de garantías legales del proceso de votación, lo que consideran que vulnera su derecho a votar con garantías.

El grueso de las actuaciones relacionados con el 1 de octubre, sin embargo, hace referencia a las intervenciones de la Policía Nacional y la Guardia Civil contra los ciudadanos que esperaban junto a los colegios electorales para poder votar, así como por las actuaciones violentas a la hora de entrar en los puntos de

votación y de decomisar el material electoral, y por los consiguientes destrozos causados en los centros (apartado 3.5 de este informe).

Por último, hay que poner de manifiesto que el Síndic recibió varias peticiones de personas, entidades y colectivos que le reclamaban una intervención más directa para ayudar a resolver la falta de entendimiento que ha derivado en la crisis política actual, ya sea ofreciendo su mediación entre los gobiernos estatales y autonómico, ya sea proponiendo vías de diálogo o cualquier otra estrategia posible para buscar el entendimiento.

En el marco de su compromiso en la defensa de los derechos, y desde la primera comunicación efectuada el 15 de septiembre, el Síndic se ha pronunciado en varias ocasiones siempre con el propósito de proteger el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales y apelando desde el inicio al diálogo político para resolver el conflicto, tal y como se expone en el apartado 3.8 de este informe.



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

El Síndic analiza los hechos alrededor del 1-O, monitoriza la aplicación del artículo 155 de la CE y estudia la actuación de la Junta Electoral Central ante las elecciones del 21-D [http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4894 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4894...)

17:21 pm · 1 des. 2017

39 RETUITS 39 AGRADAMENTS



Síndic de Greuges 
@sindicdegreuges

Comunicado del Síndic donde reclama que se garanticen los derechos de los candidatos del 21D en prisión preventiva [http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4902 ...](http://www.sindic.cat/es/page.asp?id=53&ui=4902...)

12:24 pm · 5 des. 2017

8 RETUITS 6 AGRADAMENTS

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00242/2017
Finalizada

Actuación de oficio sobre la accesibilidad de la información en línea relativa a las elecciones al Parlamento de Cataluña 2017

El Síndic tuvo conocimiento de las dificultades de algunos ciudadanos para acceder desde los buscadores de internet a la información en línea relativa a las elecciones al Parlamento de Cataluña convocadas para el 21 de diciembre de 2017, puesto que en los resultados de las búsquedas no se obtenía ningún enlace que condujera a la página parlament2017.cat. Estos resultados contrastaban con los que los mismos buscadores ofrecían en relación con las páginas parlament2012.cat y parlament2015.cat, que están aún muy bien posicionadas dentro de las búsquedas sobre aquellos procesos electorales.

Por tanto, el Síndic abrió una actuación de oficio y sugirió al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda que adoptara, a la mayor brevedad, las medidas necesarias para posicionar mejor la página web Parlamento 2017 dentro de los buscadores de internet, a fin de mejorar su accesibilidad para favorecer los derechos de participación de todos los ciudadanos catalanes en las elecciones en el Parlamento de Cataluña del 21 de diciembre de 2017.

El Departamento informó que, dadas las circunstancias especiales de la convocatoria de estas elecciones, hecha por el presidente del Gobierno español, todas las actividades, entre las que está la publicación de la web parlament2017.cat, habían sufrido una demora, pero que cuando se pusiera en marcha la campaña institucional la web tendría el posicionamiento habitual en los buscadores y se garantizarían los derechos de acceso a la información pública y los derechos de participación política de todos los ciudadanos.

AO 00274/2017
En trámite

Actuación de oficio relativa a la conciliación del derecho de sufragio pasivo de algunos de los candidatos en las elecciones del 21 de diciembre de 2017 con su situación de privación de libertad

El Síndic abrió una actuación de oficio después de que el juez instructor del Tribunal Supremo rechazara, el jueves 14 de diciembre de 2017, la solicitud efectuada por Jordi Sánchez para disfrutar de permisos para participar en actos de campaña electoral y poder conceder entrevistas en el centro penitenciario donde está ingresado, así como conectarse a internet en un horario amplio que le permitiera intervenir en la campaña de las elecciones del 21 de diciembre de 2017.

El Síndic reiteró ante la Junta Electoral Central y el comisario europeo de Derechos Humanos que hay que conciliar el derecho de sufragio pasivo de los candidatos encarcelados con su situación de privación de libertad. Recordó, además, que la Ley electoral sólo limita el derecho de sufragio pasivo en caso de condena penal, aunque la sentencia no sea firme, hecho que no se produce en este caso. Sin fundamento legal para limitar sustancialmente el derecho de sufragio pasivo, resulta impropio que una decisión jurisdiccional restrinja este derecho, y tampoco puede pretenderse restringir derechos establecidos en la Ley o la Constitución de acuerdo con el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

■ UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA

31. FALTA DE IMPULSO DEL TSJC PARA QUE LOS ÓRGANOS JUDICIALES SE DIRIJAN A LAS PARTES EN LA LENGUA EMPLEADAS POR DICHAS PARTES

Una cuestión puesta de manifiesto reiteradamente en los informes de esta institución es que la Administración de justicia es uno de los ámbitos menos respetuosos con los derechos lingüísticos en cuanto al uso del catalán.

Estatuaria y legalmente se establece la validez de las actuaciones judiciales con independencia de la lengua oficial utilizada y 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).

El derecho de opción lingüística corresponde a los ciudadanos y la Administración de justicia debe disponer de los medios personales y materiales para poder hacer efectivo este derecho, y más aún cuando también la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, reconoce a todo el que lo solicite el derecho a recibir en la lengua oficial solicitada el testimonio de las sentencias y los actos resolutorios que le afectan sin retrasos por razón de lengua.

De hecho, para garantizar el derecho de opción lingüística el Estatuto dispone que jueces, magistrados, fiscales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles, encargados del Registro Civil y personal al servicio de la Administración de justicia, para prestar sus servicios en Cataluña, deben acreditar, en la forma que establecen las leyes, que tienen un nivel de conocimientos adecuados y suficiente de las lenguas oficiales que los haga aptos para desempeñar las funciones propias de su cargo o puesto de trabajo.

En el ámbito judicial, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, modificada sucesivamente en los años 1994 y 2003, reconoce el derecho de la ciudadanía a utilizar la lengua catalana en los procedimientos judiciales y también establece que los jueces,

los magistrados, los fiscales y otros funcionarios de los juzgados y tribunales pueden utilizar la lengua oficial propia de la comunidad, si ninguna de las partes no se opone alegando un desconocimiento que le pueda producir indefensión.

La Administración de justicia debe disponer de los medios necesarios para hacer efectivo el derecho de opción lingüística

A pesar de ello, lo cierto es que, a diferencia de otros países europeos que garantizan a los ciudadanos el uso de las lenguas propias de cada territorio, la justicia española no territorializa la asignación de funcionarios según las lenguas propias, dado que el conocimiento del catalán es un mérito, pero no un requisito en el acceso a la función pública de jueces y magistrados, lo que conlleva que en Cataluña un funcionario judicial pueda trabajar al servicio de los ciudadanos sin saber la lengua propia, de forma que se puede dar el caso que las partes que quieran hablar en catalán ante un juez estén obligadas a solicitar un intérprete.

De hecho, la institución ha tramitado quejas que ponían de manifiesto la invocación por parte de personal al servicio de la Administración de justicia de preceptos de la Ley orgánica del poder judicial y de enjuiciamiento civil que establecen que en las actuaciones judiciales debe usarse el castellano, como lengua oficial del Estado, para defender que sólo es potestativo el uso de otras lenguas que también sean oficiales en el territorio de la comunidad autónoma con lengua propia donde tengan lugar las actuaciones judiciales.

Esta invocación para sostener la existencia de una facultad, pero no de una obligación, de utilizar el catalán, a pesar de la voluntad manifestada de forma expresa por los ciudadanos, evidencia un desconocimiento de la legislación autonómica en materia lingüística y la adopción una postura contraria a la voluntad del legislador.

Así pues, la institución ha defendido ante el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) la conveniencia de impulsar de oficio ante los órganos judiciales que en los casos en que los ciudadanos se dirigen a los órganos judiciales de forma expresa en una sola de las lenguas oficiales, sería deseable que las respuestas se facilitaran en la misma lengua, habida cuenta de que el personal al servicio de la Administración debe tener un conocimiento adecuado y suficiente de las dos lenguas oficiales que lo haga apto para el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo.

Es deseable que las respuestas de los órganos judiciales se faciliten en la misma lengua oficial utilizada por las partes

Esto, lejos de suponer una vulneración del ordenamiento jurídico, facilitaría el ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas y agilizaría los procedimientos, a la vez que evitaría dilaciones innecesarias en las

tramitaciones derivadas de la exigencia para las personas interesadas de tener que pedir de forma expresa que se realice la traducción de los documentos que les afectan a la lengua oficial utilizada desde un primer momento.

La sugerencia ha sido rechazada en base a la afirmación de que la Presidencia del Tribunal no puede adoptar medidas para instaurar o impulsar actuaciones en los órganos judiciales que vayan más allá de lo establecido en la legislación y de lo que ya se estableció en la Sala de Gobierno del TSJC en el acuerdo de 26 de enero de 2010 y otros posteriores en los mismos términos.

Ello no obstante, se ha reiterado de forma expresa el compromiso de la Presidencia y de la Sala de Gobierno con los derechos lingüísticos de las partes procesales y del resto de personas que puedan comparecer ante los órganos judiciales de Cataluña, puesto que es el juez o tribunal quien debe garantizar la efectividad del derecho a recibir toda la documentación oficial en la lengua solicitada y ordenar las traducciones que sean necesarias para que quien haya ejercido el derecho de opción reciba la documentación en la lengua solicitada, sin que ello suponga dilación alguna del proceso.

Queja 02902/2016

El promotor de la queja manifestó su descontento por el hecho de que el Juzgado de 1.ª Instancia e Instrucción núm. 1 de Vilanova i la Geltrú, en sendos procedimientos judiciales, redactara todas las comunicaciones en castellano, a pesar de que expresamente hubiera pedido que se le trasladaran en catalán.

A pesar de que la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia informó al Síndic que tanto la jueza como la letrada de la Administración de justicia tienen conocimientos para atender por escrito y oralmente a los ciudadanos en catalán, que dos funcionarias tramitan los procedimientos siempre en catalán y que el personal del Juzgado recibe el apoyo de la dinamizadora lingüística –que traduce, corrige y realiza formación en lengua catalana y lenguaje jurídico–, lo cierto es que, según el TSJC, la petición expresa del interesado pasó desapercibida.

La letrada del Juzgado afirmaba que la solicitud se encontraba en un escrito atípico y no estaba incluida en el suplico. Esto motivó que el TSJC realizara un requerimiento para que tanto ella como el juez extremaran la atención a las peticiones de los justiciables en referencia al uso del catalán y que el Síndic sugiriera al TSJC que se impulsara de oficio la respuesta de los órganos judiciales en la misma lengua utilizada por las partes, a excepción hecha de voluntad expresa en contra.

Queja 06263/2016

La persona interesada expuso ante la institución que había solicitado al Registro Civil de Mollet del Vallès que se le diera en catalán toda la documentación necesaria para tramitar su boda civil y manifestaba que la respuesta había sido que, si quería la documentación en la lengua pedida, tendría que esperar dos meses.

A pesar de que finalmente le llamaron del Registro para comunicarle que los documentos estaban disponibles en catalán, a lo largo de la tramitación del expediente de boda se le enviaron dos notificaciones en castellano que, de acuerdo con el informe de la letrada del Registro Civil, no se realizaron en catalán porque no constaba la solicitud expresa que las comunicaciones se realizaran en esta lengua.

Dado que en ocasiones puede producirse un error involuntario y no detectarse la solicitud expresa de los ciudadanos, el Síndic ha reiterado de nuevo la sugerencia formulada en referencia a la queja anterior.

32. DIFICULTADES PARA LA INCLUSIÓN DE ALUMNOS CON DISLEXIA EN LAS UNIVERSIDADES

Se denuncia en la institución la dificultad añadida que puede suponer, para los alumnos con dislexia y otros trastornos que afectan principalmente al proceso de lectoescriptura y aprendizaje de una lengua, la exigencia de acreditar el conocimiento de una tercera lengua, introducida por el artículo 211 de la Ley 2/2014, de 27 de enero.

Dado que la progresión en el conocimiento y el aprendizaje de este tercer idioma, con carácter general, se ha valorado como no suficiente para alcanzar el nivel exigido, este año se ha acordado el establecimiento de la moratoria en la aplicación de la exigencia del nivel B2 de una tercera lengua a los estudiantes universitarios de grado y el establecimiento de la acreditación del nivel B2 de una tercera lengua en el suplemento europeo al título (SET) para los estudiantes que sí han alcanzado el nivel.

En cuanto a la exigencia de acreditar el conocimiento de una tercera lengua, el Síndic valora muy positivamente las iniciativas y los programas de diagnóstico, promoción e incentivación de terceras lenguas destinadas a los estudiantes universitarios que se han llevado a cabo en los últimos años para conseguir niveles más altos de competencia en una tercera lengua; competencia que, por otra parte, considera indispensable en una sociedad moderna y avanzada.

No obstante, dado que los resultados de los esfuerzos realizados por la Administración no parece que hayan sido suficientes para alcanzar los niveles deseados, el Síndic considera necesario que se haga una reflexión conjunta, tanto por parte del Departamento de Enseñanza como del Departamento de Empresa y Conocimiento, para realizar una diagnosis del conocimiento de idiomas en el sistema educativo desde las etapas más tempranas hasta la educación universitaria, a fin de establecer medidas estructurales que permitan garantizar que todo el alumnado tenga esta competencia ya desde la finalización de la etapa de secundaria.

El Síndic también considera relevante que se evalúe si existe una relación entre el origen socioeconómico del estudiante y el centro

educativo de origen y los niveles de competencia en una tercera lengua, para detectar una posible situación de iniquidad por razones socioeconómicas en el logro de este requisito.

La exigencia de acreditar una tercera lengua sin adaptación curricular dificulta la inclusión de alumnos con dislexia en la universidad

Esta exigencia, además, puede suponer una dificultad o un impedimento para la inclusión de alumnos con dislexia u otros trastornos que afectan a la lectoescriptura en la educación universitaria sin las adaptaciones curriculares y de evaluación adecuadas.

En este sentido, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Empresa y Conocimiento y a todas las universidades del sistema universitario de Cataluña para que, de acuerdo con el derecho de todos los estudiantes a no ser discriminados por razones personales o sociales recogido en la Ley 1/2003, se difunda y se promueva la aplicación en los centros universitarios del contenido del documento de trabajo de la Comisión Técnica de la Universidad y Discapacidad de Cataluña (UNIDISCAT) del Consejo Interuniversitario de Cataluña, aprobado el 4 de mayo de 2012, mediante el cual se dan unas indicaciones y pautas de intervención educativa a las universidades para la inclusión de los estudiantes con dislexia.

Deben mejorarse la difusión de los protocolos entre el alumnado, y la formación y exigencia de seguimiento por parte del profesorado

Las universidades han elaborado sus propios mecanismos para atender a los alumnos con dislexia, aprovechando las indicaciones facilitadas por UNIDISCAT, pero existen dificultades de detección y de acreditación, lo que en algunos casos se deriva de las carencias

que ya se presentan en etapas educativas anteriores. Así mismo, en cuanto al aprendizaje y acreditación de una tercera lengua, el Departamento de Enseñanza indica que también sigue sus propios protocolos en el aprendizaje de idiomas a través de las escuelas oficiales. En concreto, se sigue el documento “La dislexia: detección y actuación en el ámbito educativo”, y específicamente los protocolos que hacen referencia al aprendizaje de la lengua escrita y de la lengua extranjera y a las funciones evaluadoras.

El Síndic valora positivamente los esfuerzos llevados a cabo para difundir y adoptar medidas para atender y evaluar adecuadamente a alumnos con trastornos de lenguaje que

pueden afectar al aprendizaje y a la capacidad de relación, de comunicación y de comportamiento, tanto en el ámbito de los estudios universitarios de grado como en el ámbito del aprendizaje de los idiomas, pero aún detecta carencias en cuanto a la difusión y el conocimiento de estas medidas tanto entre el profesorado como entre el alumnado, así como en el nivel de exigencia en el momento de su aplicación.

Por otra parte, el Síndic considera que tanto en el aprendizaje de una tercera lengua como en la acreditación y abordaje de estas dificultades específicas en el ámbito universitario se detectan carencias que provienen de las etapas educativas anteriores (primaria y secundaria) que hay que subsanar.

Queja 08506/2017

La persona interesada indica que no se le ha facilitado la adaptación que requería su dislexia a las pruebas de aptitud personal (PAP) para acceder al grado de educación infantil y educación primaria.

La Secretaría de Universidades e Investigación indica que se han realizado las adaptaciones que se han considerado necesarias, y que se siguen los mismos criterios que en las pruebas de acceso a la universidad y se revisan los casos individualmente.

El Síndic recomienda que se regulen el tipo de tribunal y las adaptaciones previstas para la realización de esta prueba en el caso de alumnos disléxicos, al igual que se hace con las pruebas de acceso a la universidad (PAU), en que se ha previsto un tribunal especial ordinario (TOE).

Así mismo, dado que estas pruebas forman parte del programa de mejora del sistema educativo, ha recomendado que también se evalúen de forma específica las medidas necesarias para atender las dificultades detectadas en estudiantes disléxicos como futuros maestros.

Queja 02846/2017

El interesado expone que tiene un trastorno específico de aprendizaje con dificultades en la expresión escrita, concretamente dificultades moderadas en la corrección ortográfica y leves dificultades en la claridad y organización de la expresión escrita.

Por este motivo, solicitó al Consejo Interuniversitario de Cataluña (CIC) poder ser atendido por el Tribunal Ordinario Específico (TOE), con la adaptación del tiempo y la corrección a su situación, para la prueba de acceso a la universidad (PAU) prevista para mayores de veinticinco años. Aun así, para la prueba de acceso a la universidad para mayores de veinticinco años no existe un TOE como tal.

El Síndic ha recomendado que, con el asesoramiento y la orientación de profesionales, se regule de forma detallada la forma de acreditación de los diferentes tipos de trastornos de aprendizaje y también la forma de evaluación que se adapte a las necesidades previstas para cada tipología de trastorno, especialmente en el caso de los estudiantes que no hayan podido adaptar sus estudios anteriores con un plan individualizado de acuerdo con las directrices emitidas por el Departamento de Enseñanza.

33. EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y DOBLE CORRECCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LAS PRUEBAS DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD (PAU)

En el marco de una actuación anterior, el Síndic ya había denunciado el agravio que suponía para algunos estudiantes que solicitaban la revisión de las cualificaciones obtenidas en las PAU a la hora de tener prioridad en la elección de campus, asignaturas optativas y horarios, dados los calendarios de preinscripción y matrícula de las universidades.

El Síndic recomendó que el proceso de resolución de solicitudes de reclamación y doble corrección de los resultados de las PAU fuera más ágil y se adaptara a los calendarios de preinscripción y matrícula universitaria para no perjudicar a estos estudiantes.

Actualmente, la Oficina de Acceso a la Universidad establece anualmente un calendario en el que el proceso de revisión de las cualificaciones de las PAU y el de asignación de plazas de preinscripción están coordinados de forma que los alumnos que solicitan revisión puedan ser asignados al mismo tiempo que el resto de alumnos.

En aquella actuación también se pedía que se garantizara una información exhaustiva y detallada a los estudiantes sobre las opciones de presentar reclamaciones y solicitudes de doble corrección en las PAU, así como del funcionamiento de estos procedimientos.

No obstante, son varias las quejas recibidas sobre la falta de objetividad y de transparencia en la corrección de las pruebas y que plantean dificultades en la comprensión del sistema de revisión de las cualificaciones vigentes.

Las condiciones de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión en las universidades públicas españolas son competencia estatal (Real Decreto 1892/2008, derogado por el Real Decreto 412/2014, y el Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, por el que se regulan las evaluaciones finales de educación

secundaria y bachillerato, modificado por el Real Decreto-ley 5/2016).

La normativa reguladora establece que cada estudiante puede presentar ante la presidencia del tribunal una solicitud de segunda corrección o la solicitud de reclamación ante la comisión organizadora, en cuyo caso queda excluida la posibilidad de solicitar la segunda corrección.

La reclamación está indicada para revisar aspectos formales y fallos administrativos. La nueva calificación obtenida es definitiva y no puede ser más baja que la anterior.

Hay que seguir evaluando el funcionamiento de las PAU para detectar disfunciones y garantizar una evaluación homogénea

En el sistema de doble corrección, el examen es corregido otra vez por un profesor diferente y la nueva cualificación es la media aritmética de las dos notas y puede ser más baja que la inicial. Sólo si la diferencia entre ambas correcciones es de dos o más puntos un tribunal realizará una tercera corrección.

En cuanto a la visualización de exámenes, se limita a las solicitudes de doble corrección y se realiza una vez acabada el plazo de reclamación a la doble corrección. Las resoluciones adoptadas de acuerdo con este procedimiento ponen fin a la vía administrativa.

Las quejas planteadas tienen que ver con la confusión entre ambos procedimientos, excluyentes entre sí, y con la percepción de indefensión por parte del estudiante, dada la supuesta falta de garantías en la objetividad y la homogeneidad de criterios de corrección, así como en la poca transparencia en el momento de la revisión de los exámenes.

Respecto a la problemática derivada del diseño del procedimiento de revisión, el Síndic lo ha dado traslado al Defensor del Pueblo. El Síndic considera inadecuado trasladar al estudiante la carga de realizar el

ejercicio de coste-beneficio a la hora de optar entre la reclamación y la doble corrección. También ha indicado que el sistema de reclamación no está dotado de la suficiente transparencia, puesto que no facilita la vista de todos los exámenes ni tampoco permite el recurso administrativo contra la resolución resultante de la revisión solicitada.

Por su parte, la Administración catalana gestiona las pruebas de acceso a Cataluña y expone que recibe muchas quejas y consultas durante este período, pero no detalla el contenido.

Las solicitudes de reclamación y doble corrección suponen un volumen de un 1,5% y 2,9%, respectivamente, del total de exámenes corregidos. En referencia al procedimiento de reclamación, sólo un 6% de los exámenes que se han sometido a este procedimiento han mejorado la nota. En cambio, respecto al procedimiento de doble corrección, un 31% ha mejorado la nota y un 51% ha visto modificada la nota después del procedimiento de revisión iniciado al alza o la baja.

El doble sistema de revisión excluyente de la evaluación de las PAU genera confusión y puede provocar indefensión al estudiante

Por otra parte, existe un proceso interno según el cual cuando el responsable de la materia corrige en el tribunal y detecta una aplicación errónea de las pautas de corrección, elabora un informe del profesor y eleva este informe a la comisión organizadora de las PAU para que el corrector sea apercibido o excluido en futuras convocatorias. Durante el año 2015 fueron apercibidos por este proceso 51 profesores y durante el año 2016, 35. Se ha constituido un grupo de trabajo en el marco de la comisión organizadora de las PAU para valorar los procedimientos de reclamación existentes.

El Síndic es consciente de las dificultades de gestión que supone la corrección de estas pruebas y el proceso de asignación resultante de las plazas universitarias entre los estudiantes que participan en régimen de concurrencia.

No obstante, la trascendencia del resultado de esta evaluación en la vida de los estudiantes obliga a que el procedimiento sea lo más transparente y garantista posible y que se realice con la máxima homogeneidad y objetividad en los criterios de corrección, de acuerdo con los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad que deben regir el acceso a la universidad.

Un sistema interno de auditoría paralelo al sistema de reclamación y doble corrección a instancia del estudiante actualmente existente podría ayudar a detectar errores y disfunciones.

Queja 07530/2017

El estudiante presenta una queja porque los resultados obtenidos en algunas de las pruebas de acceso a la universidad no responden a sus expectativas.

La cualificación media de bachillerato de este estudiante es de un sobresaliente (9.1) y las expectativas de los resultados obtenidos en los exámenes eran altas. El estudiante presenta algunas solicitudes de doble corrección, y en el caso concreto de matemáticas aplicadas a las ciencias sociales mejora en 1,5 puntos la cualificación final después de la revisión.

La nota obtenida en el examen de materia común es un 1, de forma que en este caso piensa que se trata de un error y presenta una reclamación. Una vez resuelta la reclamación, se indica que la nota no varía, pero el estudiante, de acuerdo con la normativa vigente, no tiene derecho ni a ver el examen corregido ni a presentar recurso administrativo contra la resolución.

A pesar de que la nota de acceso del estudiante es un 8 y ha podido acceder a los estudios deseados, el Síndic considera que, en aras de mejorar la transparencia del procedimiento, sería una buena práctica facilitar la vista del examen corregido.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00003/2017
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la presunta vulneración del derecho a recibir la enseñanza en catalán y a la falta de garantía de uso de la lengua catalana en la Escuela de Arquitectura-La Salle Ramon Llull

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la solicitud de información por parte de profesores y padres de alumnos sobre el idioma oficial de la Escuela de Arquitectura de la Universidad Ramon Llull. Parece que la Universidad emitió un comunicado interno para informar de la determinación por parte de la dirección del campus que la enseñanza se ofreciera en castellano e inglés.

El Síndic recordó a la Universidad Ramon Llull que, dado lo establecido en el Estatuto de Autonomía de Cataluña sobre el derecho de las personas a recibir la enseñanza en catalán –que debe ser la lengua vehicular y de aprendizaje normalmente utilizada tanto en la enseñanza universitaria como en la enseñanza no universitaria–, esta decisión podría contradecir las disposiciones legales vigentes.

La Universidad ha aclarado que el comunicado en cuestión no fue emitido por la Universidad, sino por un equipo de coordinación de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle, y que ni la dirección de la Escuela ni el Rectorado de la Universidad no tenían conocimiento de ello; que con el fin de aclarar y reconocer que el comunicado mencionado había sido desafortunado y no reflejaba la realidad de la situación ni la política lingüística de La Salle-URL, se publicó un comunicado en la web de la Universidad en el que se informaba que el catalán es lengua vehicular del centro y la lengua oficial, tal y como se refleja también en los estatutos; y que la propia Escuela emitió un comunicado interno, dirigido a todo el profesorado, en el que explícitamente se dejaba sin efecto el comunicado anterior.

AO 00059/2017
En trámite

Disconformidad con la falta de disponibilidad en lengua catalana de los diferentes modelos para la presentación telemática del IVA en la Agencia Estatal de Administración Tributaria

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de la respuesta que el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria facilitó a un contribuyente que en el mes de mayo de 2016 se mostró disconforme con la falta de disponibilidad en catalán de varios modelos del IVA. En esta respuesta se exponía que únicamente se permite la presentación telemática en castellano, puesto que se ha decidido suprimir la traducción de los modelos al catalán por razones de economía y oportunidad.

AO 00278/2017
En trámite

Vulneración de derechos lingüísticos derivada de la aplicación del artículo 155 de la Constitución española

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la presunta vulneración de derechos lingüísticos derivada de la implementación del artículo 155 de la Constitución española, porque los empleados públicos de la Administración autonómica se ven obligados a traducir/elaborar en castellano documentos internos de los expedientes que tramitan, ya sea porque se trata de acuerdos que debe aprobar el Consejo de Ministros en sustitución del Gobierno catalán o bien porque se dirigen a personas que sustituyen al Gobierno.

■ DERECHOS HUMANOS Y
LIBERTADES FUNDAMENTALES

34. LOS ATENTADOS DEL 17 DE AGOSTO

El 17 de agosto de 2017 Cataluña sufrió los peores atentados terroristas de las últimas décadas, que provocaron la muerte de 17 personas, además de los seis terroristas abatidos por la policía, y centenares de personas heridas.

Los atentados de Barcelona y Cambrils vuelven a situar en el centro de la opinión pública el debate en torno a las medidas de prevención existentes y el análisis de las causas de estos hechos, de una violencia incomprensible. En este sentido, el Síndic presentó un informe en el Parlamento en el mes de noviembre en el que se hacía eco de las políticas públicas en materia de prevención del terrorismo, el odio y la discriminación.

La radicalización es un fenómeno complejo en el que concurren factores como la dificultad para construir una identidad cultural múltiple en un país donde la interculturalidad aún no está bien consolidada, las bajas expectativas de éxito en el ámbito escolar y en el laboral, la baja autoestima y frustración, entre otros. Por ello es necesario que las políticas públicas, en los diferentes niveles de la Administración, incidan en estos elementos. Y que lo hagan sin caer en la islamofobia y en la exclusión social, es decir, en línea con lo promovido por la Moción 151/XI del Parlamento de Cataluña.

Por su parte, la escuela, como institución, y en todas las etapas educativas, tiene la función de fomentar la interculturalidad y la diversidad como valores positivos, en aras a formar a los ciudadanos para vivir en una sociedad plural e inclusiva.

En este sentido, los protocolos que se han adoptado en el marco del sistema educativo, en tanto que permiten la formación de los maestros y profesionales de la enseñanza y el trabajo profundizado y real de la interculturalidad en las escuelas, son una herramienta muy positiva para la lucha contra la discriminación y las ideologías del odio. Cabe destacar, sin embargo, que las escuelas y los profesionales de la enseñanza no pueden convertirse en estamentos pseudopoliciales de detección de conductas delictivas o predelictivas, puesto que su

finalidad principal es educar y generar un marco de convivencia y confianza entre el alumnado y el profesorado.

Así mismo, el informe señala que los municipios catalanes no disponen de ningún protocolo ni mecanismo específico de prevención y detección del radicalismo, si bien los profesionales de los servicios sociales realizan actuaciones de prevención o coordinación con otros servicios. El Plan de ciudadanía y de las migraciones 2017/2024 de la Secretaría de Igualdad, Migraciones y Ciudadanía puede ser una herramienta útil al servicio de los ayuntamientos, pero es necesario que se dote de recursos humanos y materiales para que tenga un desarrollo efectivo.

En cuanto a la prevención en el ámbito de la seguridad, los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado, y sus responsables políticos, deben asumir la plenitud de capacidades y competencias de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) en cualquier materia policial, incluida la lucha contra el terrorismo, y mejorar la coordinación a través de la Junta de Seguridad, el intercambio de información y la integración en todas las estructuras de cooperación relevantes a nivel estatal e internacional. Por este motivo, el Síndic recomienda las siguientes actuaciones:

- Reunir de forma periódica y normalizada, y siempre que las circunstancias lo aconsejen, la Junta de Seguridad de Cataluña.
- Consolidar la presencia de pleno derecho del Cuerpo de Mossos d'Esquadra en el Centro de Inteligencia contra el Terrorismo y el Crimen Organizado (CITCO).
- Posibilitar de forma inmediata la presencia del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, con la consideración de autoridad competente, dentro de la Europol, así como en el resto de organismos de coordinación y de intercambio de información a nivel internacional.
- Remover los obstáculos a la necesaria ampliación de la plantilla del Cuerpo de Mossos d'Esquadra.
- Convocar, en cuanto sea posible, una sesión plenaria del Parlamento de Cataluña o de la Comisión de Interior para analizar y

valorar los atentados, así como la actuación de los poderes públicos en este caso.

- Impulsar, a la mayor brevedad, las negociaciones que puedan dar lugar a la elaboración y posterior aprobación parlamentaria de la Ley del sistema de policía de Cataluña.
- Rendir cuentas sobre la condición o no de confidente de los servicios de inteligencia del Estado del supuesto líder del grupo terrorista, Abdelbaki Se Satty, y si esto afectó de alguna forma a la coordinación entre cuerpos.

35. REGRESIONES DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS

En el mes de abril de 2017 el Síndic registró en el Parlamento de Cataluña el informe *Retocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España*, en el que ponía de manifiesto una serie de legislaciones y prácticas a nivel estatal, pero con una afectación especial en Cataluña, que estaban erosionando los estándares de derechos civiles y políticos reconocidos internacionalmente. La Ley de seguridad ciudadana (o Ley mordaza), que en dos años de vigencia ha generado más de 300.000 sanciones en todo el Estado, muchas directamente vinculadas a la restricción de los derechos de reunión, expresión y manifestación, sigue vigente a pesar de que hace más de un año se propuso su enmienda o abolición en el Congreso de los Diputados.

El informe, además, alertaba sobre el uso partidista de la justicia, que iba aparejado con una creciente judicialización del debate político respecto a Cataluña, la erosión de la separación de poderes y las limitaciones a la libertad de expresión, en especial de cargos electos. El informe fue debatido en comisión el 10 de julio de este año.

A partir de la aprobación de la Ley 19/2017, de 6 de septiembre, del referéndum de autodeterminación (objeto de recurso por el Gobierno del Estado el día 7 y suspendida por el Tribunal Constitucional el mismo día), se ha venido produciendo una escalada de acontecimientos que han motivado varios posicionamientos de esta institución, siempre

con el propósito de proteger el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales y apelando desde el inicio al diálogo político para resolver el conflicto. Estos comunicados e informes se han dirigido, además de las autoridades catalanas y españolas competentes, al comisario europeo de Derechos Humanos, al Defensor del Pueblo Europeo, al Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos, al Defensor del Pueblo de España y a los defensores autonómicos, así como a los miembros del Instituto Internacional del Ombudsman.

En este informe anual ya se han tratado las cuestiones relativas a los excesos en el uso de la fuerza por parte de las fuerzas de orden público (apartado 3.5) así como las dimensiones de participación política del 1 de octubre (apartado 3.6). En este apartado se abordarán otras posibles vulneraciones de derechos y libertades en el contexto de las votaciones del 1 de octubre, la aparente declaración de independencia del 27 del mismo mes y la subsecuente aplicación del artículo 155 CE en Cataluña. Una parte de estas consideraciones fueron recogidas en el *Informe-síntesis de las actuaciones del Síndic en torno al 1 de octubre*, registrado en el Parlamento el día 3 de noviembre, mientras que otras son fruto de acontecimientos posteriores.

El posicionamiento del Síndic parte de la constatación de las irregularidades que se produjeron en la aprobación de la Ley 19/2017 en el Parlamento de Cataluña, tanto en cuanto al Reglamento del Parlamento como en relación con la Ley del Consejo de Garantías Estatutarias, pero sin que ello pueda justificar atentados a los derechos y las libertades fundamentales que podrían estarse cometiendo tanto en el ámbito administrativo como procesal.

Algunos **derechos civiles y de participación política** podrían haber sido conculcados en este período, tanto a nivel colectivo como individual.

Una primera constatación del Síndic es que las libertades ideológicas de expresión, de manifestación y de información son pilares de la democracia y, por tanto, sólo pueden restringirse en los estrictos términos previstos en la Constitución y en los tratados internacionales ratificados por España, en particular el Convenio europeo para la

salvaguardia de los derechos humanos y las libertades fundamentales (CEDH).

No obstante, en los últimos meses de 2017 se produjeron prohibiciones administrativas de actos públicos dirigidos a defender o difundir el llamado *referéndum de autodeterminación*, así como autos judiciales al más alto nivel insinuando que las manifestaciones pacíficas de centenares de miles de personas en las últimas diadas del 11 de septiembre tienen una potencialidad violenta que las convierten en elementos del tipo penal de rebelión. Estas actuaciones administrativas y judiciales sobrepasan con creces el estándar europeo de necesidad y proporcionalidad que se predica de las limitaciones a la libertad de expresión.

Así mismo, las medidas adoptadas por el Gobierno del Estado en aplicación del artículo 155 CE podrían vulnerar **el derecho fundamental a la participación política** de toda la ciudadanía de Cataluña, reconocido en los artículos 23 de la Constitución y 3 del Protocolo adicional al Convenio europeo de derechos humanos. En aplicación de estos preceptos, el ejercicio del mandato parlamentario de los cargos electos está protegido por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) en aplicación de este último precepto y, desde este punto de vista, la destitución del Gobierno catalán en pleno vulnera el derecho a la participación política de toda la ciudadanía de Cataluña, con independencia de las opciones que votara en las elecciones de septiembre de 2015. Esto es así en tanto que esta destitución se produce con una posible transgresión del propio ordenamiento jurídico español, dado que ningún precepto de la Constitución española, incluido el artículo 155 CE, no prevé que pueda adoptarse una medida de esta naturaleza, lo que a su vez podría suponer la vulneración del artículo 2 y del título VIII de la Constitución.

Este mismo derecho de participación, en su vertiente de **sufragio pasivo**, requiere que las personas candidatas a unos comicios democráticos puedan participar en la campaña en plenas condiciones de igualdad con el resto de candidatos. De acuerdo con el TEDH, el contenido del artículo 3 del Protocolo adicional núm. 1 pretende garantizar el libre acceso de todos los grupos de opinión a la actividad política, para reforzar el pluralismo, la

tolerancia y el sentido de apertura que exige una sociedad democrática.

En este sentido, las elecciones libres y la libertad de expresión, especialmente la libertad del debate político, constituyen el fundamento de todo régimen democrático. Los dos derechos son interdependientes y se refuerzan mutuamente y, por esto, es particularmente importante, en períodos electorales, permitir que las opiniones e informaciones de todo tipo circulen libremente. El hecho de que tres candidatos de dos formaciones diferentes, incluyendo un cabeza de lista y un número dos, estén en situación de prisión provisional durante la campaña supone objetivamente una distorsión de estos comicios.

Adicionalmente, la negativa, como medida cautelar en un procedimiento penal, que personas privadas de libertad puedan participar activamente en una campaña electoral en la que son candidatas destacadas vulnera, en opinión de esta institución, su derecho fundamental al sufragio pasivo. Además, dos de estas personas han sido sancionadas disciplinariamente en los centros penitenciarios donde están ingresadas precisamente por participar, vía telefónica y durante breves minutos, en la campaña electoral.

Los **derechos de participación política de niños y adolescentes** también parecen haber sido ignorados en la instrucción de 27 de septiembre de la Unidad Coordinadora de Menores de la Fiscalía General del Estado dirigida a las fiscalías provinciales de Cataluña.

En esta instrucción se pedía la apertura de expedientes individualizados a raíz de diferentes informaciones que apuntaban a que menores de edad en período de enseñanza obligatoria estaban solicitando autorización a los centros para no asistir a actividades lectivas y poder ir a concentraciones y manifestaciones. En este sentido, la instrucción indica que, independientemente de si hay o no autorización de los progenitores, los centros no quedan eximidos de las obligaciones de custodia de los niños y adolescentes durante las horas lectivas.

Ante esta instrucción, así como de la aparición en prensa de noticias que sugerían que en Cataluña se estaban produciendo actuaciones

de adoctrinamiento o de falta de respeto a libertad de pensamiento y conciencia de los alumnos, el Síndic recuerda que el artículo 13 de la Convención de los derechos del niño reconoce el derecho de los niños y adolescentes a la libertad de expresión, y establece que este incluye el derecho a buscar, recibir y difundir información e ideas de todo tipo. Estos derechos también los reconoce la Ley 12/2009, de educación (el artículo 21 reconoce el derecho de los alumnos a reunirse y, en su caso, asociarse en el marco de la legislación vigente), y la Ley orgánica 9/1985, reguladora del derecho a la educación, que prevé de forma expresa en el artículo 8 que, a partir de tercero de ESO, los alumnos pueden decidir colectivamente la asistencia a clase, que no es un hecho sancionable si es resultado del ejercicio del derecho de reunión y se comunica previamente a la dirección del centro.

No obstante, el Síndic también ha recordado que el posicionamiento político o ideológico de la dirección, del cuerpo docente o de algunos miembros de la comunidad educativa de una escuela en relación con la situación sociopolítica del país, o con una coyuntura política determinada, no debe involucrar al alumnado. Los centros, por tanto, deben abstenerse de impulsar o de promover la participación del alumnado en actos que supongan un posicionamiento ideológico, político o religioso, y tampoco deben promover la manifestación de los alumnos en favor de una determinada posición política dentro o fuera del centro escolar.

El **derecho a un proceso justo**, y consiguientemente el **derecho a la libertad individual**, también ha sido puesto en entredicho en este último período.

La controvertida reforma de la Ley del Tribunal Constitucional (TC), que el Síndic trató en el informe sobre regresiones mencionado anteriormente, se ha aplicado por primera vez con la imposición de varias multas por parte del TC a los miembros de la llamada *sindicatura electoral* por presunta desobediencia a las resoluciones tendentes a evitar la celebración del referéndum. El carácter punitivo de estas sanciones (12.000 euros de multa al día) parece innegable. También lo es que el procedimiento sancionador no tiene la más mínima garantía jurídica, puesto que se ejecuta sin audiencia a las partes y sin posibilidad de recurso, dado el carácter superior del TC.

Aún es más grave que el 16 de octubre la magistrada del Juzgado Central de Instrucción núm. 3 de la Audiencia Nacional acordara prisión provisional comunicada y sin fianza para los presidentes de la Asamblea Nacional Catalana (ANC) y Òmnium Cultural por un presunto delito de sedición. Posteriormente, decretó prisión provisional comunicada y sin fianza para los miembros del Gobierno destituidos en aplicación del artículo 155 CE. Más adelante, el Tribunal Supremo, que conocía de la misma causa en contra de algunos miembros de la Mesa del Parlamento y ha unificado los procedimientos, ha confirmado las medidas cautelares de prisión sin fianza de los dos miembros de la sociedad civil y del exvicepresidente Oriol Junqueras i el exconsejero de Interior Joaquim Forn.

En opinión del Síndic, estas medidas pueden representar una transgresión del derecho al juez predeterminado por Ley, que debería ser de la jurisdicción ordinaria de Cataluña, y en primer lugar el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC). Además, en el caso de los miembros de la Mesa parece obviarse la inviolabilidad de que disfrutaban diputados en su función parlamentaria, como es, sin duda, la admisión a trámite, mediante votación, de propuestas de resolución.

En la misma línea, la cualificación penal como rebelión propuesta por el Ministerio Fiscal y aceptada inicialmente por las más altas instancias jurisdiccionales parece completamente desproporcionada para describir los hechos de todos conocidos, como también fue desproporcionada la orden de prisión provisional sin fianza impuesta a Jordi Sànchez i Jordi Cuixart, que se mantiene a fecha de hoy a pesar de la modificación sustancial de las circunstancias en que se produjo aquella resolución judicial.

La jurisprudencia del TC patente que los artículos 25.2 y 9.3 de la Constitución obligan a garantizar un principio de proporcionalidad de las penas que no parece que se esté respetando en este caso. Así mismo, la referencia retroactiva que efectúa la querrela de grandes manifestaciones que han sido ejemplares por su civismo como intimidatorias puede suponer un grave riesgo de transgresión del artículo 21 CE, que reconoce el derecho de reunión y manifestación.

■ 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 2017. La información y el resumen de todos los casos pueden encontrar en la web de las actuaciones de 2017 (www.sindic.cat/resoluciones).

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 mandato de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, se incluye un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como define el artículo 61 de la citada ley.

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Políticas sociales

1. Salud

Q 01037/2014

Queja referida a los requisitos exigidos por las facultades de medicina a las personas que han dispuesto en vida su voluntad de donar su cuerpo a la ciencia

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que asegurara que todas las universidades catalanas tengan en cuenta la voluntad de una persona de donar su cuerpo a la ciencia cuando dicha voluntad se halle recogida en un documento de voluntades anticipadas formalizado, con independencia de que se disponga o no de un carnet que lo acredite, y que iniciara las gestiones pertinentes para unificar el procedimiento utilizado por las diferentes universidades catalanas.

El Departamento de Salud ha informado de que se ha aceptado la sugerencia del Síndic en el sentido de que si la voluntad de una persona de donar su cuerpo a la ciencia está expresada en un documento de voluntades anticipadas formalizado correctamente debe cumplirse dicha voluntad, aunque la persona no disponga de un carnet que le acredite como donante.

Q 01305/2015

Queja relativa a la atención prestada a una paciente en el Servicio de Urgencias del Área General del Hospital Vall d'Hebron

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que llevara a cabo las actuaciones necesarias a fin de que: 1. Se estudiara la posibilidad de elaborar un documento en el que se determine cuál debe ser el tiempo óptimo para que un paciente sea atendido por un médico en el servicio de urgencias de un centro hospitalario y se informara del contenido de este documento al personal del servicio de urgencias. 2. Se recogieran los registros temporales de las reevaluaciones realizadas tras la selección, así como su resultado, en la historia clínica del paciente en urgencias. 3. Se recordara al personal del servicio de urgencias la necesidad de proporcionar a los pacientes y a los familiares información actualizada y periódica sobre el procedimiento asistencial que les afecta de la forma en que se considere más adecuada, pero asegurándose de que es entendida, a fin de evitar que tengan la percepción de que no se les está atendiendo. 4. En relación con este caso concreto, se promoviera el inicio de oficio de responsabilidad patrimonial para dilucidar si existe relación de causalidad entre la demora en la atención y el resultado final, en el supuesto de que los familiares de la paciente no hayan presentado una reclamación de este tipo.

El Departamento de Salud ha indicado que el centro hospitalario ha elaborado un documento en el que se determinan los tiempos máximos de espera para ser visitado de acuerdo con los criterios de las sociedades científicas. En dicho documento se fija un máximo de diez minutos de espera para ser valorado y un tiempo máximo de espera para ser atendido en función del nivel asignado. También establece el tiempo recomendable de reevaluación en función del nivel asignado. Se informa de que las reevaluaciones quedan registradas informáticamente. Este documento se ha difundido entre todos los profesionales asistenciales del Servicio de Urgencias y se recuerda su contenido en todas las formaciones periódicas que se realizan en el centro. También se recuerda periódicamente la importancia y la necesidad de dar información actualizada a los pacientes y familiares en relación con su proceso asistencial. En esta línea, se ha elaborado un documento en que establece qué profesional, cómo y dónde debe facilitarse información a los pacientes y familiares. En cuanto al inicio de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, se informa de que se trasladó la petición a la Asesoría Jurídica del Instituto Catalán de la Salud a fin de que se abriera un expediente de responsabilidad patrimonial.

AO 00114/2015**Actuación de oficio relativa a la dificultad de acceso de las mujeres sin pareja y las mujeres lesbianas a las técnicas de reproducción humana asistida con cargo a la sanidad pública**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud, por un lado, que diera las órdenes oportunas para que se iniciaran los trámites para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias a fin de que las mujeres lesbianas tengan garantizado el acceso a las técnicas de reproducción humana asistida en igualdad de condiciones, y que los protocolos, los impresos y los tratamientos vinculados a dichas técnicas se adecúen a su realidad; y, por el otro, que, atendiendo a esta realidad, estableciera contactos con los colectivos de mujeres lesbianas para analizar conjuntamente los diferentes aspectos relacionados con dicha prestación.

El Síndic ha constatado que se ha redactado un nuevo protocolo de técnicas de reproducción humana asistida en el que se han implementado las mejoras necesarias para dar cumplimiento a las sugerencias de esta institución.

Q 01240/2016**Disconformidad con la denegación a una pareja por parte del Hospital Clínic de Barcelona del tercer ciclo de fecundación in vitro y de los tratamientos de inseminación artificial con gametos de donante**

Departamento de Salud

Visto que el Síndic concluyó que se había denegado el tercer ciclo de FIV a la persona interesada sin causa clínica justificada, sugirió al Departamento de Salud que adoptara las medidas necesarias a fin de que se le programara el tercer ciclo de FIV, con diagnóstico genético preimplantacional, financiado por el CatSalut, y que se respetaran, así, sus derechos y los de su pareja.

El Departamento ha informado de que el centro hospitalario ha revalorizado el caso y ha considerado a la paciente candidata a un tercer ciclo del tratamiento de fecundación in vitro.

Q 04517/2016**Queja relativa a la desestimación de una prestación ortoprotésica consistente en una silla de ruedas eléctricas**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud: 1. Que se comunicaran expresamente a la persona interesada, con información clara y comprensible, los motivos por los que se considera que los informes clínicos presentados no justificaban el cumplimiento de los requisitos establecidos. 2. Que se agilizaran las gestiones adecuadas para realizar una nueva evaluación del caso, mediante la consulta a los especialistas que se considerara conveniente, y que se arbitraran las medidas necesarias para que estas gestiones puedan hacerse efectivas a la mayor brevedad. 3. Que se resolviera la reclamación previa interpuesta

por la persona interesada en el plazo más breve posible y atendiendo a sus circunstancias de salud y la repercusión que sobre su estado de salud podría tener el hecho de no disponer del artículo prescrito.

El Departamento de Salud ha informado de que la persona interesada fue evaluada por el Hospital Universitario Vall d'Hebron y que finalmente el Servicio Catalán de la Salud autorizó la prescripción de la silla de ruedas con motor eléctrico.

Q 08946/2016**Demora en el inicio de unas sesiones de rehabilitación en el Hospital Universitario Arnau de Vilanova de Lleida**

Departamento de Salud

El Síndic recordó al Departamento de Salud el compromiso legal respecto del derecho de la persona interesada a ser atendida en un centro acreditado por el CatSalut, y le sugirió que adoptara las medidas oportunas para respetar los plazos establecidos, fijando la fecha de la primera sesión y comunicándola a la persona interesada.

El Departamento ha comunicado que la persona interesada empezó el tratamiento rehabilitador en el Hospital Universitario de Santa Maria de Lleida en enero de 2017.

Q 00898/2017**Demora en una visita en el Hospital Vall d'Hebron**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que adoptara las medidas que considerara necesarias para que la programación de las visitas en las consultas externas del Hospital Vall d'Hebron se ajustara al máximo posible a los plazos de referencia que fijó el propio Departamento de Salud. En cuanto a este caso concreto, dado que este plazo ya se ha

superado, el Síndic solicitó que se estudiara la posibilidad de avanzar al máximo posible la visita de la que está pendiente el paciente.

El promotor de la queja ha informado que se le avanzó la cita, la cual ya se ha llevado a cabo.

2. Servicios sociales**Q 05370/2012****Retraso en el cobro de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas necesarias para que se hiciera efectivo sin más demora el abono de las mensualidades pendientes de liquidar.

La Dirección General de Economía Social, el Tercer Sector, las Cooperativas y la Autoempresa ha informado de que el día 30 de diciembre de 2016 se hizo efectivo un pago de retrasos pendientes, vía transferencia bancaria, a 205 expedientes que tenían cantidades pendientes de pago.

Q 06875/2012**Queja relativa a la reclamación de una deuda acumulada por cobro indebido en el marco de un expediente de dependencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al entonces Departamento de Bienestar Social y Familia, por un lado, que comprobara de nuevo los datos y las circunstancias en cuanto a la compatibilidad o incompatibilidad entre las prestaciones concedidas al padre de la promotora de la queja y las cuantías abonadas, y que determinara de forma motivada, según esta nueva revisión, el importe que debiera devolversele; y, por el otro, que tuviera en cuenta la demora existente en la tramitación de la revisión de grado y, en consecuencia, calculara el importe que correspondería al padre de la promo-

tora en concepto de prestación económica vinculada al servicio de atención a domicilio desde la fecha de efectos de la cualificación de grado.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de que en julio de 2017 la subdirectora general de prestaciones sociales dictó una resolución por la que se deja sin efecto la reclamación de deuda previa, que es lo que motivó esta queja.

Q 05566/2015**Quejas relativas a la demora en el pago de cuantías correspondientes a los efectos retroactivos de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recomendó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias: 1. Que elaborara un plan específico para la liquidación de la deuda correspondiente a las cuantías en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar a personas en situación de dependencia. 2. Que diera la máxima prioridad a estos pagos y que arbitrara las medidas adecuadas para alcanzar, como muy tarde en diciembre de 2017, el pago de todos los fraccionamientos que deberían liquidarse antes de finales de 2017. 3. Que en todos los casos en los que se haga uso de la posibilidad prevista en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, en cuanto al aplazamiento y periodificación de las cuantías correspondientes a efectos retroactivos, se efectúe mediante una resolución administrativa expresa, con las garantías debidas, de forma que contenga, como mínimo, la cuantía total, el importe de cada fraccionamiento y el plazo de abono, y con la notificación correspondiente a las personas afectadas. 4. Que comunicara expresamente a las personas afectadas los pagos que se efectúen en concepto de efectos retroactivos de la prestación, y que indicara con claridad el concepto, el importe pagado y a qué fraccionamiento corresponden. 5. Que informara también a las personas afectadas de forma expresa cuando no se realice el pago en la fecha establecida para cada fraccionamiento, y que estableciera, en su caso, las medidas oportunas para abonar también los intereses de demora.

6. Que asegurara que en todos los casos en los que se dedujera alguna cuantía se dictara una resolución previa. 7. Que arbitrara mecanismos adicionales para incrementar la transparencia sobre esta cuestión, y pusiera al alcance de la ciudadanía una información periódica actualizada sobre la evolución de la deuda relativa a las cuantías correspondientes a los efectos retroactivos de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar.

El Departamento ha indicado que ha dado la máxima prioridad a estos pagos, a pesar de las dificultades derivadas de la financiación insuficiente del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia, y que se ha efectuado la liquidación al ritmo que la disponibilidad presupuestaria lo ha permitido. Ha informado también sobre la situación de diferentes expedientes afectados por esta problemática y ha señalado que, respecto al caso concreto de la promotora de la queja, se ha efectuado el pago de la cuantía correspondiente.

Q 09554/2015**Queja relativa al derecho de acceso al servicio de transporte adaptado "puerta a puerta" para personas con movilidad reducida severa que ofrece el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que modificara los criterios y las condiciones que dan derecho a la utilización del servicio de transporte adaptado "puerta a puerta" a personas con movilidad reducida severa del municipio, a fin de garantizar la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades a las personas que cumplan con los requisitos de grado de discapacidad e imposibilidad de utilizar del servicio de transporte regular (baremo de movilidad), que soliciten ser beneficiarias del servicio y sean mayores de sesenta y cinco años (o que acrediten la discapacidad y el baremo de movilidad con un certificado emitido después de cumplir los sesenta y cinco años), en las mismas condiciones en que se garantiza el acceso al servicio a las personas mayores de sesenta y cinco años que se han hecho usuarias (o que acreditan la discapacidad y el baremo de movilidad antes de llegar a dicha edad).

El Ayuntamiento ha aceptado las recomendaciones formuladas por el Síndic. Concretamente, expone que en fecha 1 de abril de 2017 las condiciones que dan derecho a ser usuario del servicio fueron modificadas y ahora se incluye a las personas que acrediten la discapacidad y el baremo de movilidad reducida, aunque el certificado se haya emitido después de cumplir los sesenta y cinco años, y que el mes de abril ya se había concedido el servicio a nueve usuarios en aplicación de las nuevas condiciones.

Q 10203/2015 y otras**Demora en el pago de una prestación devengada y no percibida**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que diera las instrucciones oportunas a fin de que se agilizará al máximo la tramitación de la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas presentada por la persona interesada, y que se le diera respuesta sin demora, puesto que se han superado con creces los plazos legalmente establecidos.

El Departamento ha informado de que en todos los casos ya se ha realizado el pago total de las cuantías reconocidas en concepto de prestaciones devengadas y no percibidas.

Q 00141/2016**Queja relativa a la necesidad de asignar un recurso residencial o sanitario permanente a una persona con discapacidad y trastorno mental que no puede ser atendida en el entorno familiar**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por un lado, que trasladara, sin demora, el caso de la hija del promotor a la comisión interdepartamental de casos complejos a fin de que fuera estudiado a la mayor brevedad posible; y, por el otro, que se otorgara a la persona interesada, sin demora, un recurso residencial o sanitario de atención permanente con el que se garantizara la salida de la chica del domicilio familiar y su institucionalización en un servicio en el que se

le garantice un tratamiento de carácter continuado y el abordaje psicoterapéutico recomendado por los técnicos facultativos.

La Dirección General de Protección Social del Departamento ha informado de que en febrero de 2017 se hizo efectivo el ingreso la persona interesada en una residencia donde se le garantiza el tratamiento continuado recomendado por los técnicos facultativos.

Q 00631/2016**Queja referida a la tramitación de una solicitud de acceso al programa de prestaciones para el acceso a los servicios de vivienda para personas con problemática social derivada de enfermedad mental**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y al Departamento de Salud que, si aún no se ha hecho, den las instrucciones oportunas para garantizar a la hija de la promotora, a la mayor brevedad, la asignación de servicios de vivienda para personas con problemática social derivada de enfermedad mental.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha señalado que en el mes de noviembre de 2017 la persona interesada fue propuesta para ingresar a una plaza residencial, y que el mismo mes se inició la valoración para dicho ingreso.

Q 06478/2016**Queja relativa a la gestión de la lista de espera de acceso a una residencia para gente mayor de Vielha**

Conselh Generau d'Aran

El Síndic trasladó la queja de la promotora al Conselh Generau d'Aran y le sugirió que adoptara las medidas adecuadas para: investigar la gestión que se ha realizado de la solicitud de reserva de plaza que hizo la persona interesada y los motivos por los que se retrasó el orden en la lista de espera; supervisar de forma global la gestión que se realiza de la lista de espera del centro y, en caso de detectar irregularidades, tomar las medidas correctoras oportunas; dar respuesta escrita a la reclamación de la promotora, con las explicaciones oportunas, y garantizar la igualdad en el acceso al centro y en la gestión de la lista de espera e incorporar prácticas orientadas a fomentar la transparencia de la gestión, como entregar en el momento de la solicitud un documento acreditativo de la posición que se ocupa en la lista o cualquier otra documentación que se estime adecuada.

El Conselh Generau d'Aran ha indicado que la entidad gestora de la residencia inició un expediente informativo y llevó a cabo una auditoría interna para investigar la gestión de esta lista de espera, además de sustituir a la persona encargada de la dirección del centro. Como resultado de estas medidas, se ha adoptado un nuevo procedimiento de gestión de la lista de espera a fin de garantizar la transparencia del proceso, y se han incorporado medidas como la entrega de un documento acreditativo de la posición en la lista de espera y la revisión trimestral.

Q 07874/2016**Falta de respuesta del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias a una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Departamento que se agilizará al máximo la tramitación de la solicitud de pensión de jubilación no contributiva y de la solicitud de prestación complementaria de la pensión no contributiva presentadas por la madre de la promotora de la queja, y que se le diera respuesta sin demora.

La Administración ha informado de que a comienzos de 2017 se emitió la resolución de reconocimiento del derecho a la pensión no contributiva de la persona interesada, y que un mes después se hizo efectiva la mensualidad más los retrasos correspondientes. Para poder resolver sobre la solicitud de la prestación complementaria es requisito imprescindible tener reconocida, previamente, la pensión no contributiva. Así, dado que se ha informado de que ya se ha iniciado la tramitación de la solicitud de la prestación complementaria, el Síndic finaliza su intervención en este asunto y confía que en breve se dictará también resolución sobre esta solicitud.

Q 07972/2016**Falta de respuesta a una solicitud de pensión por jubilación no contributiva**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas oportunas para agilizar la tramitación de este procedimiento y que, una vez analizados los datos y la información aportada por el promotor de la queja, resolviera con celeridad sobre la pensión solicitada.

El Departamento ha informado de que en el mes de febrero de 2017 se dictó resolución expresa sobre la reclamación del promotor y se le concedió la prestación. También señala que con posterioridad se ha comprobado que es beneficiario de una pensión de jubilación contributiva, y que por lo tanto se iniciará el proceso de revisión correspondiente.

Q 02422/2017**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada a una solicitud de reserva de estacionamiento de vehículos de personas con discapacidad**

Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada

La promotora de la queja exponía que en septiembre de 2016 había presentado una solicitud de reserva de estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad y una queja porque su vado estaba ocupado por un paso de peatones. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que remitiera a la promotora un escrito que, de forma razonada, diera respuesta a su solicitud. En cuanto a la cuestión de la ocupación del vado, sugirió al Ayuntamiento que informara a la promotora de las actuaciones que había llevado a cabo en relación con este asunto.

El Ayuntamiento ha informado a la promotora por escrito de los criterios de autorización de reservas para personas con movilidad reducida aprobados mientras no exista una ordenanza municipal que regule las reservas de estacionamiento. En cuanto al vado, ha informado de que la Comisión de Movilidad y Señalización finalmente ha decidido borrar el paso de peatones en cuestión, por lo que se entiende que el vado de la promotora ha quedado libre.

3. Trabajo

Q 09508/2015

Disconformidad con la actuación de la Inspección de Trabajo de Cataluña en relación con una empresa que supuestamente no ha pasado las inspecciones pertinentes para garantizar la seguridad de sus trabajadores

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Puesto que la Coordinadora Obrera Sindical exponía que a raíz de la actuación de la Inspección de Trabajo la empresa ha seguido algunas de las recomendaciones formuladas pero que aún se producen irregularidades, el Síndic solicitó a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Barcelona que le informara sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a la instancia presentada por la sindical.

La Administración ha informado de que una vez examinado este caso, el expediente ha finalizado con la formulación de un requerimiento en materia de prevención de riesgos laborales, y que en el mes de junio de 2016 se envió al denunciante un informe sobre las actuaciones que se han llevado a cabo.

Q 02865/2016

Queja relativa a diferentes irregularidades en dos cursos de formación subvencionados por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que revisara y evaluara los hechos que la persona interesada denunciaba sobre las prácticas irregulares en la gestión de dicha formación; que verificara el aplazamiento de las prácticas más allá de la finalización del curso; que verificara y comprobara el acuerdo o el documento privado que supuestamente firmaron el promotor y la autoescuela, y que adoptara las medidas idóneas para corregir las posibles malas praxis en la gestión de la formación y liquidara la subvención a efecto de minoración de la convocatoria de los planes de formación del año 2012, en caso de que no se hubiera hecho.

El Departamento ha informado de que, siguiendo las sugerencias del Síndic, el Consorcio por la Formación Continua de Cataluña adoptó varias medidas, como ponerse en contacto con el promotor de la queja; intentar ponerse en contacto con el centro formativo, a pesar de que ya estaba cerrado y en proceso de concurso de acreedores; ponerse en contacto con la entidad bancaria y con el Instituto para el Desarrollo de la Formación y la Ocupación; revisar toda la documentación vinculada con el curso, etc. Posteriormente, se informó al promotor de todas las actuaciones que se habían llevado a cabo en relación con su caso. Fruto de este control, no se ha detectado irregularidad alguna en los cursos que realizó el promotor.

Q 07119/2016

Impago de una beca para llevar a cabo un curso formativo del Servicio de Ocupación de Cataluña

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC), dependiente del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que le informara sobre la tramitación de esta beca y sobre si se había efectuado el pago al promotor.

El SOC ha informado de que en fecha 11 de febrero de 2016 se firmó la resolución de reconocimiento del derecho a diferentes ayudas y becas, entre las que figura el reconocimiento a la beca solicitada por el promotor, y que el 21 de octubre se ordenó su pago.

Q 07967/2016**Queja relativa a la imposibilidad de finalizar las prácticas de un curso impartido por la Fundación Pere Tarrés con motivo de la actuación de la tutora de prácticas**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Puesto que la promotora de la queja indicaba que no se había podido encontrar una solución a su problema ni se le habían ofrecido alternativas para resolverlo, el Síndic requirió al Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC) del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que investigara este caso y se ofreciera a la persona interesada la oportunidad de poder corregir, en su caso, la situación objeto de queja.

El SOC ha informado de que la Fundación Pere Tarrés se puso en contacto de forma reiterada con la promotora y con la empresa donde ésta realizaba las prácticas, para reconducir la situación y buscar una nueva tutora, pero que la empresa se negó. También ha informado de que se ofreció a la promotora la posibilidad de repetir el módulo de prácticas en otro curso, ya fuera de la misma convocatoria o de la siguiente, pero que la promotora aún no se ha pronunciado sobre esta cuestión.

Q 08838/2016**Disconformidad con la exclusión de un proceso selectivo para acceder a un puesto de trabajo dentro del Programa garantía juvenil, por el hecho de haber trabajado durante cuatro horas los 30 días naturales anteriores al proceso de selección**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC) que le indicara la información que se envía a las personas interesadas a inscribirse en el programa Garantía Juvenil en relación con requisito de no haber trabajado los últimos 30 días previos a la fecha de cualquier proceso de selección al que quieran acceder en el marco de este programa, y que valorara la situación expuesta por el promotor de la queja.

El SOC ha puesto de manifiesto que el promotor de la queja no cumplía los requisitos que establece la Ley estatal 18/2014, de 15 de octubre, para inscribirse en el mencionado programa, pero ha subrayado que el Gobierno de la Generalitat, por medio del SOC, ha reiterado al Ministerio de Ocupación y Seguridad Social la flexibilización de la normativa. A pesar de esto, no se ha producido aún ninguna modificación que pueda afectar al promotor.

Q 08893/2016**Queja relativa a presuntas irregularidades de una entidad dedicada a la formación y a los servicios sociales**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que dicha entidad le había inducido a retocar y falsificar pruebas de acceso de cursos subvencionados del Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC). El Síndic, en consecuencia, solicitó al SOC que diera respuesta a la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones llevadas a cabo en relación con esta cuestión.

La Administración ha informado de que el Servicio de Inspección y Control de Calidad del SOC inició una actuación inspectora de esta empresa, en cuyo marco el responsable de Inspección habló con el promotor de la queja detalladamente sobre los hechos denunciados y solicitó a la entidad denunciada que aportara la documentación relativa a los procesos de selección de personas candidatas, a fin de poder continuar las actuaciones inspectoras y efectuar las comprobaciones oportunas.

Q 00869/2017**Falta de expedición del diploma por haber superado un curso formativo impartido por el Gremio de Restauración de Barcelona**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Consorcio para la Formación Continua de Cataluña del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que estudiara este caso y que emitiera una respuesta.

Posteriormente, el Consorcio ha informado de que se ha corregido la actuación de la entidad responsable de entregar el diploma, y que ha sido enviado por correo certificado a la persona interesada.

Q 00995/2017**Queja de un usuario de la oficina del Servicio Público de Ocupación de Cataluña de Olot por el trato recibido y por la falta de asesoramiento en la búsqueda de trabajo**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Servicio Público de Ocupación de Cataluña (SOC) que diera respuesta a la persona interesada y que informara al Síndic de las actuaciones llevadas a cabo.

De la información recibida se desprende que el SOC hizo un seguimiento del historial ocupacional del promotor de la queja, en el que consta que se le han ofrecido varios servicios, se le ha orientado y se le han ofrecido los recursos disponibles en cada momento. También se ha enviado copia de la carta que se envió al promotor en la que se le pedían disculpas por las molestias que, involuntariamente, se le hubieran podido causar y se le ofrecía la posibilidad de una nueva reunión personalizada para asesorarle y orientarle sobre la cartera de servicios vigentes.

Q 01016/2017**Demora en la autorización de un servicio de atención domiciliaria en el ámbito de la psicología general sanitaria solicitada a la Oficina de Gestión Empresarial de Lleida y enviada al Departamento de Salud el mismo día**

Departamento de Empresa y Conocimiento

El Síndic solicitó al Departamento de Empresa y Conocimiento que le informara sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a la instancia de la promotora de la queja.

El Departamento ha informado de que se ha corregido la actuación administrativa y la demora causada con motivo del alud de solicitudes que recibió la Dirección General de Ordenación Profesional y Regulación Sanitaria del Departamento de Salud, y que ya se ha resuelto la autorización administrativa de funcionamiento del servicio que solicitaba la promotora, la cual ya consta inscrita en el Registro Oficial de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

Q 04780/2017**Disconformidad con la información facilitada en la oficina de trabajo de la Guineueta en relación con la posibilidad de realizar un curso subvencionado para obtener el certificado de aptitud profesional para conductores**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que en la oficina de trabajo de la Guineueta le indicaron que en 2017 no había subvenciones para obtener el certificado de aptitud profesional para conductores (CAP) y le recomendaron que se matriculara por su cuenta en un centro privado, como así hizo. A pesar de ello, posteriormente tuvo conocimiento de que sí había cursos subvencionados para obtener el CAP. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Servicio Público de Ocupación de Cataluña que estudiara este asunto y que le indicara el motivo por el cual en la oficina de la Guineueta no se tenía información sobre cursos subvencionados para obtener el CAP y en cambio en otras oficinas sí.

El SOC ha informado de que una vez el centro formativo recibe la subvención, cada acción formativa debe ser programada dentro del plazo de ejecución vigente que establece la convocatoria. Y dentro de este plazo, los centros formativos pueden programar los cursos de la forma más conveniente según sus necesidades. Por ello, la oficina de trabajo de la Guineueta a mediados de noviembre de 2016 no pudo facilitar la información relacionada con la obtención del CAP, porque no disponía aún de la relación de centros colaboradores del SOC para 2017. Se informa, pues, que el SOC está trabajando para avanzar el calendario y poder ampliar el período de cobertura de la oferta formativa a todo el año.

4. Infancia y adolescencia - Educación e investigación**AO 00362/2012****Actuación de oficio relativa al derecho de visitas de los niños y adolescentes tutelados con sus familiares biológicos**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recordó al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia que debía velar por la coordinación entre agentes implicados a fin de que el establecimiento de las visitas tenga en cuenta al niño o adolescente, y recordó la necesidad de que la Administración protectora velara por una actuación integrada. También sugirió a dicho departamento que dictara una nueva instrucción que estableciera un circuito efectivo para garantizar el derecho de relación de los niños y adolescentes, y que revisara los horarios del espacio de visitas para niños y adolescentes (EVIA), puesto que no se adecúan a la vida de éstos.

A pesar de que el Síndic sigue considerando el horario de apertura y de atención de visitas del EVIA insuficiente para garantizar que las visitas de los niños tutelados no afecten a su horario escolar, valora positivamente el hecho de que se haya dictado la Directriz general de actuación 6/2016, de 28 de diciembre, de régimen de relación y visitas de los niños y adolescentes que se encuentran bajo la protección de la DGAIA con sus familiares.

Q 03118/2012**Impago de la prestación económica de carácter universal por hijo a cargo correspondiente al año 2010**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recordó la obligación de la Administración de ser diligente en el otorgamiento de las prestaciones y ayudas sociales y de efectuar el pago en el menor tiempo posible, y sugirió al anterior Departamento de Bienestar Social y Familia que se hiciera efectiva la prestación de la persona interesada a la mayor brevedad posible.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de que ya ha abonado la prestación por hijo a cargo a la persona interesada.

Q 04757/2012**Situación de riesgo de un niño debido a la conducta de la madre**Ayuntamiento de Sant Joan Despí
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Por un lado, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Joan Despí que los servicios sociales mantuvieran el plan de mejora con los padres, las coordinaciones con el resto de servicios que trabajan con el niño y la colaboración con el equipo de atención a la infancia y la adolescencia. Y, por el otro, sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia que el EAIA trabajara estrechamente con los servicios sociales de Sant Joan Despí en el asesoramiento sobre la situación personal y familiar del niño; que se revisara la valoración de la posibilidad de situación de riesgo grave y/o desamparo de este niño, si no se corrige la situación familiar, y que se tomaran las medidas de protección que se valoraran adecuadas, si procede.

El ayuntamiento manifiesta que las sugerencias del Síndic han sido aceptadas por los servicios sociales y que coinciden con la línea de trabajo que se había establecido entre los diferentes servicios que intervienen con el niño. El padre y la madre se muestran colaboradores y mantienen reuniones periódicas con el profesional referente del caso, con el objetivo de mejorar la situación del niño, que asiste con regularidad al centro escolar y participa dos tardes a la semana en el proyecto Tiempo Libre del Centro Abierto de Carpintería de la ciudad.

Q 07351/2012**Impago de la ayuda por parto, adopción, tutela o acogimiento, sometida al nivel de ingresos de la unidad familiar correspondiente a los años 2010 y 2011**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recordó la obligación de la Administración de ser diligente en el otorgamiento de las prestaciones y ayudas sociales y de efectuar el pago en el menor tiempo posible, y sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia que se hiciera efectiva la prestación de la persona interesada a la mayor brevedad posible.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de que ha cumplido la resolución del Síndic y ha abonado varias prestaciones por hijo a cargo correspondientes a los años 2010 y 2011.

Q 08051/2012**Disconformidad con la falta de adecuación de un centro residencial a las necesidades de una menor que está ingresada bajo la tutela de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia que adoptara las medidas necesarias para que la menor pudiera ser trasladada a un centro más próximo a su domicilio a la mayor brevedad posible.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de que en el mes de septiembre de 2016 se resolvió el traslado de centro de la menor.

AO 01342/2013**Actuación de oficio relativa a la existencia de campamentos de familias gitanas con niños en Sant Cugat del Vallès**

Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès y al resto de administraciones afectadas que continuaran con las actuaciones de realojamiento de las familias que aún residen en el asentamiento ubicado en dicho municipio, a fin de cerrarlo definitivamente, puesto que viven en él niños en condiciones no adecuadas para garantizar su derecho a un nivel de vida adecuada.

El Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès ha informado de que el grupo familiar, que se resistía a abandonar el asentamiento y que estaba pendiente de realojamiento, ya ha sido realojado definitivamente.

Q 06668/2013**Disconformidad con la decisión de la Administración de cobrar los servicios de transporte escolar y comedor no obligatorio a las familias de la Noguera para el curso 2013-2014**

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza que modificara la actual normativa que regula los servicios de comedor y transporte escolares, y le solicitó que le informara de la previsión con la que trabaja.

El Departamento ha informado de que ya se ha iniciado la tramitación del nuevo decreto de comedor escolar, que actualmente está en la fase de consulta pública previa a la elaboración y de reunión del grupo de trabajo con representantes de los consejos comarcales para elaborarlo, y que próximamente se hará la consulta pública previa a la elaboración del decreto de transporte escolar.

Q 00960/2014**Disconformidad con la reclamación de una deuda por ingresos indebidos a raíz de la reducción del grado de dependencia de un niño**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al antiguo Departamento de Bienestar Social y Familia que determinara los efectos de la resolución por la que se establecía el PIA y se reconocía la prestación económica por cuidados en el entorno familiar a favor del hijo de la promotora de acuerdo con el nuevo grado de dependencia a partir de la fecha de la resolución. Y, en consecuencia, que anulara la solicitud por ingresos indebidos trasladada a la familia de este niño de acuerdo con los nuevos efectos de la resolución y regularizara la situación actual.

El Departamento ha informado de que se revisó la fecha de efectos de la resolución PIA correspondiente al grado de dependencia de este niño, puesto que efectivamente la nueva resolución PIA no puede causar efectos desfavorables para la persona beneficiaria con efectos retroactivos anteriores a la fecha en la que se dictó. Por lo tanto, no pueden reclamarse las cantidades percibidas, y así se hace constar en la resolución de la revisión de oficio del expediente. En consecuencia, quedan saldados los pagos indebidos generados tanto por la persona beneficiaria como por la Administración a favor del niño.

Q 01887/2014**Disconformidad con la revisión del grado de dependencia de un niño**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia: que comunique a la persona interesada la incoación de la revisión de oficio del grado de dependencia indicando las posibles consecuencias que de ello pueden derivarse, y justifique la fecha en la que se dictó el acuerdo de incoación, de acuerdo con la normativa vigente y las indicaciones del Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero; 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, en todo caso,

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; 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.

AO 03893/2014**Actuación de oficio relativa a la atención a los niños y adolescentes que pueden ser susceptibles de solicitar el estatuto de refugiado o protección internacional subsidiaria**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se emitiera una instrucción o protocolo para asegurar que se llevan a cabo las actuaciones necesarias para garantizar que se informa, se asesora, se acompaña y se orienta a todos los niños y adolescentes que puedan acceder al asilo y a la protección jurídica internacional para ser incluidos en los supuestos que constan en la Ley 12/2009, reguladora del derecho de asilo, y a los instrumentos internacionales que regulan dicho derecho. En este sentido el Síndic sugirió que esta instrucción estableciera que dicho asesoramiento y orientación se facilitaran en todo el territorio de Cataluña con la provisión de formación, personal y servicios necesarios, y que se contara con la experiencia de las entidades que actualmente trabajan en este ámbito para que se asegurara la protección de estos niños y adolescentes en cumplimiento del marco de legalidad vigente. Asimismo, se sugirió al Departamento que la formación realizada no se limitara a una sesión puntual, sino que fuera continuada y extensiva a todos los profesionales que trabajan en EAIA, CRAE

centros de acogida, CREI y en general todos los equipos técnicos dependientes e implicados en la atención a la infancia y la adolescencia en Cataluña. Por último, se recomendó que se proveyera a estos niños de la atención médica y psicológica, los servicios de acogida y aprendizaje y los servicios de adaptación del sistema de protección necesarios para garantizarles un nivel adecuado de salud y bienestar emocional.

De la información facilitada por el Departamento se desprende que se han aceptado las sugerencias formuladas y se está avanzando en la garantía del derecho a la protección internacional de los niños y adolescentes bajo la protección de la DGAIA; que se emitió una directriz general en este sentido el 13 de marzo de 2017, y que se ha reforzado la formación y las competencias de los profesionales. Asimismo, se está trabajando en la atención médica y psicológica especializada para las personas refugiadas.

Q 04783/2014**Disconformidad con el hecho de que no se permita a dos niños inscribirse en un complejo deportivo municipal del Ayuntamiento de Barcelona debido al comportamiento de su madre**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que exigiera a la entidad deportiva objeto de queja que no condicionara el acceso de los niños a las actividades deportivas que organiza a determinadas conductas de sus progenitores, al margen de las sanciones directas que se puedan aplicar a personas que hayan mantenido comportamientos inadecuados en las instalaciones.

El Ayuntamiento ha informado que ha elaborado una serie de materiales sobre la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, que se enviarán próximamente a todas las instalaciones deportivas de la ciudad. La entidad deportiva objeto de queja, como entidad gestora de un equipamiento municipal, también está participando en otros trabajos del Instituto Barcelona Deportes para concienciar a los gestores sobre la necesidad de velar por la no discriminación y por el respeto a los derechos de los niños.

Q 05654/2014**Queja por el impago de las pensiones de orfandad de dos menores acogidos y por la denegación de abono de los gastos de óptica y ortodoncia de ambos**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por un lado, que se revocara la denegación de la ayuda de óptica que solicitó la promotora en enero de 2014 y que se emitiera una nueva resolución que estimara su petición; y, por el otro, que se dieran las instrucciones escritas necesarias para que las solicitudes de expedientes económicos se resolvieran mediante resolución administrativa que cumpla con todos los requisitos de la normativa de procedimiento administrativo, incluido el pie de recurso, y que se prevea una solución específica para los gastos incurridos durante el mes de diciembre a fin de que puedan ser abonados a las personas interesadas.

La persona interesada ha indicado que ya se han resuelto favorablemente las solicitudes de ortodoncia y de gafas que había presentado. Por su parte, el Departamento ha informado de que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia está preparando un acuerdo de gobierno y unas instrucciones para garantizar que las solicitudes de expedientes económicos se resuelvan a través de una resolución administrativa que cumpla con todos los requisitos de la normativa de procedimiento administrativo, incluida la posibilidad de presentar recurso.

Q 05733/2014**Disconformidad con la atención recibida de los servicios sociales de Montgat al solicitar una vivienda protegida**Ayuntamiento de Montgat
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Montgat que, mediante un plan de trabajo ajustado a la situación planteada por la persona interesada, realizara un seguimiento de esta familia, que se asegurara que se movilizan los recursos existentes para que las dos hijas menores y el hijo mayor de edad vivan con la persona que tiene atribuida la guarda y custodia en unas condiciones de vivienda adecuadas, y que procurara asegurar que la familia recibe el apoyo y el asesoramiento necesario para acceder a los medios existentes

que le aseguren una atención médica adecuada y a las prestaciones económicas y ayudas que sean necesarias.

La Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ha informado de que se ha incluido en la lista de expedientes urgentes y prioritarios la situación de esta familia, que se ha abierto expediente de riesgo y que se ha derivado el caso a los servicios sociales.

AO 07027/2014**Actuación de oficio relativa al recurso alternativo a la familia asignada a un chico ingresado en un centro residencial de educación intensiva**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Durante la visita efectuada en un centro residencial de educación intensiva, el Síndic tuvo conocimiento de que había un chico que llevaba dos años ingresado y se encontraba pendiente de traslado a un centro residencial de acción educativa. Después de estudiar el caso, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que asignara a este adolescente

el recurso terapéutico que proponía el EAIA del Baix Penedès en el informe del noviembre de 2015.

Posteriormente, el Departamento ha informado que el chico ha sido ingresado en un centro terapéutico para menores con enfermedades mentales.

Q 08766/2014**Queja relativa a la falta de actuación suficiente de los servicios sociales de Centelles ante la situación de una menor**Ayuntamiento de Centelles
Ayuntamiento de Roda de Ter

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Centelles que elabore una planificación de la intervención centrada en las necesidades de la niña a fin de analizar, valorar y realizar el seguimiento de la calidad de vida de la menor y valorar el grado de cobertura de sus necesidades de carácter físico y biológico, de sus necesidades cognitivas y de sus necesidades emocionales y sociales, con el objetivo de tomar las medidas necesarias para que dichas necesidades estén en todo momento cubiertas. También le ha sugerido que, si observa dificultades en la intervención de los servicios sociales para mejorar el bienestar de esta menor, se ponga en contacto con el equipo de atención a la infancia y la adolescencia de la zona para que pueda asesorar al Ayuntamiento y estudiar qué medidas pueden aplicarse para mejorar la situación de esta familia y sus habilidades parentales, en interés superior de su hija.

El Ayuntamiento ha informado que los Servicios Sociales de Centelles, en coordinación con los Servicios Sociales de Roda de Ter, realizan un trabajo con los progenitores, vinculado a unos planes de mejora, con el objetivo de garantizar que las necesidades de su hija quedan cubiertas. Además, se informa de que para facilitar la estabilidad de la niña, se ha acordado extrajudicialmente modificar el régimen de custodia compartida, manteniendo la niña siempre en Roda y los fines de semana alternos en Centelles.

Q 09307/2014

Queja relativa a la situación de dos chicas presuntas víctimas de tráfico de seres humanos con fines de explotación sexual

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por un lado, que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) garantizara que los centros de acogida en los que ingresan jóvenes con indicios de ser víctimas de tráfico de seres humanos recogen y analizan en profundidad la información obtenida sobre su situación (y que se garantice un intérprete en caso necesario); y, por el otro, que más allá del proceso de determinación de la edad que se haya podido iniciar con estos jóvenes, se determinara de forma individual el mejor abordaje de su situación para valorar la existencia de circunstancias de especial vulnerabilidad relacionadas con situaciones de tráfico de seres humanos, a fin de poder activar coordinaciones o derivaciones a servicios y entidades especializadas cuando son declaradas mayores de edad y abandonan los centros.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha indicado que la DGAIA ha aprobado la Directriz 1/2017, de 13 de marzo, relativa a la protección internacional de los niños y adolescentes bajo protección de la DGAIA. En cuanto al ámbito de la atención a personas víctimas de tráfico de seres humanos, se indica que la DGAIA continúa trabajando en el diseño, junto con la entidad SICAR, de un circuito de intervención y de tratamiento de posibles casos.

AO 00115/2015

Actuación de oficio relativa a la responsabilidad económica de los padres adoptivos de dos hermanas tuteladas por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia acogidas en familia ajena

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar la responsabilidad económica de los padres adoptivos de dos hermanas adoptadas por una familia catalana, posteriormente tuteladas por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) y actualmente en acogimiento familiar, para cubrir las necesidades de ambas en cuanto al coste de los estudios superiores o universitarios que quieran cursar.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha indicado que el abogado de la Generalitat de Cataluña, en representación de la DGAIA, interpuso una demanda de reconocimiento de alimentos en interés de las dos hermanas que fue admitida a trámite por el Juzgado de Primera Instancia número 15 de Barcelona.

Q 09253/2015**Queja referida a los criterios establecidos por la Federación Catalana de Fútbol, a instancias de la Federación Española de Fútbol y de la FIFA, para la práctica del fútbol a los jugadores extranjeros**

Departamento de la Presidencia

El Síndic recomendó a la Secretaría General del Deporte: 1. Que modificara la normativa que regula la práctica del deporte a fin de obligar a las federaciones deportivas (y a otros organismos competentes), por un lado, a incorporar en la resolución de denegación de la licencia deportiva las razones que motivan dicha denegación pensando en el interés superior del niño; y, por el otro, a establecer procedimientos de acceso a la licencia deportiva en caso de que dispusiera de informes favorables de servicios sociales u otros organismos que pudieran acreditar la situación familiar de los niños y la necesidad social de estos niños de practicar un determinado deporte. 2. Que instara a la Federación Catalana de Fútbol a: a) incorporar en la resolución de denegación de la licencia federativa, caso por caso, las razones que motivan esta denegación pensando en el interés superior del niño; b) establecer procedimientos probatorios adicionales de los motivos de la mudanza de los progenitores en el caso de los niños extranjeros que no hayan podido finalmente regularizar su situación federativa por la dificultad de acreditar documentalmente el cambio de residencia por razones ajenas al fútbol; c) establecer procedimientos más ágiles, flexibles y proporcionados para tramitar, aunque

sea provisionalmente, las licencias federativas, que no incorporen la obligatoriedad de la familia y del club de presentar de oficio para iniciar esta tramitación toda la documentación acreditativa prevista en la Circular núm. 21, de 26 de octubre de 2015, de la Federación Española de Fútbol.

La Secretaría General del Deporte ha informado que ya ha puesto en marcha la elaboración del Pacto nacional para la actividad física y el deporte de Cataluña, que será el marco para desarrollar la nueva ley, y que ya se ha iniciado el proceso de participación ciudadana promovido por el Gobierno, con la voluntad de establecer un diálogo con los diferentes agentes relacionados con la actividad física y el deporte de toda Cataluña que permita recoger propuestas, aportaciones, sugerencias, iniciativas e ideas que puedan contribuir al diseño del nuevo modelo de gobernanza del deporte catalán. El Gobierno se ha comprometido a llevar al Parlamento de Cataluña la nueva ley como nuevo proyecto de ley de la actividad física y el deporte de Cataluña.

Q 03534/2016**Falta de apoyo de la Administración a la familia acogedora de una chica, tanto durante el acogimiento familiar como también en el proceso de transición a la mayoría de edad**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

A la vista de la preocupación manifestada por las personas interesadas sobre la vulnerabilidad de la joven, que esta joven ya no puede prolongar su estancia en el domicilio donde reside y que ya en el momento de resolver el acogimiento se convino la necesidad de seguir con la propuesta de piso para mayores de dieciocho años, el Síndic emplazó a la DGAIA que asignara a la joven un recurso residencial alternativo al domicilio en el que residía y que le proporcionara el acompañamiento que requiriera en su proceso de transición a la vida adulta, de acuerdo con sus necesidades formativas, económicas y residenciales. Posteriormente, el Síndic también solicitó que se encontrara una solución a los problemas que tiene la joven para cobrar la prestación económica para jóvenes extutelados.

La DGAIA ha informado que actualmente la joven está cobrando la prestación sin problemas, que se encuentra en la fase de derivación a un recurso residencial de transición a la vida adulta y que tiene concertada una entrevista con el responsable del recurso residencial para que se pueda valorar si su perfil se ajusta al mismo.

Q 04160/2016**Disconformidad con la sanción impuesta a una adolescente por consumo de bebidas alcohólicas en lugares no autorizados**

Ayuntamiento de Lleida

En el ámbito del procedimiento administrativo no existe ninguna previsión específica para los casos de infracciones cometidas por adolescentes menores de edad, pero en todo caso resultan aplicables los principios de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y la normativa que regula la responsabilidad penal de los menores en cuanto a la finalidad educativa de las sanciones y la consideración no sólo de los hechos sino de la edad y de otras circunstancias que concurran. Por ello, el Síndic sugiere que en la tramitación de procedimientos sancionadores administrativos contra adolescentes menores de edad se tenga en cuenta esta circunstancia y otras

que puedan concurrir en su situación personal y familiar para graduar la sanción, que debería tener una finalidad educativa.

El Ayuntamiento de Lleida ha indicado que se ha aceptado la sugerencia del Síndic y se ha acordado el inicio del procedimiento de revocación parcial de la sanción que se impuso a la persona interesada, de forma que pueda tenerse en cuenta su condición de menor de edad.

Q 04385/2016**Disconformidad con el hecho de que el centro de atención primaria de Sant Celoni no facilite agujas de cuatro milímetros a un niño diagnosticado de diabetes tipo 1**

Departamento de Salud

El Síndic solicitó al Departamento de Salud que le informara sobre las actuaciones que se han llevado a cabo para que este niño pudiera disponer de las agujas, sobre la respuesta que se ha remitido a la persona interesada y sobre los motivos que justifican la presunta demora en la respuesta.

El Departamento de Salud ha informado que la cuestión de fondo ya ha quedado resuelta, puesto que en el mes de julio de 2016 se entregaron a la familia las agujas de insulina de cuatro milímetros que solicitaba, y que se han realizado todas las acciones necesarias para que las cantidades abonadas por la familia por las agujas sean devueltas lo antes posible.

Q 04860/2016**Queja relativa a la demora en la finalización de un proceso de adopción nacional**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Puesto que la promotora de la queja alegaba que se había puesto en contacto numerosas veces con la institución colaboradora de integración familiar correspondiente para recibir información sobre su caso y únicamente se la pudo informar sobre la falta de firmeza de la resolución judicial, el Síndic sugirió al Instituto Catalán de la Acogida y de la Adopción (ICAA) que mantuviera debidamente informada a la persona interesada de los trámites relativos al procedimiento judicial y de su evolución.

El ICAA ha puesto de manifiesto su compromiso con la mejora de la atención a las familias que mantienen un proceso de adopción o de acogida, y ha informado de que en septiembre de 2016 se resolvió la sentencia firme de la adopción del niño por parte de la familia de la promotora.

Q 05598/2016**Queja relativa a la tramitación de un expediente de riesgo abierto por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia a nombre de un niño**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que le informara de las últimas actuaciones con la familia relacionadas con el expediente de riesgo abierto a nombre del niño, y que se comunicara por escrito a la promotora de la queja qué acciones emprenderá la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) en relación con esta cuestión.

La DGAIA ha informado de que no existen indicadores de riesgo en los núcleos familiares de convivencia del niño, que tiene las necesidades básicas, psicoafectivas y relacionales cubiertas y recibe una atención adecuada por parte de los progenitores. A pesar de ello, puesto que existe conflicto entre los progenitores, los servicios sociales les han orientado a usar un recurso de mediación para mejorar sus discordancias y proteger el futuro bienestar emocional del niño. La DGAIA, tras haber recibido el informe de los Servicios Sociales, ha cerrado el expediente de riesgo.

Q 05707/2016**Queja referida al proceso seguido para la asignación de plazas en los cursos de natación para recién nacidos del centro deportivo municipal Estació del Nord, de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona, por un lado, que le informara si mientras se valoraban los procesos de gestión de asignaciones de plazas de los centros deportivos municipales (CEM) de la ciudad de Barcelona se consideraba conveniente emprender medidas preventivas en el proceso de asignación de plazas en los cursos de natación para recién nacidos del CEM Estació del Nord, para evitar situaciones como la que motivó la queja de la persona interesada; y, por el otro, que informara a la promotora que se emprenderá un proceso de revisión para valorar la introducción de propuestas de mejora en relación con los procesos de gestión de asignación de plazas de los CEM de la ciudad de Barcelona.

El Ayuntamiento ha informado de que durante el primer trimestre de 2017 el Instituto Barcelona Deportes ha realizado una diagnosis de los protocolos de inscripción a los cursillos existentes en diferentes centros deportivos municipales de la ciudad y ha elaborado una propuesta de mejora. Dicha propuesta se remitió a diferentes CEM a lo largo del segundo trimestre para que realizaran las aportaciones que consideraran adecuadas antes de darla por definitiva. El objetivo es que, dado que los cursos de natación son de temporada (septiembre-junio), el nuevo protocolo se empiece a aplicar durante el período de matriculación del curso 2017-2018.

Q 05798/2016**Queja relativa a la situación de una chica tutelada por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y en acogimiento residencial**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recomendó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias: 1. que le informara sobre la situación actual de la chica en el centro y del proceso de escucha que se ha seguido; 2. que le informara del trabajo efectuado con la familia para mitigar las posibles tensiones intrafamiliares y revisar patrones educativos que puedan afectar al interés superior de los niños, y 3. que le informara sobre la valoración del régimen de relaciones y comunicaciones paternofiliales

tras nueve meses de ingreso en el centro, y si se ha valorado ampliar las visitas progresivamente y en función de su evolución.

El Departamento ha informado que se ha propuesto el restablecimiento de las funciones tutelares de la chica a sus padres y se ha dejado sin efecto la medida de ingreso en el centro residencial de acción educativa.

AO 00200/2016**Actuación de oficio relativa al recurso alternativo a la familia asignada a un adolescente ingresado en un centro de educación intensiva**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas necesarias para que el adolescente fuera trasladado de centro y se le asignara el recurso más adecuado a sus necesidades, de acuerdo con la propuesta técnica realizada por el equipo encargado de su seguimiento.

El Departamento ha comunicado que se ha resuelto acordar la medida de acogimiento simple en familia ajena al adolescente.

Q 08570/2016**Disconformidad con las condiciones en las que viven unos niños en un centro residencial**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia que durante las visitas de inspección al centro se realizaran entrevistas a los niños y adolescentes residentes y se les pidiera que valoraran el trato recibido y la calidad de la atención a sus necesidades básicas materiales. También le sugirió que, en cuanto al vestido y al calzado, se valorara el gasto adecuado para cubrir de forma normalizada las necesidades de los niños y adolescentes residentes en el centro

y se dieran pautas homogéneas para todos los centros a través de las instrucciones o indicaciones más adecuadas para hacer la selección de ropa para que sea el máximo de normalizada y respetuosa con las necesidades de los niños y adolescentes.

La DGAIA emitió el 20 de julio de 2017 una circular estableciendo las instrucciones que deben regir los centros de protección sobre la ropa de los niños.

Q 09864/2016**Queja relativa a la falta de actuación de la Administración ante la rotura de gafas de un niño tutelado, en medida de acogimiento institucional**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que, de forma inmediata y urgente, se arreglaran o se sustituyeran las gafas del niño.

La Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ha informado de que en 2017 se han realizado las gestiones oportunas para cambiarle la montura de las gafas.

Q 08108/2011**Disconformidad con la cuota del servicio de transporte escolar no obligatorio**

Consejo Comarcal del Vallès Occidental

Ante la queja de una persona por el hecho de que el Consejo Comarcal del Vallès Occidental le reclamara el importe del servicio de transporte escolar desde comienzo de curso cuando su hijo había accedido al servicio el día 21 de noviembre, el Síndic sugirió al Consejo Comarcal, por un lado, que revisara la cuota del servicio de transporte escolar no obligatorio de la persona interesada a fin de ajustarla de forma proporcional al tiempo de servicio de transporte escolar recibido desde el día 17 de noviembre de 2011, fecha en la que se autorizó el acceso al servicio de su hijo; y, por el otro, que revisara las tarifas establecidas por el transporte escolar no obligatorio, de forma que incluyan la reducción proporcional correspondiente en el caso de alumnado que accede al servicio con posterioridad al inicio de curso por una causa que no le sea atribuible.

El Consejo Comarcal ha revisado la cuota que reclamaba a la persona interesada ajustándola al periodo de tiempo en el que el alumno hizo uso del servicio de transporte escolar. También ha informado de que la Comisión Permanente del Consejo Comarcal del Vallès Occidental aprobó el Acuerdo 33/2012, de regulación de las tarifas del precio público del servicio de transporte escolar no obligatorio para el curso 2012-2013, que recoge la segunda sugerencia del Síndic.

Q 01630/2012 y otras**Disconformidad con las condiciones materiales de la escuela El Cau de la Guineu, de Corbera de Llobregat**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha recibido numerosas quejas referidas a la escuela El Cau de la Guineu, de Corbera de Llobregat, en relación con las condiciones materiales del centro. Parece ser que en el curso 2010-2011 tenían que haberse iniciado las obras de ampliación de la escuela, pero en octubre de 2011 se comunicó a las familias que las obras no empezarían. Una vez estudiado este asunto, el Síndic recordó al Departamento de Enseñanza que el marco normativo vigente requiere que los centros docentes cumplan con una serie de requisitos en cuanto a condiciones materiales, recogidos en el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros. Dichos requisitos son relativos a la calidad de la educación (artículo 14 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora

del derecho a la educación) y todos los centros deberían poder ajustarse a los mismos. Por este motivo, se solicitó al Departamento que, en la medida que lo permitiera el contexto presupuestario, se agilizará la construcción de la segunda fase de la escuela.

Posteriormente, el Departamento ha informado de que el pasado junio de 2017 se dictó el acuerdo de gobierno por el que se ha previsto encargar a Infraestructuras de la Generalitat de Cataluña varias actuaciones en centros educativos, entre las que se encuentra la ejecución de las obras de ampliación y adecuación de la escuela El Cau de la Guineu.

Q 03695/2012 y otras**Disconformidad con las condiciones materiales de una escuela de Santa Eulàlia de Riuprimer**

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que planificara la construcción del centro y concretara la temporalización de la ejecución de las obras, aunque ésta fuera provisional y sujeta a eventuales modificaciones futuras.

El Departamento de Enseñanza ha informado de que la previsión es iniciar la obra en 2018 para poder disponer del nuevo centro en 2021.

Q 04977/2012

Queja relativa a las supuestas irregularidades en la gestión económica del Instituto Ramon Muntaner de Figueres

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza: que auditara y analizara de forma exhaustiva las cuentas de los años 2010 y 2011 del instituto denunciado por la persona interesada y que, en caso de que detectara posibles delitos en la gestión económica del centro, trasladara estos hechos a las instancias correspondientes; que revisara las actuaciones de control financiero que se han llevado a cabo en este caso y que identificara posibles mejoras para garantizar que los consejos escolares de centro efectúan el control que les corresponde por norma de los presupuestos del centro, y que el Departamento y otros organismos competentes también llevan a cabo el control que les corresponde de la gestión económica de los centros públicos, y que recordara al consejo escolar del instituto las competencias que el artículo 52 del Decreto 102/2010, de 3 de agosto, le otorga en la aprobación del presupuesto y en el seguimiento de su ejecución.

El Síndic ha constatado que se ha llevado a cabo el control financiero del centro, que las irregularidades en la gestión financiera del centro han sido corregidas y también que, con carácter general, se han desarrollado otras actuaciones para mejorar la gestión económica de este y otros centros, como son: la elaboración de un manual de gestión económica para los centros docentes públicos; la supervisión del cumplimiento por parte de los centros docentes públicos de la Instrucción 1/2014, de la Secretaría General, relativa a la gestión económica de los centros mencionados, y la supervisión del cumplimiento del contenido de los Documentos para la organización y la gestión de los centros y, en concreto, de los aspectos de gestión económica, académica y administrativa.

AO 01347/2013

Actuación de oficio relativa a las diferencias de criterio existentes entre los diferentes equipos de asesoramiento psicopedagógico en las orientaciones del alumnado con necesidades educativas especiales con respecto a la educación inclusiva

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que estudiara con detenimiento qué factores explicaban el peso diferenciado de la escolarización ordinaria del alumnado con necesidades educativas especiales entre diferentes comarcas.

El Departamento ha expuesto que ha revisado conjuntamente con los equipos de asesoramiento psicopedagógico (EAP) criterios para la evaluación psicopedagógica y para la elaboración de los dictámenes de escolarización para asegurar que se actúa bajo el mismo criterio, más allá de las diferencias que se puedan atribuir a factores derivados de la distribución de la población en el territorio y sus características. Al mismo tiempo, el Gobierno de la Generalitat ha aprobado el Decreto 150/2017, de 17 de octubre, de la atención educativa al alumnado en el marco de un sistema educativo inclusivo, el cual prevé que todos los alumnos con necesidades educativas especiales se escolaricen en centros ordinarios y, excepcionalmente, las familias puedan solicitar la escolarización en un centro de educación especial para alumnado con discapacidad grave o severa. En opinión del Síndic, este escenario modifica las condiciones de escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales en el sistema educativo, de acuerdo con el principio de inclusión escolar.

Q 06719/2013**Disconformidad con la falta de gratuidad de los servicios de transporte y comedor escolar para el alumnado de educación infantil, primaria y secundaria que reside en Montclar d'Urgell**

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza que modificara la actual normativa que regula los servicios de comedor y transporte escolares, y le solicitó que le informara de la previsión con la que trabaja.

El Departamento ha informado que ya se ha iniciado la tramitación del nuevo decreto de comedor escolar, que actualmente está en la fase de consulta pública previa a la elaboración y de reunión del grupo de trabajo con representantes de los consejos comarcales para elaborarlo, y que próximamente se realizará la consulta pública previa a la elaboración del decreto de transporte escolar.

AO 07793/2013**Actuación de oficio relativa a la actuación de un profesor de un instituto de Barcelona**

Consortio de Educación de Barcelona

Puesto que el Síndic tuvo conocimiento de que el centro presionaba a los alumnos para que se pronunciaran a favor del profesor, sugirió al Consorcio de Educación de Barcelona, por un lado, que estudiara estos hechos y adoptara los mecanismos necesarios e inmediatos para preservar a los alumnos de presiones; y, por el otro, que en función del resultado del estudio de los hechos denunciados, se adoptaran las medidas pertinentes para resolver esta situación.

El Consorcio ha informado que se resolvió el expediente disciplinario incoado contra el profesor y que se le impusieron las sanciones siguientes: traslado de puesto de trabajo dentro de la misma localidad y suspensión de funciones con pérdida de retribuciones.

Q 08807/2013 y otras**Disconformidad con el hecho de que la matrícula para estudios universitarios no esté bonificada ni exenta de pago para los alumnos provenientes de ciclo formativo de grado superior con la calificación final de matrícula de honor**

Departamento de Empresa y Conocimiento

El Síndic sugirió al Departamento de Economía y Conocimiento que previera en la regulación de los precios de los servicios académicos de las universidades públicas de Cataluña y de la Universidad Abierta de Cataluña la exención de pago para los estudiantes que hubieran obtenido la calificación de matrícula de honor en los estudios de ciclo formativo de grado superior y quisieran acceder a la universidad, igual que se establece para los estudiantes provenientes de bachillerato.

El Defensor del Pueblo indicó que había formulado recomendaciones en el mismo sentido que el Síndic tanto a la Dirección General de Política Universitaria como al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, así como a las diferentes consejerías de las comunidades autónomas. Posteriormente, el Defensor ha comunicado que en la Orden mediante la cual se establecen los precios públicos por los servicios académicos universitarios de la Universidad Nacional de Educación a Distancia para el curso 2018/2019 se extenderá la exención del precio público por servicios académicos a los estudiantes con matrícula de honor en formación profesional, por un máximo de 60 créditos gratuitos en la primera matrícula y en un único estudio, tal y como se establece para los estudiantes con matrícula de honor en segundo de bachillerato y con el Premio Nacional de Formación Profesional.

Q 00271/2014

Disconformidad con la demora en la expedición de un título académico y profesional del ciclo formativo de grado superior de prevención de riesgos profesionales

Departamento de Enseñanza

El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza, por un lado, que la comunicación a los alumnos se hiciera siguiendo un sistema seguro, más allá de enviarles un correo electrónico, que garantice que han sido efectivamente informados de la expedición de su título; y, por el otro, que valorara la introducción de medidas a fin de reducir el tiempo de espera para la expedición de los títulos, teniendo en cuenta la poca oficialidad que representa la presentación de un resguardo de título a la hora de buscar empleo o irse a estudiar o trabajar en el extranjero.

El Instituto Abierto de Cataluña (IOC) ha informado que ha mejorado la gestión de la tramitación de títulos en dos sentidos: por un lado, se han abierto dos períodos, más extensos, para poder realizar la tramitación durante el curso académico; y, por el otro, el alumnado puede realizar el seguimiento del estado de su tramitación desde la pestaña "trámites" de la intranet. Además, se les envía por correo electrónico una comunicación cuando pueden pasar a recoger el título una vez la Administración lo ha remitido al IOC.

Q 01956/2014

Desacuerdo con la falta de ayuda de transporte escolar para un alumno que tiene diagnosticado un trastorno por déficit de atención e hiperactividadAyuntamiento de Montcada i Reixac
Departamento de Enseñanza

Puesto que el acceso a la ayuda de transporte condiciona la escolarización del alumno y su derecho a la educación, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Montcada i Reixac que adoptara las medidas necesarias para restablecer de forma urgente la ayuda de transporte a este alumno, y solicitó al Departamento de Enseñanza que le informara de las actuaciones que ha llevado a cabo para dar cumplimiento a las previsiones

del Decreto 161/1996, de 14 de mayo, por el que se regula el servicio escolar de transporte para facilitar el desplazamiento del alumnado en la educación obligatoria.

La promotora de la queja ha informado de que actualmente el Ayuntamiento de Montcada i Reixac se está haciendo cargo de la tarjeta de transporte de su hijo.

Q 04343/2014**Queja relativa a las dificultades de formación profesional de los alumnos con necesidades educativas especiales a partir de los dieciséis años**

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza: que adecuara la normativa que regula la provisión y el acceso a los programas de formación e inserción (PFI) para autorizar al alumnado con necesidades educativas especiales graduado en ESO que no puede acceder a las enseñanzas secundarias posobligatorias a acceder a los PFI, aunque sea excepcionalmente o por indicación del EAP o del mismo centro; que desarrollara una oferta formativa reglada, especialmente en el ámbito de la formación profesional, que garantice oportunidades formativas y de posterior inserción laboral a los alumnos con necesidades educativas especiales más allá de las enseñanzas obligatorias, y que estudiara con detenimiento las propuestas contenidas en el documento "La formación profesional entre los 16 y los 21 años para los chicos y chicas con DID (moderada, leve)", y que valorara la idoneidad, viabilidad y aplicación de las mismas.

Mediante la Resolución ENS/2158/2016, de 19 de septiembre, el Gobierno ha aprobado la creación del plan piloto de itinerarios formativos específicos (IFE) para alumnos con discapacidad intelectual leve o moderada que no hayan obtenido el título de graduado en ESO o que lo hayan obtenido y no se puedan acoger a las enseñanzas de formación profesional. Esta medida también da cumplimiento al artículo 21.7 de la Ley 10/2015, de 19 de junio, de formación y cualificación profesionales, que establece que "la Administración de la Generalitat debe promover ofertas formativas, preferentemente vinculadas a cualificaciones profesionales de nivel 1, dirigidas específicamente a personas con discapacidad reconocida que no estén en disposición de seguir los itinerarios de formación profesional ordinarios".

Q 04856/2014**Disconformidad con el precio de un doctorado a tiempo parcial en la Universidad de Girona**

Departamento de Empresa y Conocimiento

El Síndic ha solicitado a la Universidad que valore la posibilidad de regular los precios del doctorado en función de la dedicación del estudiante.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha informado que propondrá la posibilidad de aplicar un precio diferente a los estudiantes de doctorado matriculados a tiempo parcial en las comisiones previas a la tramitación del próximo Decreto por el que se fijan los precios de los servicios académicos en las universidades públicas de Cataluña y en la Universidad Abierta de Cataluña para el curso 2015-2016.

Q 00036/2015**Falta de información disponible sobre el proyecto educativo del Instituto La Valira de la Seu d'Urgell, pocos días antes de que se abra el proceso de preinscripción escolar para el curso 2015/2016**

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que estudiara cómo hacer compatible el proceso de nombramiento de las direcciones a centros de nueva creación con el derecho a la información de las familias en el proceso de admisión de alumnado, y qué procedimiento debería seguirse para garantizar que al inicio del proceso de admisión de alumnado los nuevos centros que integran la oferta disponible dispongan de una propuesta inicial de proyecto educativo de centro que pueda ser trasladada a las familias.

El Departamento de Enseñanza ha informado de que la Dirección General de Centros Públicos ha realizado una propuesta de instrucciones que preverá, entre otros aspectos, que el director del centro de nueva creación sea nombrado con la anticipación suficiente. La propuesta también incluye orientaciones de la Inspección educativa en referencia a la selección del equipo directivo y el equipo educativo y al esbozo de las líneas maestras del futuro proyecto de dirección. Este proyecto de dirección incluirá una propuesta de proyecto educativo inicial que será la semilla del futuro proyecto y que se difundirá en lugares públicos.

Q 02308/2015 y otras**Queja relativa a la actuación de una docente de una escuela del Alt Camp**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha recibido varias quejas de padres de alumnos de una escuela del Alt Camp según las cuales una docente tiene un trato despectivo hacia los alumnos y las familias. El Departamento de Enseñanza informó que en julio de 2015 se emitió la resolución de incoación de expediente disciplinario a dicha docente, pero no consta que se haya dictado la resolución del expediente. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento que se mantuviera el seguimiento de la actuación de la docente, en interés del alumnado.

Posteriormente, el Departamento ha informado que por Resolución de 27 de julio de 2016 por la que, con carácter definitivo, se adjudicaron los destinos provisionales al personal funcionario e interino del cuerpo de maestros con efectos de 1 de septiembre de 2016, se cambió a la docente de centro.

Q 03989/2015**Queja relativa a la falta de opción vegetariana en el menú de una guardería municipal de Badalona**

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic recordó al Ayuntamiento de Badalona que la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, establece la obligación de elaborar menús especiales en el caso de alumnado con alergias o intolerancias alimentarias diagnosticadas por especialistas, pero no contiene una obligación específica en relación con el menú vegetariano en el caso que no exista prescripción médica. En consecuencia, el Síndic no observó indicios de incumplimiento de la normativa en la cuestión que plantea la persona interesada. A pesar de ello, mediante el documento "La alimentación saludable en la etapa escolar", el Departamento de Salud recomienda establecer un menú ovolactovegetariano de carácter alternativo que pueda dar respuesta a opciones alimentarias como la que planteaba la persona interesada. Por este motivo, el Síndic sugirió que se estudiara la posibilidad de establecer un menú alternativo ovolactovegetariano que englobara las diferentes opciones alimentarias alternativas.

El Ayuntamiento de Badalona ha señalado que en julio de 2017 se licitó la gestión del servicio de guardería municipal con la previsión de que el nuevo contrato se firmara con efectos del día 1 de diciembre. El pliego de prescripciones técnicas de este contrato establece, en relación con el servicio educativo de mediodía, que se realizará el plan de comedor siguiendo las recomendaciones de la Generalitat de Cataluña, y que la tipología de menús debe incluir una opción de menú paralelo que englobe las diferentes variantes de propuestas alimentarias alternativas, dentro el cual se incluye la alimentación vegetariana.

Q 04185/2015**Queja relativa al proceso de fusión de la escuela Sant Jordi y la escuela Peñisae, de Vilanova i la Geltrú**

Departamento de Enseñanza

Algunas de las peticiones formuladas por las familias ya han sido resueltas, pero aún quedan otras por resolver, como la falta de espacios para desarrollar la actividad escolar adecuadamente y el problema de filtraciones en la escuela Sant Jordi. Por ahora el Síndic no dispone de elementos suficientes para afirmar que la provisión de espacios actual vulnera el derecho a la educación en condiciones de calidad de los alumnos del centro y es insuficiente para mantener su proyecto educativo. Pero sí ha solicitado al Departamento de Enseñanza que planifique las actuaciones necesarias para resolver el problema de las filtraciones.

El Departamento ha informado de que el 23 de agosto de 2016 se adjudicó una actuación para arreglar la cubierta del centro por un importe de 39.992,36 euros, que actualmente está en fase de seguimiento para comprobar que los problemas se han solucionado.

Q 04221/2015**Queja relativa a la falta de bonificación y/o exención de pago de la matrícula para estudios universitarios a los alumnos provenientes de ciclo formativo de grado superior con la calificación final de matrícula de honor, a diferencia de lo que pasa con los estudiantes provenientes de bachillerato**

Departamento de Empresa y Conocimiento

El Defensor del Pueblo trasladó una recomendación a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para que ésta y otras cuestiones fueran tratadas a la reunión del día 16 de febrero de la Conferencia General de Política Universitaria. En el marco de esta conferencia, el Ministerio de Educación aceptó las recomendaciones de incluir este debate en la sede de la Conferencia General de Política Universitaria y remarcó que se estaba estudiando la exención de tasas universitarias para estudiantes de formación profesional con matrícula de honor. Sin embargo, puesto que en el Decreto 118/2015, de 23 de junio, por el que se fijan los precios de los servicios académicos en las universidades públicas de Cataluña y en la Universidad Abierta de Cataluña para el curso 2015-2016, no se prevé tampoco la bonificación o exención del precio de matrícula universitaria para los estudiantes provenientes de ciclos formativos de grado superior que hubieran obtenido matrícula de honor, a diferencia de lo

que sucede en otras comunidades autónomas, el Síndic solicitó de nuevo al Departamento de Economía y Conocimiento que le informara sobre las medidas que ha adoptado para conseguir esta equiparación de derechos de forma efectiva.

Posteriormente, el Defensor ha comunicado que en la Orden por la que se establecen los precios públicos por los servicios académicos universitarios a la Universidad Nacional de Educación a Distancia para el curso 2018/2019 se extenderá la exención del precio público por servicios académicos a los estudiantes con matrícula de honor en formación profesional, por un máximo de 60 créditos gratuitos en la primera matrícula y en un único estudio, tal y como se establece para los estudiantes con matrícula de honor en segundo de bachillerato y con el Premio Nacional de Formación Profesional.

Q 01256/2016 y otras**Queja relativa a las deficiencias en el funcionamiento de la plataforma del Instituto Abierto de Cataluña**

Departamento de Enseñanza

El Síndic recibió más de diez quejas de estudiantes que denunciaban incidencias y problemas técnicos de funcionamiento en la plataforma del Instituto Abierto de Cataluña (IOC) que les dificultaban el seguimiento de sus estudios. El Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza, en primer lugar, que se llevaran a cabo las reuniones necesarias entre dirección y personal del IOC y los responsables del Departamento de Enseñanza para que se pudiera dar respuesta a las dificultades y necesidades detectadas y expresadas por parte de la organización en referencia a la gestión diaria del servicio; en segundo lugar, que se realizara una evaluación continuada de las dificultades e incidencias planteadas y de los resultados de los cambios propuestos e implementados a consecuencia de los graves incidentes ocurridos en el mes de marzo de 2016; en tercer lugar, que se facilitara información a los estudiantes afectados a través de una carta en la que se expusieran las dificultades constatadas, los cambios implementados y la evaluación que se ha hecho de los resultados; y, por último, que, dadas las características especiales del IOC, se facilitara un medio para recoger la opinión de los estudiantes respecto al funcionamiento del servicio.

El Departamento de Enseñanza ha informado de que se han tomado medidas correctoras en el sentido de las recomendaciones del Síndic: Se han convocado diferentes reuniones en el Departamento de Enseñanza y se han establecido cambios en relación con la provisión del servicio en el IOC; se ha constituido un comité TIC-IOC formado por la dirección del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, la Subdirección General de Apoyo a los Centros Públicos, la dirección del IOC y la empresa proveedora de los servicios de apoyo informático; durante el curso 2015/2016 se ha programado una reunión mensual como mínimo en la que se evalúa el servicio y se planifican las actuaciones y los cambios necesarios para el buen funcionamiento del IOC; se informó a todo el alumnado tras la incidencia del mes de marzo de 2016 mediante el Campus del IOC y se dieron instrucciones concretas a todo el profesorado para minimizar la incidencia del problema técnico; los alumnos disponen de un espacio de comunidad virtual por estudios en el campus del IOC donde pueden comunicar cualquier opinión o queja sobre el servicio, y al final de cada curso se pasa una encuesta de valoración global a todo el alumnado, que puede utilizarse como buzón de quejas y sugerencias.

Q 01980/2016**Disconformidad con el hecho de que una escuela de Badalona se niegue a cambiar el nombre de una alumna transexual en el informe de calificaciones que se envía a la familia**

Departamento de Enseñanza

La negativa de la escuela a utilizar el nombre que ha escogido la alumna en el informe de calificaciones le genera sufrimiento y vulnera su derecho a desarrollarse de acuerdo con su identidad sexual. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza que diera instrucciones a la escuela para que el informe de calificaciones de la hija de la promotora de la queja incluyera el nombre de la alumna de acuerdo con la identidad sexual que manifiesta, al amparo de los derechos que tiene reconocidos por el ordenamiento vigente.

El Departamento de Enseñanza ha enviado el certificado de las calificaciones del curso 2015-2016 con el nombre que ha escogido la alumna.

AO 00107/2016**Actuación de oficio relativa a las ayudas de comedor para alumnado con discapacidad**

Departamento de Enseñanza

En años precedentes, el Síndic ya trató específicamente la necesidad de garantizar un tratamiento similar al alumnado con discapacidad escolarizada en los centros de educación especial y en los centros ordinarios. El Departamento de Enseñanza informó, años atrás, de que el alumnado con un 60% de discapacidad escolarizada en centros ordinarios tenía ayuda de comedor escolar. Las nuevas instrucciones del Departamento de Enseñanza a los consejos comarcales, sin embargo, no hacían mención al caso del alumnado con discapacidad.

El Departamento ha informado que, con la voluntad de garantizar un tratamiento similar al alumnado que tiene más de un 60% de discapacidad, los "Criterios para el otorgamiento de ayudas individuales de comedor escolar", dirigidos al alumnado de enseñanzas obligatorias y de segundo ciclo de educación infantil escolarizados en centros educativos sufragados con fondos públicos para el curso escolar 2017-2018 establecen un nuevo umbral específico para el alumnado con una discapacidad acreditada superior o igual al 60%, para que puedan optar a una ayuda del 100%.

Q 03578/2016

Queja por la existencia de presuntas irregularidades en el proceso de admisión de alumnado en una escuela de Castellar del VallèsAyuntamiento de Castellar del Vallès
Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Castellar del Vallès, por un lado, que cumpliera las previsiones contenidas en el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales, que establece el deber de la Administración local de mantener actualizado el padrón, de comprobar posibles irregularidades y de dar de baja de oficio, por inscripción indebida, a las personas que figuren empadronadas en un domicilio que no se corresponde con su residencia habitual, una vez comprobada esta circunstancia y realizada la correspondiente audiencia pública; y, por el otro, que comunicara dichas actuaciones al Departamento de Enseñanza para que, en caso de que el niño mencionado no residiera en el domicilio alegado en el momento de la preinscrip-

ción aplicara lo establecido en el artículo 5.4 de la Resolución NOS/505/2016, de 25 de febrero, según el cual "la falsedad o el fraude en los datos alegados conlleva la invalidación de los derechos de prioridad que puedan corresponder. Si la falsedad o el fraude se acredita con posterioridad al 30 de septiembre de 2016, el alumno pierde el derecho a la plaza al finalizar el curso en el que queda acreditada la falsedad o el fraude y debe participar de nuevo en el proceso de preinscripción del siguiente curso escolar".

El Síndic ha constatado que el Departamento de Enseñanza dio de baja del centro al alumno que cometió irregularidades y que la hija de la promotora de la queja ya está escolarizada.

Q 03879/2016

Quejas relativas a la supresión de un grupo de P3 en la escuela El Arenal, de Cornellà de Llobregat, durante el proceso de admisión correspondiente al curso 2016/2017

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que valorara el impacto de la supresión de grupo de la escuela El Arenal en la provisión de profesionales y en el proyecto educativo de centro (teniendo presente que se trata de un centro de referencia para el alumnado con déficit auditivo) y que desarrollara, en su caso, medidas compensatorias. También le sugirió que, a la vista de los previsibles cambios en la programación de la oferta por efecto de la demografía educativa, adoptara las decisiones relacionadas con la supresión de grupos con

un análisis previo de sus efectos sobre la equidad del sistema educativo.

El Departamento de Enseñanza ha informado de que en el proceso de admisión correspondiente al curso 2017/2018, debido a un aumento en la demanda de plazas escolares en la zona del centro, la escuela El Arenal, así como la escuela Abad Oliva, geográficamente próxima, han recuperado en la oferta inicial el grupo de P3 que perdieron el curso anterior.

Q 04296/2016

Disconformidad con el tratamiento singular que reciben los hermanos gemelos en los centros escolares durante el proceso de preinscripción y matrícula en las guarderías municipalesAyuntamiento de Barcelona
Consorcio de Educación de Barcelona

El Síndic solicitó al Consorcio de Educación de Barcelona y al Ayuntamiento de Barcelona que estudiaran la posibilidad de hacer extensivo este tratamiento específico de los hermanos gemelos a los hermanos que se incorporan a un mismo nivel educativo en la admisión a la educación infantil de primero ciclo (en el sentido de que si uno de los hermanos obtiene plaza, automáticamente se asigne plaza al resto).

El Consorcio de Educación de Barcelona ha incorporado esta recomendación a la Resolución por la que se hace público el Acuerdo del Consejo de Dirección del Consorcio de Educación de Barcelona de 23 de marzo de 2017, sobre preinscripción y matrícula de alumnado en las guarderías de titularidad pública de la ciudad de Barcelona para el curso 2017-2018.

Q 04686/2016**Queja relativa a la falta de recursos de un centro educativo para atender las necesidades educativas especiales de un alumno**

Departamento de Enseñanza

El Síndic recomendó al Departamento de Enseñanza: 1. Que el centro escolar o el EAP realizaran las coordinaciones necesarias con el centro de salud mental infantil y juvenil (CSMIJ) o con los servicios de salud que atendían el alumno, en su caso, a fin de establecer las pautas más convenientes para la escuela para dar respuesta de forma adecuada a sus necesidades. 2. Que se orientara a la familia tanto en relación con el seguimiento de estas pautas como en relación con el seguimiento académico del alumno para que tenga información respecto de las temáticas que va trabajando el alumno en clase y pueda potenciar en casa su aprendizaje. 3. Que se valoraran las consideraciones de la familia sobre la falta de participación del alumno en los campamentos el curso anterior y se tuvieran en cuenta los aspectos objeto de queja, para que no se vuelvan a producir en un futuro.

Los Servicios Territoriales de Enseñanza en el Maresme-Vallès Oriental han informado al Síndic que la Inspección educativa ha intervenido en dos niveles: Por un lado, asesorando al centro especialmente en el tercer punto de las recomendaciones del Síndic (se ha indicado al centro que los alumnos con necesidades educativas especiales deben ir de campamentos); y, por el otro, realizando el seguimiento y la supervisión de las actuaciones llevadas a cabo en relación con los puntos 1 y 2 de las recomendaciones del Síndic. La Administración también ha indicado que el alumno ha tenido en general una evolución muy positiva en relación con su autonomía personal y sus habilidades sociales, emocionales y de relación con los compañeros.

AO 00185/2016**Actuación de oficio relativa a las pruebas de reválida de educación secundaria obligatoria y bachillerato establecidas por la LOMCE**Departamento de Enseñanza
Ministerio de Educación

El análisis del marco normativo puso de manifiesto que la aplicación de las pruebas de reválida previstas en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), entraba en contradicción con la regulación de las enseñanzas que contiene la propia normativa estatal, con la normativa de Cataluña y, en general, con los principios que rigen el sistema educativo y las finalidades de la acción educativa. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza, por un lado, que en garantía del derecho a la educación en igualdad de oportunidades y del principio de equidad que debe regir el sistema educativo, se suspendiera la aplicación de las pruebas de reválida para el curso 2016/2017 que estableció la LOMCE; y, por el otro, que se promoviera la modificación de la LOMCE,

con el objetivo de garantizar el principio de equidad y de reconocimiento del derecho a la educación en igualdad de oportunidades que proclama el marco normativo vigente en materia de educación, con la participación de la comunidad educativa y con pleno respeto al marco competencial de Cataluña.

Considerando la publicación del Real Decreto 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la LOMCE, que modifica el contenido de las evaluaciones finales de educación secundaria obligatoria (ESO) y bachillerato previsto por esta ley, el Síndic ha dado por finalizada la tramitación de la actuación de oficio.

Q 07473/2016**Desacuerdo con el centro educativo asignado a un alumno, por el hecho de que no se ajusta a sus necesidades educativas**

Consortio de Educación de Barcelona

El Síndic sugirió al Consorcio de Educación de Barcelona que, en caso de que se mantuviera la propuesta de escolarización efectuada por el EAP en el mes de septiembre de 2016, adoptara las medidas necesarias para que esta propuesta pudiera hacerse efectiva y, en este sentido, se asignara al alumno el recurso que los servicios educativos valoraron como más adecuado a sus necesidades.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha informado que se ha mantenido una reunión con la familia del alumno y se ha confirmado el acuerdo de la propuesta de escolarización compartida cuatro días en un centro de educación especial y un día en otro. También ha informado que se ha acordado realizar el seguimiento del proceso de integración y evolución del alumno, y que ésta es una actuación garantizada por el Área de Orientación y Educación Inclusiva del Consorcio de Educación de Barcelona.

Q 08035/2016 y otras**Quejas relativas a la dotación de horas de auxiliar de educación especial en una escuela de Gavà**

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que, con carácter general, garantizara la atención adecuada de las necesidades educativas especiales del alumnado asignado a la USEE de esta escuela de Gavà, y la dotación adecuada de recursos de apoyo complementario para promover la plena inclusión escolar del alumnado. También le solicitó que complementara la dotación de profesionales de apoyo del centro en caso de

que se verificaran déficits en la labor que desarrolla la USEE a raíz de la reducción de jornada de la educadora en ella asignada.

A raíz de la respuesta del Departamento de Enseñanza, el Síndic ha constatado que para el curso 2016/2017 se dotó la escuela con 7,5 horas más de auxiliar de educación especial para ayudar a la USEE del centro.

Q 000755/2017**Queja relativa a las dificultades en la convalidación de asignaturas en la Universidad Politécnica de Cataluña**

Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)

El Síndic sugirió a la UPC que revisara los circuitos de información sobre el reconocimiento de créditos que solicitan los estudiantes y tomara medidas para que la información facilitada en último término al estudiante solicitante fuera rigurosa y fiable. Le sugirió también que tomara medidas para resarcir a la promotora de los perjuicios ocasionados por una información errónea facilitada antes de su decisión de trasladar su expediente académico y hacer una nueva matrícula de una asignatura que ya le constaba superada en la escuela anterior.

La UPC ha trasladado al Síndic la resolución del rector en virtud de la cual se reconoce el error en la actuación de la Universidad y se decide devolver a la persona interesada el importe abonado en concepto de estudio de convalidación y los precios de la matrícula de la asignatura objeto de queja.

Q 02278/2017

Queja relativa a la presunta descoordinación entre el Departamento de Salud y el Departamento de Enseñanza en el caso de un niño con una alergiaDepartamento de Enseñanza
Departamento de Salud

El Departamento de Salud informó que la Agencia de Salud Pública de Cataluña había creado un grupo de trabajo formado por miembros del Departamento de Enseñanza, del Departamento de Salud y de la Sociedad Catalana de Pediatría, que estaba elaborando un protocolo para niños y adolescentes con enfermedades crónicas para todas las escuelas de Cataluña. Este protocolo pretende, de forma preventiva, que puedan preverse y evitar problemas y mejorar la salud de los niños crónicos con una buena información y una buena coordinación entre la escuela y el profesional sanitario. Este protocolo definirá las labores sanitarias y no sanitarias e incluirá un modelo de parte médico que deberá formalizar el especialista y remitirlo a la escuela. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Departamento de Salud que le informara sobre cómo evolucionan los trabajos de elaboración del protocolo y que garantizara, en caso de que la publicación de este documento se demore, que los médicos aplican el protocolo de salud escolar en los centros educativos y emiten un parte médico en el que conste el nombre del alumno, el nombre del medicamento que debe tomar y la pauta de administración.

El Departamento de Salud ha expuesto que ya se ha elaborado el protocolo de abordaje de las enfermedades crónicas en la escuela en el marco de la Comisión Mixta con el Departamento de Enseñanza y las Sociedades Científicas implicadas en la atención pediátrica, protocolo que incluye un modelo de parte médico que debe facilitarse individualmente en la escuela para cada uno de los niños con patología crónica y que especifica el nombre del alumno, los medicamentos que debe tomar durante el horario escolar, la pauta de administración y la información sobre los cuidados que deben proporcionarse en la escuela. Al mismo tiempo, el Departamento de Salud también ha señalado que en estos momentos la atención a estos niños se está trabajando en el marco del Convenio general entre el Departamento de Enseñanza y el Departamento de Salud que se prevé que estará definitivamente consensuado en septiembre de 2017, así como en el marco de la Estrategia Nacional de Atención Primaria y Salud Comunitaria.

Q 03410/2017

Queja relativa a la solicitud de unas ayudas de comedor individualesAyuntamiento de Figueres
Consejo Comarcal del Alt Empordà

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Figueres y al Consejo Comarcal del Alt Empordà que le informaran sobre cómo se resolvió la solicitud de beca de comedor para el curso 2017/2018 presentada por la promotora de la queja y que, en caso de que esta beca no hubiera sido concedida porque la familia superaba el umbral de renta, los niños no accedieran al servicio de comedor escolar por razones económicas o fuera conveniente la

asistencia de estos niños al servicio de acuerdo con su interés superior, se articulara una solución específica para posibilitarlo.

El Consejo Comarcal del Alt Empordà ha informado de que a los niños en cuestión se les ha otorgado una ayuda de comedor para el curso 2017-2018 del 50% del importe del servicio.

AO 00123/2017 y otras Actuación de oficio y quejas relativas a la reducción de un grupo de primero de ESO en el instituto Apel·les Mestres de L'Hospitalet de Llobregat

Departamento de Enseñanza

El Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza: que, con carácter general, garantizara que en la programación de la oferta se tuvieran en cuenta los efectos de las medidas adoptadas sobre la equidad y la calidad del sistema educativo, más allá del criterio de demanda; que valorara el impacto de la supresión de grupo en el instituto Apel·les Mestres en la consolidación de su proyecto educativo y de su demanda futura, así como en la equidad en la escolarización de alumnado en la zona, y que desarrollara medidas compensatorias, en su caso; y que informara al

al Síndic sobre la previsión de oferta con la que trabaja el Departamento de Enseñanza en los próximos cursos escolares para los tres institutos de la zona, de acuerdo con las necesidades de escolarización estimadas.

El Departamento de Enseñanza ha informado que tiene la previsión de mantener los dos grupos de primero de ESO del Instituto Apel·les Mestres para garantizar la equidad y la calidad para el curso 2018/2019.

5. Discriminación**Q 09862/2014 Queja relativa a las condiciones del albergue destinado a víctimas de violencia machista existente en las dependencias de la Policía Local de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Manresa que las víctimas de violencia machista que ingresaran en el albergue recibieran una atención personal por parte de personal especializado y se les hiciera un acompañamiento; que se destinara la sala de mando personal femenino con una formación específica en este ámbito para poder atender adecuadamente a estas mujeres; que se hiciera efectivo el servicio de guardia de profesionales de los servicios sociales para hacerse cargo del ingreso y el seguimiento, independientemente del horario en el que el ingreso se haga efectivo, y si es necesario en coordinación con los Servicios Sociales del Consejo Comarcal del Bages, y que se recogieran estas modificaciones por escrito en el

Protocolo de actuación en situaciones de violencia machista en el ámbito de la pareja del Ayuntamiento de Manresa.

El Consejo Comarcal del Bages ha informado de que se ha dado cumplimiento a las sugerencias anteriores, y que el motivo del retraso en la respuesta ha sido que se estaba a la espera de acordar y aprobar el nuevo servicio de atención psicológica de contención para víctimas de violencia machista en el alojamiento de urgencias del albergue de la Policía Local. Este nuevo servicio se inició el día 3 de marzo de 2017.

AO 00131/2016

Actuación de oficio relativa a una presunta actuación irregular por parte de unos agentes de seguridad privada de una discoteca hacia unas trabajadoras sexuales

Departamento de Interior

El Síndic sugirió al Departamento de Interior, 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, que la Dirección General de la Policía, a través de los Mossos d'Esquadra, realizara una inspección de la discoteca en cuestión; que la Dirección General de Administración de Seguridad realizara un seguimiento periódico del personal de seguridad de la discoteca, y que la Subdirección General de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas efectuara un control sobre la actividad y la formación del personal que no sea de seguridad y que trabaje en los accesos del establecimiento.

El Departamento de Interior ha aceptado estas sugerencias y ha llevado a cabo las actuaciones siguientes: 1. En cuanto a la inspección de la discoteca, se han realizado varias inspecciones al local y el Ayuntamiento ha informado que solicitará una ampliación del servicio de vigilancia de seguridad privada, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. 2. En cuanto al seguimiento del personal de la discoteca, se verificó que los vigilantes de seguridad que prestaban servicio en la discoteca en la fecha de los hechos habían recibido la formación anual obligatoria de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la seguridad privada. También se comprobó que se había comunicado a la Administración el alta del personal a la empresa y, por último, que el Departamento de Interior no había tramitado ningún expediente sancionador contra aquellos vigilantes. Se ha informado que la Dirección General de Administración y Seguridad seguirá velando para que tanto el personal que presta servicios de seguridad privada como las empresas de las que dependa este personal cumplan en todo momento con los requisitos exigidos por la normativa reguladora de la seguridad privada. 3. En cuanto al control de la actividad y la formación del personal de los accesos, se modificará la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, con la aprobación del Proyecto de ley de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público 2017. En concreto, las pruebas para la habilitación del personal de control de acceso las volverá a realizar la Administración (no centros de formación privada) para garantizar una formación y homogeneización de las pruebas de selección. También se modificará la responsabilidad de las personas infractoras, ampliando la responsabilidad a toda persona física o jurídica, pública o privada. Asimismo habrá una modificación reglamentaria en la que se revisarán los contenidos de los módulos y programas de formación que den acceso a la obtención del título que habilita para ejercer las funciones de personal de control de acceso, y se establecerán pruebas de reciclaje y cursos formativos de forma periódica.

Q 03649/2016

Posible discriminación en la gestión de listas de espera por una vaginoplastia en la Unidad de Identidad de Género del Hospital Clínic de Barcelona, considerando la condición de la paciente de mujer transexual

Departamento de Salud

El Síndic solicitó al Servicio Catalán de la Salud que le informara sobre las medidas que se habían tomado en relación con esta cuestión y si la persona interesada había sido incluida en la lista de espera.

El Departamento de Salud ha informado que la persona interesada no ha sido excluida de la lista de espera para ser operada de vaginoplastia, y subraya que el CatSalut ha incrementado el presupuesto asignado al Hospital Clínic de Barcelona con el objetivo general de reducir el 50% de las listas de espera quirúrgicas.

Q 05480/2016

Queja relativa a la organización de un curso en Barcelona que promueve la violencia contra las mujeres

Tribunal Superior de Justicia de Cataluña
Instituto Catalán de las Mujeres

Puesto que de acuerdo con la legislación y los valores de la sociedad catalana no es tolerable una sexualización y cosificación de la mujer, tratándola como a un ser que puede ser conquistado y seducido por el hombre de acuerdo con unas reglas teóricamente preestablecidas, el Síndic ha sugerido al organizador del curso que cancele la programación en Barcelona. Así mismo, se ha informado de esta cuestión al Instituto Catalán de la Mujer para que, si es procedente, inicie el procedimiento sancionador correspondiente, y al

Ministerio Fiscal, a 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.

Finalmente, el organizador del curso ha informado que el mismo ha sido suspendido, por lo que el Síndic da por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

AO 00036/2017

Actuación de oficio relativa a la campaña contra el transexualismo en la infancia que la asociación HazteOír tenía previsto realizar mediante un autobús publicitario en los municipios de L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona y Sant Cugat del Vallès

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat
Ayuntamiento de Barcelona
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès

Considerando el deber establecido por las administraciones públicas y por esta institución en el artículo 5 (1) 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, el Síndic solicitó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y a los ayuntamientos de Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat y Sant Cugat del Vallès que le informaran sobre las medidas que habían previsto tomar en relación con esta campaña.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de las medidas que había previsto emprender y las actuaciones que se llevaron a cabo (inicio del procedimiento administrativo sancionador e inmovilización del autocar por parte de los Mossos d'Esquadra). El Ayuntamiento de Barcelona ha informado de las medidas que tenía previstas en el caso de que el autobús llegara a circular por la ciudad, que incluyen la potestad de utilizar la capacidad sancionadora. También ha informado del posicionamiento del Ayuntamiento en el ámbito de la defensa de los derechos del colectivo de las personas trans, y del Plan para la diversidad sexual y de género que se aprobó el año pasado, que prevé una serie de medidas para la defensa y la promoción de los derechos de este colectivo. El Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès ha indicado que la asociación HazteOír no realizó ninguna demanda para hacer circular su autobús por el municipio, pero que en caso de que se hubiera producido, se habría hecho uso de la potestad sancionadora en cumplimiento de las ordenanzas municipales. Sin perjuicio de ello, el Ayuntamiento se pronunció en contra de esta campaña en las redes sociales en el sentido que no lo acogería en el municipio. Y, por último, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat ha informado que no autorizó que el autobús se detuviera en la ciudad ni ningún acto en cualquier espacio público para desarrollar ninguna campaña. En el caso de que el vehículo hubiera circulado, no se le habría permitido utilizar megafonía para difundir sus mensajes. También ha indicado que se solicitó al Departamento de Interior que valorara la posibilidad de abrir diligencias de investigación por si la actividad de la organización podía ser constitutiva de un delito de odio y discriminación, con la consecuente adopción de las medidas cautelares oportunas para prohibir su circulación por la ciudad.

Q 03757/2017**Queja por posibles actos de incitación al odio y discriminación hacia las personas de religión musulmana del municipio de Molins de Rei**

Ayuntamiento de Molins de Rei

El promotor de la queja, en nombre y representación de la comunidad islámica de Molins de Rei, exponía que los últimos meses habían aparecido en la vía pública escritos que podrían incitar al odio contra la comunidad musulmana. El Síndic solicitó al Ayuntamiento del municipio que le informara sobre las actuaciones que tenía previsto llevar a cabo, sobre si se habían retirado los mensajes de la vía pública, si se había valorado poner los hechos en conocimiento de los Mossos d'Esquadra o de la Fiscalía de Delitos de Odio de Barcelona y si se preveía alguna acción preventiva, de tipo informativo y sensibilizador, para evitar un posible aumento de sentimientos y actitudes xenófobas.

El Ayuntamiento ha informado que todos los mensajes de la vía pública y de las fachadas han sido retirados, que la Guardia Urbana acordó con el representante de la comunidad islámica que se canalizarían todas las quejas y reclamaciones a través del Cuerpo de Mossos d'Esquadra de Sant Feliu de Llobregat, y así se está haciendo, y que el Ayuntamiento ha intentado buscar puntos en común entre los vecinos de la zona y la comunidad islámica mediante reuniones entre asociaciones de vecinos, la comunidad islámica y el Ayuntamiento. Además, el Ayuntamiento lleva mucho tiempo trabajando en acciones preventivas, de tipo informativo y sensibilizador, para evitar un aumento de sentimientos y actitudes xenófobas. Una última muestra de ello ha sido el proyecto "Contrarumores", que tiene el objetivo de desmontar estereotipos sobre la inmigración o la cooperación.

Q 04200/2017 i altres**Quejas relativas a la programación de un espectáculo en el Teatro Borràs de Barcelona**

Departamento de Cultura

El Síndic recibió numerosas quejas por la actuación de un cómico en Barcelona, quien en varias ocasiones ha basado sus espectáculos en tópicos machistas, homófobos e incluso racistas. Las personas interesadas también manifestaban que ciudades como Bilbao, Vigo, Elche y A Coruña han suspendido actos por sus polémicas declaraciones machistas ante los medios de comunicación.

El Síndic informó de este caso tanto al Departamento de Cultura como al Grupo Balañà, de quien depende el teatro en el que se ofrecía el espectáculo, a fin de que valoraran la posibilidad de adoptar mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la ley en el ámbito de la celebración de espectáculos como éste y promover las acciones necesarias para hacerla efectiva.

El Departamento de Cultura ha informado que puede intervenir en estos supuestos a través de la normativa de ayudas. Así, las bases generales de subvenciones establecen el deber de las empresas y entidades que quieran acogerse a las diferentes convocatorias de subvenciones que publica el Departamento de Cultura de cumplir la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres. En el caso concreto de este espectáculo, el Departamento no ha otorgado ninguna subvención, ni ha recibido ninguna subvención el Teatro Borràs. En cuanto al Grupo Balañà, ha informado que recoge las consideraciones y las sugerencias relativas a este espectáculo y que las tendrá en consideración para la futura programación del teatro.

Administración pública y tributos

1. Administración pública

Q 07590/2011

Disconformidad con el trato de favor del Ayuntamiento de Capellades a una farmacia en relación con la contratación de productos farmacéuticos para una residencia para gente mayor

Ayuntamiento de Capellades

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que, a través del patronato de la fundación que gestiona la residencia, adoptara las medidas oportunas para resolver el convenio actualmente vigente con la farmacia objeto de queja y para iniciar los trámites para contratar el suministro de productos farmacéuticos de conformidad con las reglas establecidas en la Ley de contratos del sector público y las normas que la desarrollan.

La promotora de la queja ha comunicado que se ha modificado el criterio de adquisición de medicamentos para los usuarios de la residencia mencionada y que considera resuelto el motivo de la queja.

Q 08371/2012

Disconformidad con la falta de respuesta sistemática a los escritos presentados en referencia a la prevención de riesgos laborales de las diferentes oficinas del Organismo de Gestión Tributaria

Diputación de Barcelona

El Síndic recomienda a la Diputación de Barcelona que ordene al Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) dar respuesta expresa a los escritos de los promotores de la queja y que le informe si existe algún protocolo entre el ORGT y los delegados de prevención en el que se fije el plazo para atender las propuestas que éstos le formulen; en caso contrario, el Síndic recuerda que el plazo de respuesta debe ser el de tres meses.

El informe enviado por la Administración atiende las recomendaciones del Síndic, puesto que acredita la respuesta a los escritos de los delegados de prevención de riesgos laborales, enviada por correo electrónico.

Q 03197/2013

Disconformidad con la denegación del Ayuntamiento de Tarragona de una solicitud de cancelación de datos personales de un anuncio del Boletín Oficial de la Provincia de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona
Diputación de Tarragona

El apartado 5 del artículo 4 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos personales, señala específicamente que "los datos personales deben ser cancelados cuando hayan dejado de ser necesarias o pertinentes para la finalidad para la cual han sido recogidos o registrados". El Síndic entiende que en este caso se da esta circunstancia, y considera que corresponde estimar la petición de cancelación de los datos personales de la promotora de la queja publicados en el BOP de Tarragona. Con dicha finalidad, solicitó al Ayuntamiento que ordenara a la entidad gestora del BOP atender la solicitud de la promotora para que sus datos personales contenidos en aquella

publicación dejen de ser accesibles a través de la base de datos del Boletín. Asimismo, el Ayuntamiento debe solicitar a la entidad gestora de la publicación que adopte las medidas necesarias para que los datos indicados no puedan indexarse mediante buscadores en Internet.

La Diputación de Tarragona ha informado de que ha adoptado medidas técnicas para evitar que los buscadores de Internet indexen páginas del BOPT como resultado de una búsqueda de datos personales. Queda pendiente de valoración, sin embargo, la otra sugerencia, en el sentido de limitar genéricamente el acceso de terceros a los datos personales, una vez transcurrido el plazo de exposición pública que fije la norma que exige la publicación.

Q 02388/2014**Disconformidad con la desestimación de una reclamación por responsabilidad patrimonial a raíz de los daños provocados a un vehículo por la caída de un árbol**

Ayuntamiento de Barcelona

Puesto que no consta que en el lugar en que sucedieron los hechos estuviera prohibido el estacionamiento, y puesto que el accidente efectivamente se produjo y que se ha descartado la existencia de una fuerza mayor, cabe considerar probada la existencia de un nexo causal entre el daño y el funcionamiento normal del servicio de conservación y mantenimiento del arbolado de la vía pública. Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que diera las órdenes oportunas para revocar la

resolución de desestimación de la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por la persona interesada.

El Síndic considera que su sugerencia ha sido aceptada, puesto que el Ayuntamiento ha comunicado que la empresa aseguradora abonó el importe de una indemnización a la persona interesada.

AO 00006/2015**Actuación de oficio relativa a la reubicación de los agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra afectados por una discapacidad sobrevenida**

Departamento de Interior

El Síndic recomendó al Departamento de Interior que: 1. Promoviera una regulación homogénea de la segunda actividad en el Cuerpo de Mossos d'Esquadra y el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat, de acuerdo con los principios recogidos en la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y en la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de diciembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y la ocupación. 2. No excluyera automáticamente de la situación de segunda actividad a las personas con discapacidades físicas o psíquicas, siempre y cuando una vez valoradas las capacidades de la persona se considerase que puede llevar a cabo funciones en esta situación. 3. Promoviera una regulación de la segunda actividad que introdujera la reducción de jornada por razón de discapacidad

legalmente reconocida con una reducción proporcional de retribuciones y la posibilidad de solicitar una excedencia por razón de discapacidad.

Con posterioridad, sin embargo, se han ido sucediendo diferentes tramitaciones parlamentarias, una en referencia a la proposición de ley de regulación de la segunda actividad (BOPC de 23 de febrero de 2017), que fue rechazada con la aprobación de una enmienda a la totalidad, y la otra con la reciente presentación de una nueva proposición de ley (BOPC de 3 de agosto de 2017), en proceso de tramitación. En consecuencia, y dada la tramitación de esta nueva iniciativa legislativa, el Síndic ha finalizado sus actuaciones en este asunto.

Q 01351/2015**Disconformidad con el tratamiento del Ayuntamiento de Barcelona de una reclamación para el resarcimiento de los perjuicios ocasionados por una caída en el Zoo de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que se retrotrajeran las actuaciones y, sin prejuzgar el resultado final, se acordara la incoación de la reclamación de responsabilidad patrimonial y se le diera la tramitación oportuna de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba

el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

El Síndic ha constatado que se ha ordenado la incoación del expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial realizando todas las actuaciones previstas por la normativa vigente.

Q 03345/2015**Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Castellar del Vallès a raíz del comiso de dos caballos**

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que, si no se habían devuelto los animales a su dueño, se ordenara su devolución. Igualmente, le solicitó que, al amparo de lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, ordenara el inicio de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial para resarcir al promotor de los daños que se le hayan podido ocasionar. En cuanto a la actuación del Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, el Síndic detectó una falta de cooperación y asistencia con el Ayuntamiento contraria al principio legalmente establecido en el artículo 4.1 d) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Por este motivo, solicitó al Departamento que diera las órdenes oportunas para que en adelante se tuviera el máxima cuidado en la actuación de los órganos del Departamento, a fin de evitar la eventual presentación de otras quejas.

El Ayuntamiento ha informado que se ha decretado la incoación de oficio del procedimiento de responsabilidad patrimonial a fin de determinar si es procedente indemnizar al promotor por los daños y perjuicios causados por el decomiso de los animales, que murieron sin haber sido devueltos a su dueño. Por su parte, el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación ha comunicado que lamenta la falta de coordinación administrativa que se puso de manifiesto en esta situación y que se pondrán los medios necesarios para que no se vuelva a producir una situación semejante, por lo que ha trasladado a los Servicios Territoriales del Departamento la sugerencia del Síndic.

Q 04423/2015**Disconformidad con la exclusión de una persona de la bolsa de trabajo del Conservatorio de Música de Tarragona**

Diputación de Tarragona

El Síndic sugirió a la Diputación de Tarragona, por un lado, que se incluyera de nuevo a la persona interesada en la lista de reserva para proveer vacantes en referencia a la convocatoria en la que participó, puesto que no ha quedado suficientemente motivado el informe desfavorable de la directora del centro en el que se basa su exclusión; y, por el otro, que en las bases generales que rigen los procesos selectivos para el acceso a las plazas vacantes de la plantilla de funcionarios y de personal laboral de la Diputación de Tarragona y de sus organismos autónomos, en referencia a las

personas integrantes de una lista de reserva, se incluya alguna previsión para garantizar la máxima objetividad del proceso de valoración de su desarrollo de la actividad.

La Diputación ha informado que se reintegró la persona interesada en la bolsa de trabajo y que se está trabajando en una revisión en profundidad de las bases generales que rigen los procesos selectivos en el punto del procedimiento que hay que seguir en caso de informe desfavorable.

Q 04971/2015**Queja relativa al retraso en el pago de una subvención a una empresa**

Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic remarca que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de forma indefinida, se está vulnerando, de facto, dicho derecho. Por lo tanto, solicitó al Departamento de Gobernación, Admi-

nistraciones Públicas y Vivienda que indicara si era posible determinar en aquel momento una previsión de pago.

El Departamento ha informado que el pago pendiente ya se hizo efectivo.

Q 08474/2015**Queja relativa a la moción que un grupo municipal de Vila-seca presentó al Pleno del Ayuntamiento para la elaboración y aprobación de un reglamento regulador de la participación de los grupos municipales en los medios de información y de difusión municipales**

Ayuntamiento de Vila-seca

El Ayuntamiento de Vila-seca informó que se estaba elaborando una propuesta de reglamento para someterla al Pleno, por lo que el Síndic dio por finalizada su actuación en este asunto. Posteriormente, sin embargo, el promotor de la queja se dirigió de nuevo a la institución para informar que, a pesar del tiempo transcurrido, la situación que había motivado su moción persiste, y que se sigue denegando la participación de los grupos de la oposición en los medios de comunicación municipales. Por este motivo, el Síndic recordó que, mientras no se aprobara el Reglamento que regule la participación de los

grupos de la oposición en los medios de comunicación y difusión municipales, había que articular transitoriamente los mecanismos para que esta participación se produzca efectivamente, sin perjuicio de que haya que adecuarlos a lo que determine el futuro reglamento, una vez le apruebe el Pleno.

El Ayuntamiento ha indicado que el Reglamento de participación de los grupos municipales en los medios de difusión y comunicación municipales fue sometido al Pleno en el mes de diciembre de 2016.

Q 08968/2015**Queja relativa a un procedimiento sancionador de tráfico**

Ayuntamiento de Barcelona

De la documentación enviada por el Instituto Municipal de Hacienda (IMH) del Ayuntamiento de Barcelona se desprende que en el Registro de la DGT consta una dirección de Cornellà de Llobregat, en la que no se han intentado practicar las notificaciones previas al embargo. Las notificaciones se intentaron al domicilio social de la empresa. En consecuencia, y sin perjuicio de comunicar a la sociedad la validez de las notificaciones que se realicen en el domicilio que consta en el registro de la DGT, puesto que la empresa no ha realizado el cambio de dirección a pesar de estar obligada a ello de acuerdo con el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de

30 de octubre, el Síndic solicitó al IMH que diera las órdenes oportunas para que se anulara la sanción impuesta a la promotora de la queja.

El Síndic ha constatado que se ha ordenado la anulación del expediente, dado que las notificaciones se llevaron a cabo en un domicilio que no coincide con el domicilio social de la empresa. No obstante, el IMH reitera la obligación de comunicar la variación de los datos domiciliarios de las sociedades a la DGT.

Q 09200/2015**Queja relativa al impago de unas subvenciones otorgadas en los años 2012, 2013 y 2014 por la Secretaría de Comunicación del Departamento de la Presidencia**

Departamento de la Presidencia

Cabe remarcar que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de forma indefinida, se está vulnerado, de facto, este derecho. Desde esta perspectiva, el Síndic solicitó al Departamento de la Presidencia que informara a la persona interesada del calendario de pago, una vez se concretara.

El Departamento ha informado que ya se han hecho efectivos la totalidad de pagos correspondientes a subvenciones de los años 2012, 2013 y 2014 que motivaron esta queja, así como los pagos pendientes del ejercicio 2015.

Q 09914/2015**Disconformidad con varias cuestiones relacionadas con el régimen del área verde de Barcelona a raíz de la imposición de dos multas por estacionamiento inadecuado en la zona verde del barrio de residencia**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que diera las órdenes necesarias para que el organismo o los organismos responsables trasladaran a la persona interesada la información adecuada para responder las cuestiones que exponía en su escrito.

El Ayuntamiento ha informado del acuerdo para mantener una entrevista con la persona interesada para atender personalmente sus demandas en las dependencias de BSM y del compromiso de informar al Síndic del resultado de la reunión.

Q 10461/2015**Queja relativa a un procedimiento sancionador de tráfico del Ayuntamiento de Calonge**

Ayuntamiento de Calonge

El Síndic no considera válidamente notificada la sanción impuesta y la abertura de la vía de apremio en el procedimiento sancionador de referencia, lo que impidió al promotor de la queja ejercer su derecho de defensa formulando las alegaciones y los recursos correspondientes, o, alternativamente, mediante el pago voluntario y sin recargo en el plazo establecido. Por consiguiente, se solicitó al Consejo Comarcal del Baix Empordà que revisara el procedimiento y anula-

ra la notificación de la sanción, sin perjuicio de los efectos de dicha anulación sobre la eventual prescripción de la infracción denunciada.

El Consejo Comarcal del Baix Empordà ha trasladado al Síndic el informe de la Policía Local de Calonge, que propone aceptar la recomendación formulada por esta institución y anular la sanción.

Q 10470/2015**Disconformidad con el Ayuntamiento de Barcelona por el imago de varios servicios de recogida de abejas y eliminación de avispa llevados a cabo en 2014**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que hiciera efectivos, si procedía, los pagos pendientes por los servicios realizados por los promotores de la queja durante el año 2014.

El Ayuntamiento ha indicado que ya se ha hecho efectivo el pago de la cantidad pendiente del presupuesto que los promotores presentaron con referencia a los servicios prestados en 2014.

Q 10726/2015**Disconformidad con el nombramiento por parte del Ayuntamiento de Castellnou de Bages de un vigilante municipal sin haber convocado públicamente la plaza**

Ayuntamiento de Castellnou de Bages

Puesto que el Ayuntamiento concretó que la adscripción del miembro de la brigada municipal de obras se realizó para llevar a cabo funciones de agente cívico, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que aprobara la relación de puestos de trabajo o un instrumento semejante para ordenar el personal de la corporación, en el cual debía reflejarse la configuración de un puesto de trabajo de agente cívico o un puesto polivalente, de agente cívico y brigada de obras. También se recomendó que en el caso de que se acordara que las funciones deben desarrollarse de forma permanente por tratarse de un puesto estructural, se creara previamente una plaza que podría ser provista interinamente mediante un sistema de selección para incluirla, seguidamente, en la oferta pública de ocupación para cubrirla definitivamente.

Posteriormente, en mayo de 2017, el Ayuntamiento avanzó que en el pleno del mes de junio se modificaría la definición del puesto de trabajo. Y en septiembre se informó que en el pleno de 13 de junio se acordó la creación y catalogación del puesto de trabajo de agente cívico. En referencia a esta información, el Síndic señala que el auto del pleno no está publicado en la sede electrónica del Ayuntamiento, por lo que recuerda que según el artículo 10.2 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, las entidades locales deben publicar los actos de las sesiones del pleno, respetando los principios y las garantías de la normativa de protección de datos y la protección del derecho al honor y a la intimidad. En referencia a la asistencia técnica que el Ayuntamiento prestó a la Diputación para elaborar la relación de puestos de trabajo, se ha informado que ya se ha mantenido la primera reunión con la Diputación y que con la colaboración del Servicio de Asistencia al Gobierno Local se prepararán las bases del concurso para la provisión del puesto de agente cívico.

Q 00093/2016**Queja relativa a la falta de regulación de la situación administrativa especial de segunda actividad para la Policía Local de Cerdanyola del Vallès**

Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales, elaborara 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 en el pleno de fecha 29 de diciembre de 2016 se aprobó inicialmente el Reglamento de segunda actividad de la Policía Local de Cerdanyola, que se publicó íntegramente en el BOPB de 16 de enero de 2017 y en el DOGC de 22 de febrero de 2017.

Q 00597/2016**Queja relativa a la resolución de 21 de enero de 2016 de la Dirección General de Función Pública de una solicitud de intervención por acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo presentada por una trabajadora**

Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

Por resolución de 21 de enero de 2016 la Dirección General de Función Pública concluyó que no había indicios de exposición a conductas hostiles sistemáticas de la persona denunciada hacia la persona denunciante. A pesar de ello, la promotora manifestaba que no se habían entrevistado a los testigos que proponía en su escrito de denuncia, que habían presenciado los hechos que denunciaba. Así pues, el Síndic solicitó al Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda que, a partir de entonces, se adoptaran las medidas oportunas para que, en la medida de lo posible, se recoja el testimonio de todas las personas propuestas por las partes interesadas, con la finalidad de que las comisiones investigadoras puedan disponer de todos los elementos posibles de prueba para determinar la existencia o no de conductas de acoso.

La Dirección General de Función Pública ha informado que, una vez analizados los argumentos esgrimidos por el Síndic, han sido considerados procedentes y se arbitrarán mecanismos para que su sugerencia se tenga en cuenta sin intervenir en las competencias de las comisiones técnicas de investigación. Ha informado también de que un grupo de trabajo derivado de la Comisión Paritaria General de Prevención de Riesgos Laborales ha analizado la aplicación tanto del Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo como del documento de técnicas e instrumentos de investigación a fin de valorar su efectividad y formular propuestas de mejora. Este grupo de trabajo ha elaborado una adenda con criterios interpretativos y propuestas de mejora del Protocolo, pero posteriormente se ha incorporado la sugerencia del Síndic relativa a los testigos como un nuevo punto en la adenda para que todos los miembros del grupo de trabajo tengan conocimiento de la misma.

Q 01859/2016**Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de Torelló a una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada a raíz del choque de un vehículo con la base de una farola dañada**

Ayuntamiento de Torelló

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Torelló que revisara la actuación administrativa de resolver la desestimación de la responsabilidad patrimonial invocada por la persona interesada, puesto que en la tramitación del procedimiento no se dio audiencia a la empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento del alumbrado público municipal en el momento de los hechos, ni se revisó su actuación, para determinar la eventual responsabilidad por la presencia en la vía pública de una instalación dañada del alumbrado público potencialmente y efectivamente peligrosa para la seguridad de las personas y los bienes.

El Síndic considera aceptada su sugerencia, puesto que el Ayuntamiento ha acordado, por un lado, conceder audiencia a la empresa mencionada; y, por el otro, retrotraer las actuaciones del procedimiento a la fecha de 25 de octubre de 2016 y, por lo tanto, dejar sin efecto los acuerdos de la Junta de Gobierno que corresponden tanto a la resolución de la reclamación como a la desestimación del recurso de reposición formulado por la persona interesada.

AO 00061/2016

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

Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic solicitó al Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia que le trasladara las conclusiones del estudio de Memorial Democrático sobre el Sagrado Corazón y la Cruz de los Caídos situados en la Torre de la Guardiola de Sant Carles de la Ràpita, una vez recibida la información del Ayuntamiento de este municipio.

El Ayuntamiento ha enviado al Síndic copia del informe solicitado y le ha comunicado que el día 16 de febrero de 2017 se hizo efectiva la retirada de la Cruz de los Caídos, con lo que se dio cumplimiento al dictamen de Memorial Democrático, de acuerdo con la Ley de la memoria histórica.

Q 04791/2016

Queja relativa a la tramitación por parte del Ayuntamiento de Ponts de una solicitud de ampliación de una licencia de taxi

Ayuntamiento de Ponts

El Síndic entiende que la licencia del promotor de la queja continúa vigente y que lo que había que tramitar era, como solicitaba, una modificación del número de plaza y, en su caso, de vehículo asignado al servicio, y no una solicitud de nueva licencia, sujeta a la valoración de los factores de idoneidad que señala el artículo 6 de la Ley 19/2003, de 4 de julio, del taxi. Consecuentemente, sugirió al Ayuntamiento de Ponts que tramitara la

solicitud de modificación de la licencia de taxi, sin perjuicio de que el titular de la licencia solicitara también, en su caso, la autorización de transporte interurbano a la administración competente.

El Ayuntamiento de Ponts ha corregido su actuación en el sentido que le indicó el Síndic y ha acordado la ampliación de la licencia municipal de taxi a favor del promotor de la queja.

Q 04951/2016

Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs no devolviera el importe de la reserva de una parada del mercado municipal

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic consideró que la negativa a devolver el importe completo de la garantía definitiva en este caso, sin otra consideración que el incumplimiento de la obligación de formalizar la concesión dentro del plazo, era desproporcionada y alejada de la regulación legal de dicha figura. El artículo 156.4 del Texto refundido de la Ley de contratos del sector público señala que si el contrato no se formaliza por causas imputables al contratista, la Administración puede acordar retener sobre la fianza definitiva el importe de la fianza provisional que, en su caso, se hubiera exigido.

La facultad de no devolver la fianza definitiva cuando el contrato no se formaliza por causa imputable al contratista es potestativa y limitada a una parte del importe, en ningún caso a la totalidad de la garantía.

El Ayuntamiento ha comunicado que ha ordenado el retorno de las garantías que la persona interesada depositó en su día.

Q 06089/2016**Queja relativa a un expediente ejecutivo tramitado a raíz de una sanción por incumplimiento de la normativa de uso de los transportes públicos**

Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

Puesto que el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) ha informado de que a raíz de un error involuntario en la tramitación del expediente las notificaciones correspondientes no se realizaron en el domicilio correcto, el Síndic ha solicitado a AMB que dé las órdenes oportunas para que se revoque la resolución sancionadora dictada contra la persona interesada, a la que se dejó en indefensión cuando no se le comunicaron los actos administrativos que afectaban a sus derechos en el domicilio que documentalmente

tenía acreditado, y se anule el procedimiento de constreñimiento iniciado para exigir el pago de la sanción.

AMB ha comunicado que se ha propuesto de oficio y mediante un decreto que se revoque la resolución sancionadora adoptada, así como los actos que se hayan dictado en la ejecución de esta resolución; que se devuelva a la persona interesada la cantidad ingresada, y que se archive el expediente.

Q 07484/2016**Disconformidad con varios expedientes sancionadores de tráfico por la comisión de la misma infracción en fechas diferentes**

Ayuntamiento de Terrassa

Puesto que el Ayuntamiento de Terrassa informó al Síndic que modificaría la señalización vertical de la que se quejaba la persona interesada, se entiende que la Administración consideraba que esta señalización podía ocasionar confusión, motivo por el cual el Síndic sugirió al Ayuntamiento que revocara la resolución sancionadora objeto de queja y que revisara el trámite de las notificaciones en bloque de este tipo de infracciones, ya que no garantizan el derecho de defensa del ciudadano.

El Ayuntamiento ha informado, por un lado, que ha revocado las denuncias impuestas contra la persona interesada, y por el otro, que se había producido una incidencia concreta, pero que el Ayuntamiento ya dispone de un sistema de carga continuada de infracciones y de emisión de notificaciones semanales que garantiza que no se acumulen infracciones.

Q 07527/2016**Dilación en la tramitación de una reclamación por responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Badalona**

Ayuntamiento de Badalona

Teniendo en cuenta el tiempo que había transcurrido desde el momento en el que la promotora interpuso la reclamación, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera las órdenes oportunas para que se resolviera a la mayor brevedad posible el procedimiento iniciado por la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que por resolución de julio de 2017 se ha estimado la reclamación de la persona interesada y se ha aprobado el pago de una indemnización para resarcirla de los daños que alegaba.

Q 07540/2016**Queja relativa a las molestias que ocasiona la terraza de un bar de Callús**

Ayuntamiento de Callús

El Síndic puso de manifiesto que el municipio no dispone de una regulación municipal que determine las condiciones de las licencias y que, en este caso, una parte de la terraza ocupa el espacio de la calzada. Esto conlleva que sea necesario fijar individualmente las condiciones de ocupación del espacio autorizado al establecimiento y controlar su cumplimiento. Por esta razón, el Síndic consideró que sería conveniente delimitar físicamente el espacio de terraza autorizado al establecimiento como referencia visual tanto para los titulares del establecimiento como para los usuarios de este espacio y de la vía pública, así

como para facilitar el control sobre el cumplimiento de las condiciones de ocupación de espacio establecido y la denuncia de su incumplimiento, en su caso.

El Ayuntamiento ha comunicado que con posterioridad a la recomendación del Síndic se aprobó definitivamente la Ordenanza para la ocupación de la vía pública con terrazas. Con la entrada en vigor de esta norma, todas las terrazas de los establecimientos del municipio deben adecuarse a su contenido.

Q 07873/2016**Demora en el cobro de una nómina del Departamento de Enseñanza debido a un error informático**

Departamento de Enseñanza

La Dirección General de Profesorado y Personal de Centros Públicos informó que se había producido la regularización de los derechos económicos de la persona interesada, si bien no constaba que se le hubiera dado una respuesta expresa y por escrito en referencia a las cuestiones que le afectaban y que había expuesto mediante un correo electrónico a la Dirección General. En consecuencia, el Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que diera las órdenes oportunas para que se remitiera a la persona interesada co-

pia del informe que contiene las explicaciones que se proporcionaron a la institución, y que, en adelante, se adoptara esta práctica a fin de evitar la eventual presentación de otras quejas similares a la de la persona interesada.

Puesto que consta que el Departamento ha facilitado esta información a la persona interesada, el Síndic da por aceptada la sugerencia que formuló y pone fin a su intervención en este asunto.

Q 08125/2016**Disconformidad con un expediente sancionador de tráfico por aparcar en una zona azul de Montgat sin el comprobante horario correspondiente**

Ayuntamiento de Montgat

El Síndic ha remarcado en numerosas ocasiones que la Administración debe aportar todos los elementos probatorios posibles que tiene al alcance en referencia a los hechos denunciados, incluso cuando las denuncias son emitidas por agentes de la autoridad. Por lo tanto, sugirió al Ayuntamiento que anulara la sanción impuesta al promotor y que utilizara medios probatorios, como por ejemplo fotografías, a fin de tramitar con las suficientes garantías los expedientes sancionadores correspondientes.

El Organismo de Gestión Tributaria ha informado que el Ayuntamiento de Montgat ha acordado sobreseer el expediente sancionador indicado y devolver a la persona interesada el importe que había ingresado.

Q 08411/2016**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló a una reclamación de responsabilidad patrimonial a raíz de la caída de un niño en la vía pública**

Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló

El Síndic comunicó al Ayuntamiento que había detectado que en la incoación del expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial se hacía referencia al régimen jurídico aplicable al procedimiento y se hacía una remisión a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y al Real decreto 429/1993, de 26 de marzo, ambos textos derogados en virtud de la disposición derogatoria única de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. En consecuencia, le solicitó que se revocara la resolución de incoación dictada y enmendara el fallo detectado, y que sin más dilación se dictara el nuevo acuerdo de incoación, atendiendo al régimen jurídico vigente.

Una vez examinada la resolución dictada en el expediente de responsabilidad patrimonial instado por la persona interesada, el Síndic entiende que el procedimiento ha sido tramitado de acuerdo con la legislación vigente en el momento de la interposición de la reclamación, y que se han estimado las demandas de la persona interesada, se han considerado probados los daños y se ha efectuado la valoración económica para resarcir a la persona interesada de los daños padecidos por la caída.

Q 00917/2017**Disconformidad con la demora del Ayuntamiento de Pallejà en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial a raíz de una caída en la vía pública**

Ayuntamiento de Pallejà

El Síndic considera que es responsabilidad del Ayuntamiento de Pallejà ejecutar la resolución adoptada en el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja, sin perjuicio de reclamar, en su caso, esta cantidad -o el porcentaje que corresponda- a la compañía aseguradora, de acuerdo con las condiciones del contrato de seguro que vincula ambas partes.

El Ayuntamiento ha comunicado que ya se ha hecho efectivo el pago de la cantidad pendiente de la indemnización reconocida a la persona interesada.

Q 01036/2017**Disconformidad con la imposición de una sanción por presunta infracción cometida en el municipio de Castelldefels consistente en aparcar en una zona regulada sin disponer de comprobante horario**

Ayuntamiento de Castelldefels

El promotor de la queja negó la comisión de la infracción que se le atribuía y aportó una copia del tique que obtuvo para estacionar y del movimiento que produjo el pago con tarjeta en su cuenta bancaria. Formuló alegaciones en este sentido, pero fueron desestimadas. Por lo tanto, puesto que el promotor no había infringido la obligación de obtener el tique, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Castelldefels que diera las órdenes oportunas para que se revocara la sanción impuesta al promotor y que, en su caso, se ordenara la devolución de ingresos indebidos.

El Ayuntamiento ha comunicado que se ha estimado el recurso formulado por el promotor, dada la concurrencia de varios elementos señalados por el Síndic, y que se ha acordado la devolución de los ingresos indebidos en el caso de que ya se haya hecho efectivo el pago de la sanción.

Q 01651/2017

Disconformidad con un expediente sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Manresa por presunto uso fraudulento de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida

Ayuntamiento de Manresa

El Ayuntamiento de Manresa indicó que el promotor de la queja había cometido dos infracciones diferentes: el estacionamiento frente a un vado y el uso fraudulento de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida (exhibió su fotocopia). A pesar de ello, consta en el escrito de ratificación del agente denunciante que el promotor estacionó en zona reservada para minusválidos y no frente a un vado, lo que avala que, con independencia de que el documento exhibido fuera una fotocopia del

original, el estacionamiento en la zona, reservada para personas minusválidas no era incorrecto. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le proporcionara la documentación que integraba el expediente sancionador, y que, en su caso, valorara si procedía declararlo nulo y devolver al promotor los ingresos cobrados indebidamente.

La Administración ha resuelto a favor de las pretensiones de la persona interesada.

Q 02495/2017

Disconformidad con varios decretos dictados por el Ayuntamiento de Vilassar de Mar

Ayuntamiento de Vilassar de Mar

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad, por un lado, con un decreto de alcaldía de septiembre de 2016 por el que se declaraba el cobro indebido del subsidio por incapacidad temporal durante un período de tres meses y se le ordenaba el reintegro del importe percibido; y, por el otro, con el apartado segundo de un decreto posterior, por el que a partir del reconocimiento de unas ayudas por gastos médicos y por escolarización que la persona interesada solicitó, se acordaba compensar los saldos deudores y acreedores de esta persona con el Ayuntamiento. El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilassar de Mar: 1. Que revocara y dejara sin efecto, al amparo del artículo 109 de la Ley 39/2015, por un lado, la resolución de 21 de septiembre de 2016 por la que se acordó declarar el cobro indebido por parte de la promotora de la queja de una cantidad correspondiente a la prestación de incapacidad temporal por contin-

gencias comunes; y, por el otro la compensación de saldos deudores y acreedores aplicados, de acuerdo con la resolución municipal de 30 de diciembre de 2016, con motivo del reconocimiento de las ayudas correspondientes al ejercicio de 2016. 2. Que devolviera a la promotora de la queja las cantidades que se le hubieran detraído en virtud de la resolución mencionada.

El Ayuntamiento ha enviado una copia de la certificación del acuerdo municipal aprobado por Decreto de alcaldía 140/2017, de 26 de abril, que dejó sin efecto los decretos de alcaldía 382/2016 y 546/2016, por los que se declaraba el cobro indebido del subsidio de incapacidad temporal percibido por la persona interesada y se aplicaba una compensación de saldos deudores y acreedores a raíz del reconocimiento de ayudas sociales, respectivamente.

Q 02555/2017

Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Vilobí del Penedès a tramitar una inscripción en el padrón municipal

Ayuntamiento de Vilobí del Penedès

El Síndic recomendó al Ayuntamiento, por un lado, que los responsables municipales verificaran que la promotora de la queja y sus hijos residían en la vivienda identificada en su solicitud de empadronamiento y que, tras comprobar y acreditar la identidad de la solicitante y su representación de los menores mediante el libro de familia, se les inscribiera en el padrón municipal; y, por el otro, que se modificara la Or-

denanza municipal reguladora de los requisitos formales en el proceso de empadronamiento para ajustarla al ordenamiento vigente o, en su caso, que se derogara.

La promotora de la queja ha comunicado que el Ayuntamiento la ha empadronado junto con sus hijos a raíz de las gestiones llevadas a cabo con los servicios sociales del municipio.

2. Tributos

Q 04616/2013

Disconformidad con el importe de las liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles relativos a un inmueble de Vilanova i la Geltrú

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El Síndic considera que hay que rectificar los datos catastrales de la parcela propiedad de los promotores de la queja, a fin de constatar la naturaleza rústica y el destino agrícola del terreno y garantizar, en primer lugar, la necesaria concordancia entre la descripción catastral de la propiedad que figura en el Catastro con la realidad física y, en segundo lugar, que la tributación por el IBI se realice de acuerdo con un valor catastral que refleje la naturaleza real de la parcela como suelo no urbanizable con uso agrícola. De acuerdo con ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú que iniciara las gestiones oportunas ante la Gerencia Regional del Catastro en Cataluña para informar al Catastro sobre el error cometido a

la hora de tener en consideración la naturaleza urbana de la parcela de los promotores de la queja y que solicitara la rectificación de los datos catastrales.

El Ayuntamiento ha comunicado que ha solicitado al Catastro el inicio de los trabajos del procedimiento simplificado de valoración colectiva. También ha indicado que en marzo de 2016 el Catastro notificó a los promotores de la queja el nuevo valor asignado a su parcela, y que, a la vista de este nuevo valor, el Ayuntamiento ha devuelto a los promotores el importe correspondiente.

Q 09233/2013

Disconformidad con el importe satisfecho para retirar un vehículo del depósito municipal de Puigcerdà

Ayuntamiento de Puigcerdà

Puesto que del informe del Ayuntamiento de Puigcerdà se desprendía que efectivamente se facturó a la persona interesada más días de los que el vehículo permaneció en el depósito, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que llevara a cabo las actuaciones oportunas para rectificar el importe de la factura emitida a nombre de esta persona y que se le devolviera el importe que había ingresado indebidamente.

El Ayuntamiento ha comunicado que devolverá a la persona interesada la cantidad que ingresó indebidamente en concepto de pupilaje del vehículo debido al error en la computación de los días facturados.

Q 00613/2014

Disconformidad con el pago de la tasa por la gestión de residuos domésticos

Ayuntamiento de Torrelles de Foix
Diputación de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Torrelles de Foix: que se anulara la liquidación de la tasa de recogida de basura emitida a nombre de la persona interesada, teniendo en cuenta la distancia entre el objeto de tributo y el área de aportación más próxima; que valorara la posibilidad de ubicar un contenedor a una distancia más próxima del objeto tributario, a fin de dar cumplimiento a la prestación efectiva del servicio, y que, sin perjuicio de causas objetivas que justifiquen la falta de contenedores en una distancia próxima, se estableciera una tarifa específica y más reducida para estos casos, a fin de garantizar el equilibrio entre coste y prestación del servicio.

El Ayuntamiento ha comunicado que el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona está tramitando la devolución de ingresos indebidos a nombre de la promotora correspondientes a recargos, intereses de demora y costas de procedimiento, si procede.

Q 06198/2014**Disconformidad con diferentes aspectos de los expedientes tramitados a nombre de una empresa correspondientes a la gestión tributaria y recaudatoria del impuesto sobre bienes inmuebles de quince parcelas**

Ayuntamiento de Altafulla

Puesto que el administrador de la empresa ha acreditado que la finca 14 cubre sobradamente la deuda tributaria, que no se produce una reducción en la facilidad de alienación respecto de las fincas embargadas 1 y 2, que la traba del embargo de esta finca le es menos costosa y que la continuación del embargo de las fincas 1 y 2 le causaría perjuicios de reparación difícil o imposi-

ble, el Síndic sugiere a Base - Gestión de Ingresos que acepte la solicitud de modificación del objeto de embargo presentada por el promotor en el escrito de fecha 7 de abril de 2015.

El Ayuntamiento de Altafulla ha comunicado que se ha levantado el embargo.

Q 09637/2014**Disconformidad con el hecho de que una escuela concertada de Castelldefels haya tenido que pagar el tributo metropolitano**

Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic sugirió al Área Metropolitana de Barcelona (AMB) que, si la escuela acreditaba que cumplía con los requisitos para la aplicación de la exención del tributo en la fecha de devengo del hecho imponible para ejercicios anteriores no prescritos, valorara la posibilidad de reconocer al centro el derecho a la exención y le devolviera el importe satisfecho. Además, puesto que la Ordenanza fiscal reguladora del tributo metropolitano no establece cuáles son los beneficios fiscales, los requisitos para poder disfrutar de dicho derecho ni los aspectos sustan-

tivos y formales a los que está sujeta la concesión de la exención, el Síndic sugirió a AMB que completara su redacción, a fin de regular los beneficios fiscales, o que hiciera remisiones explícitas a la normativa reguladora.

AMB ha dictado resolución por la que se acuerda conceder la exención del tributo metropolitano a la escuela para el ejercicio 2013 y siguientes, anular los recibos de los ejercicios 2013, 2014 y 2015, y devolver el importe satisfecho por este concepto.

Q 01448/2015**Disconformidad con el cobro de una tasa por parte del Ayuntamiento de Maials a todos los hombres residentes en el municipio de entre dieciocho y cincuenta y cinco años en concepto de "prestación personal"**

Ayuntamiento de Maials

Por un lado, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la idoneidad y la conveniencia de imponer dicho tributo en el contexto actual, dada la inexistencia de las circunstancias que históricamente lo habían justificado. Y, por el otro, concluyó que su gestión no se ajustaba a la configuración legal y a la naturaleza jurídica de la figura impositiva, motivo por el cual procedía anular las cuotas liquidadas.

El Ayuntamiento ha indicado que no ha recibido nunca ninguna queja en relación con dicha tasa pero que, teniendo en cuenta la recomendación del Síndic, tiene previsto, en el futuro, dejar sin efecto la ordenanza que la regula.

Q 02112/2015**Disconformidad con el Ayuntamiento de Cubelles por haber requerido el pago de la tasa de alcantarillado en referencia a un solar que no está edificado ni dispone de conexión a la red de suministro de agua**

Ayuntamiento de Cubelles

El Síndic considera que la persona interesada no puede ser considerada sujeto pasivo de la tasa de alcantarillado, dado que, por un lado, de acuerdo con el artículo 2.1b) de la Ordenanza fiscal núm. 12, el hecho imponible de la tasa es "la prestación de servicios de evacuación de excretas, de aguas pluviales, negras y residuales mediante la red de alcantarillas municipales y su tratamiento para depurarlas"; y, por el otro, en el informe enviado por el Ayuntamiento se indica que "estos servicios no pueden realizarse en solares o fincas derruidas, puesto que en estos casos no es necesaria la conexión a la red de al-

cantarillado". Por lo tanto, sugirió al Ayuntamiento que acordara anular las liquidaciones practicadas al promotor de la queja en concepto de tasa de alcantarillado.

Los servicios jurídicos municipales han aceptado el criterio del Síndic según el cual la persona interesada no puede ser considerada sujeto pasivo de la tasa de alcantarillado. En consecuencia, se han iniciado los trámites correspondientes para anular las liquidaciones practicadas incorrectamente a nombre de esta persona, dueña del solar.

Q 03134/2015**Disconformidad con la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana emitida en un caso de transmisión mortis causa de la vivienda habitual del causador en favor del cónyuge superviviente**

Ayuntamiento de Castelldefels

Por un lado, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Castelldefels que, en caso de que hubiera quedado acreditado que el sujeto pasivo tuvo que abandonar la vivienda familiar por motivos de salud, revisara la decisión que adoptó en marzo de 2016 y estudiara la posibilidad de aplicar la bonificación de la cuota del IIVTNU. Además, puesto que en aquella resolución no se explicitaban los motivos por los que se consideraba improcedente la aplicación de la bonificación solicitada, le solicitó que dictara una resolución debidamente motivada. Y, por otro lado, en cuanto a la regulación de la bonificación y teniendo en cuenta que los requisitos examinados en este caso se mantienen en la normativa vigente, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que examinara la posibilidad de introducir en la Ordenanza la previsión de traslado del adquirente por causa de necesidad como supuesto en el que no se

entenderá interrumpida la convivencia con el causador, sin límite temporal, y que estudiara la posibilidad de eliminar el límite de seis meses establecidos actualmente para el supuesto de traslado del causador.

El Ayuntamiento de Castelldefels ha modificado la Ordenanza fiscal reguladora del IIVTNU, y ha añadido el supuesto de no pérdida de la condición de la vivienda habitual en los casos forzosos de ingreso en residencias geriátricas o cambios de residencia por motivo de tratamientos médicos. Esta modificación, sin embargo, es aplicable a partir de la entrada en vigor de la Ordenanza, razón por la cual la persona interesada no podrá beneficiarse de esta nueva regulación, puesto que la liquidación debe realizarse de acuerdo con la Ordenanza fiscal vigente en la fecha de la transmisión de la finca objeto de tributo.

Q 04101/2015**Disconformidad con la cuota exigida en concepto del impuesto sobre bienes inmuebles por una parcela de Vilanova i la Geltrú**

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

La Ley 13/2015, de 24 de junio, de reforma de la Ley hipotecaria, modifica el artículo 7.2.b) TRLCI y recoge normativamente el criterio jurisprudencial establecido por el Tribunal Supremo en la sentencia de 30 de mayo de 2014, según el cual el suelo urbanizable que no tenga aprobado el instrumento de planeamiento que contenga la ordenación detallada para su desarrollo debe considerarse, a efectos catastrales, suelo de naturaleza rústica. Por este motivo, hay que modificar la naturaleza del suelo a efectos catastrales y otorgarle un nuevo valor catastral concordante. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara si el caso expuesto por el promotor sería uno de los supuestos de aplicación de la modificación normativa mencionada. Finalmente, en cuanto a la liquidación de ingreso directo mediante la cual se reclama el IBI de la finca correspondiente a los ejercicios de 2010, 2011, 2012 y 2013, puesto que consta en el documento de la liquidación como fecha de emisión el 9 de enero de 2014 y no se dispone de la fecha de notificación al sujeto pasivo a efectos interruptivos de la prescripción, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que acreditara que no se había producido la prescripción del derecho de la Administración a reclamar el IBI del ejercicio de 2010, y le sugirió que lo diera de baja en caso de que hubiera prescrito.

De acuerdo con la información aportada por el Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú, en diciembre de 2015 la Gerencia Regional del Catastro de Cataluña acordó el inicio del procedimiento simplificado de valoración de las fincas afectadas por la reforma legal mencionada. La finca propiedad del promotor está entre las afectadas por este procedimiento simplificado de valoración. Por lo tanto, una vez que el Catastro notifique su valoración, el Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú hará la liquidación de los ejercicios 2015 y siguientes de acuerdo con el nuevo valor. Tal y como informa el Ayuntamiento, si como consecuencia de la nueva liquidación del ejercicio 2015 resulta que por el mismo ejercicio se ha pagado un recibo con importe superior, se hará el cálculo y la devolución de la cantidad ingresada en exceso por dicho ejercicio. Por último, respecto a la posible prescripción, el Ayuntamiento ha informado que dictará resolución municipal aplicando la prescripción de oficio y reconociendo el derecho a la devolución de los importes indebidamente ingresados por el ejercicio 2010.

Q 10291/2015**Queja relativa a la denegación de la exención del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana**

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El promotor de la queja exponía que era titular de una finca de Vilanova i la Geltrú pero que no podía hacer frente a la deuda hipotecaria, y la entidad financiera accedió a cancelar la deuda mediante la entrega de la vivienda. Cuando solicitó la exención del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) de la finca dado que se había producido una dación en pago, la solicitud fue desestimada. El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú que aplicara la exención prevista en el artículo 105.1 c) del Texto refundido de la Ley

reguladora de las haciendas locales del IIVTNU en la transmisión de esta vivienda, puesto que se trataba de un supuesto de dación en pago, siempre y cuando se cumplieran con los demás requisitos establecidos por la Ley.

El Ayuntamiento ha informado que ya se ha hecho efectivo el retorno al promotor de la queja de una cantidad en concepto de ingreso indebido del IIVTNU derivado de la transmisión de la finca.

Q 10314/2015**Disconformidad con la liquidación girada a nombre del Club de Fútbol Sala de Olesa por el alquiler del Pabellón Salvador Boada**

Ayuntamiento de Olesa de Montserrat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat que revisara la decisión tomada de denegar al club de fútbol la bonificación del total de la cuota de la tasa por el alquiler de instalaciones deportivas establecido en el artículo 2 del anexo núm. 15.5 de la Ordenanza fiscal núm. 15, a raíz de su solicitud por el alquiler del pabellón Salvador Boada del día 26 de marzo de 2016. Y, en este sentido, le sugirió que llevara a cabo las actuaciones oportunas para revocar la liquidación

emitida, conceder la bonificación citada y, en su caso, devolver los ingresos indebidos.

El Ayuntamiento ha informado que, una vez revisada nuevamente toda la documentación, se ha decidido adoptar el acuerdo de revocar la liquidación emitida y devolver los ingresos indebidos a favor de la entidad del Club de Fútbol Sala Olesa.

Q 10763/2015**Disconformidad con la denegación de la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a una persona con una situación de discapacidad reconocida**

Ayuntamiento de Sabadell

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sabadell: 1. Que revisara la resolución por la que se desestima la solicitud de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) presentada por el promotor y le reconociera la exención con efectos a partir del ejercicio de 2016. 2. Que modificara la Ordenanza fiscal reguladora del IVTM y eliminara el requisito que el certificado emitido por el Departamento competente de la Generalitat con el porcentaje de discapacidad debe elaborarse de acuerdo con las tablas de valoración que figuran en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, la declaración y la cualificación del grado de discapacidad. 3. Que adoptara las medidas pertinentes para que en la normativa municipal y en las resoluciones que se emitan se haga uso de la terminología adecuada para referirse a personas con discapacidad.

El Ayuntamiento de Sabadell ha informado de que por decreto de 6 de marzo de 2017 concedió al promotor de la queja la exención del impuesto con efectos del ejercicio 2017. A pesar de ello, no comparte la posición del Síndic en referencia a la eliminación en la ordenanza del requisito de aportar el certificado emitido por el departamento competente de la Generalitat con el porcentaje de discapacidad otorgado según las tablas de valoración que figuran en el Real Decreto 1971/1999. En síntesis, la Administración fundamenta este criterio por el hecho de que el Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales dispone que la concesión de la exención se somete a la acreditación de los requisitos establecidos en la Ley en la forma que se establezca reglamentariamente, es decir, a través de la ordenanza fiscal correspondiente. Por último, el Ayuntamiento señala que con motivo de la revisión general de ordenanzas fiscales para el ejercicio 2018 se propondrá adecuar la terminología a lo dispuesto en la disposición adicional octava de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, según la cual las administraciones públicas deben utilizar el término *discapacitado*.

Q 00402/2016
Q 00503/2016

Quejas relativas a la tasa por la prestación del servicio municipal complementario de recogida, tratamiento y eliminación de residuos comerciales del Ayuntamiento de Igualada

Ayuntamiento de Igualada

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Igualada que justificara los motivos por los que se han establecido los criterios actuales para la imposición de las tasas de residuos y que, si procede, revisara la ordenanza fiscal correspondiente en caso de que se considerara que pueden establecerse criterios que permitan distribuir el coste total del servicio de una forma más equitativa,

fde acuerdo con el principio del beneficio, entre todos los destinatarios del servicio.

Para el ejercicio de 2017 se ha rebajado el importe de la tasa para los comercios de hasta 75 metros cuadrados.

Q 06455/2016

Desacuerdo con el hecho de que las tarifas de la tasa por la prestación de servicios en la piscina municipal de Sant Llorenç d'Hortons sean diferentes según si se está empadronado o no en el municipio

Ayuntamiento de Sant Llorenç d'Hortons

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que estudiara la posibilidad de modificar el artículo 6 de la Ordenanza fiscal número 26 reguladora de la prestación de servicios en la piscina municipal del ejercicio 2016 para eliminar el criterio de empadronamiento como criterio de cuantificación de la cuota tributaria de la tasa, a fin de que todos los usuarios del servicio muni-

cipal quedaran sujetos a las mismas tasas sin establecer diferencias según el lugar de residencia.

El Ayuntamiento ha informado de la modificación de la Ordenanza fiscal mencionada, y en concreto que ha eliminado las tarifas diferenciadas por motivo de residencia y vecindad.

Q 06701/2016

Disconformidad con la documentación que se reclama a una persona con discapacidad que solicita la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica

Diputación de Barcelona

El Síndic sugirió al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que revisara la documentación requerida al promotor de la queja para el reconocimiento del derecho a disfrutar de la exención del impuesto y lo adecuara al Real Decreto Legislativo 1/2013, de forma que no fuera necesario aportar la resolución de reconocimiento del grado de discapacidad en caso de que sea preceptor de

una pensión por incapacidad permanente en grado total, absoluta o gran invalidez.

El Organismo ha estimado la solicitud del promotor de declaración de exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, exención que se mantendrá mientras esta persona continúe reuniendo los requisitos legalmente establecidos.

Q 08952/2016

Queja relativa al establecimiento de precios públicos diferentes en la escuela municipal de música de Torroella de Montgrí, en función de si el alumno está empadronado o no en el municipio

Ayuntamiento de Torroella de Montgrí

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Torroella de Montgrí que modificara la Ordenanza fiscal general PO1, reguladora de los precios públicos, y en concreto las tarifas establecidas para la escuela municipal de música, para eliminar el empadronamiento como criterio de cuantificación del precio público.

El Ayuntamiento ha comunicado que ha modificado los precios públicos, de acuerdo con las consideraciones y las sugerencias del Síndic.

Q 01910/2017**Queja relativa a la reclamación recibida sobre el Organismo de Gestión Tributaria por la tasa de entrada de vehículos del año 2016, correspondiente a una finca de Palau-solità i Plegamans**

Ayuntamiento de Palau-solità i Plegamans

La promotora de la queja manifestaba que está exenta de este tributo desde el año 2000 según una resolución del Ayuntamiento, y alega, además, que no dispone de vehículo y que su finca no tiene entradas ni salidas de vehículos que justifiquen que deba pagar la tasa de vado. El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Palau-solità Plegamans que anulara la tasa de aprovechamiento especial del dominio público

con entradas de vehículos a través de las aceras emitida a nombre de la promotora de la queja por razón de la inexistencia del hecho imponible.

El Ayuntamiento ha informado que ha resuelto aprobar la baja de los recibos en cuestión dada la ausencia de hecho imponible, así como no reiterar este gravamen en concepto de tasa de vado a nombre de la promotora de la queja.

Políticas territoriales**1. Medio ambiente****Q 00314/2013****Molestias por la suciedad acumulada en un inmueble de una calle de Torrelles de Foix**

Ayuntamiento de Torrelles de Foix

El Síndic ha solicitado a la Administración que valore imponer multas coercitivas o bien llevar a cabo la correspondiente ejecución subsidiaria, sin perjuicio de exigir posteriormente al dueño el reintegro de los gastos causados.

El informe del Ayuntamiento pone de manifiesto que se ha realizado una nueva inspección ocular a la parcela denunciada y se ha observado que hay animales de granja en buenas condiciones y la mayoría de ellos ubicados correctamente, exceptuando unos establos adosados a la medianera que se han obligado a eliminar porque se comprobó que eran la causa de los malos olores. Se ha requerido a la dueña que legalice los animales según se establece legalmente, quien ha facilitado la entrada en las instalaciones y ha colaborado en todo momento con los técnicos.

Q 06853/2013**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasionan los compresores de aire acondicionado de un hotel de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que midiera los parámetros de la velocidad de salida del aire y de salto térmico, a fin de comprobar si los aparatos de este hotel cumplían la Ordenanza de medio ambiente del municipio.

El Ayuntamiento ha informado que las molestias ya no se producen, puesto que se han precintado los dos relojes temporizadores digitales que controlan el funcionamiento de la maquinaria de climatización y han sido programados para que esta maquinaria únicamente funcione en horario diurno y no en horario nocturno.

Q 07737/2014**Queja relativa a las molestias que provoca un establecimiento situado en los bajos de un edificio del Vendrell**

Ayuntamiento del Vendrell

El Síndic sugirió al Ayuntamiento del Vendrell que tomara las medidas oportunas para confirmar que las actividades que se desarrollan actualmente en los locales de los bajos de los edificios no ocasionan molestias a los vecinos.

El promotor de la queja ha comunicado que la actividad que le ocasionaba las molestias ha cerrado.

Q 08144/2014**Falta de actuación del Ayuntamiento de Badalona ante las molestias que ocasionan las palomas en algunas zonas del barrio de Sant Crist, especialmente bajo el puente de la C-31**

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Badalona que trasladara al Ministerio de Fomento sus consideraciones, a fin de que adopte, a la mayor brevedad, las medidas físicas necesarias para solucionar esta problemática. Dichas medidas, sin embargo, deben ir acompañadas de otras actuaciones, cuya ejecución es competencia del Ayuntamiento, como la limpieza de la acera de debajo del puente, el control de los alimentadores y la realización de capturas sistemáticas y puntuales para disminuir la población de palomas en la zona objeto de queja.

El Ayuntamiento envió un informe según el cual la solución definitiva a este problema consistía en la combinación de dos elementos: trabajo preventivo frente a los "alimentadores" y actuaciones estructurales en este punto. Estos trabajos estructurales debían ejecutarse con cargo a los presupuestos de inversiones municipales. Posteriormente, se ha informado de la habilitación del presupuesto suficiente para llevar a cabo trabajos estructurales en el punto objeto de queja, y que la coordinación con otros departamentos del Ayuntamiento ya ha finalizado. Por este motivo, se indica que si no hay ningún impedimento jurídico, a finales de septiembre de 2017 las obras pueden estar acabadas y el problema planteado por la persona interesada, resuelto.

Q 09903/2014**Falta de actuación del Ayuntamiento de Pallejà ante las quejas de un vecino por las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de una ferretería del municipio**

Ayuntamiento de Pallejà

El Ayuntamiento informó que en fecha 16 de noviembre de 2012 entró en vigor la Ordenanza municipal reguladora de los ruidos y las vibraciones, con unos nuevos valores de inmisión, que fijaba un plazo de un año para que las actividades del municipio se adecuara a sus requerimientos. Por este motivo se solicitó una medición acústica y se requirió al titular de la actividad a que la adecuara a los nuevos niveles. En este punto, el titular presentó una serie de alegaciones que el Ayuntamiento aún no ha resuelto. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Pallejà que diera respuesta a las alegaciones, y le recordó que el artículo 35 de la Ordenanza determina las medidas provisionales que pueden adoptarse para evitar las molestias que derivan del ejercicio de una actividad.

El Ayuntamiento ha señalado que la titularidad de la actividad registró en agosto de 2016 una instancia con una memoria y un plano que daban el detalle de la instalación de dieciocho plafones sándwich a lo largo de la fachada expuesta para dotar el establecimiento de más aislamiento acústico, así como de otros elementos en el interior del taller para evitar la transmisión de las máquinas susceptibles de provocar más ruido. Dado que el Ayuntamiento no tiene constancia de otras quejas posteriores, considera que las medidas correctoras adoptadas son suficientes para resolver la problemática de ruidos.

Q 00094/2015**Queja relativa a las molestias ocasionadas en un domicilio de Barcelona por la rotura de un bajante del edificio vecino**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic recordó al Ayuntamiento que 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, establece que los dueños de toda clase de terrenos, construcciones e instalaciones deben cumplir con los deberes de uso, conservación y rehabilitación establecidos por dicha Ley, por la legislación aplicable en materia de régimen de suelo y por la legislación sectorial, y que los ayuntamientos deben ordenar de oficio o a instancia de la persona interesada la ejecución

de las obras necesarias para conservar las condiciones mencionadas, sin perjuicio de que si se incumple injustificadamente la orden de ejecución la Administración pueda adoptar medidas de ejecución forzosa.

El Ayuntamiento ha informado que impuso una multa de 600 euros a la comunidad de dueños del edificio que originaba las molestias y que el Distrito continuará las actuaciones inspectoras hasta que se resuelva el expediente.

Q 04477/2015**Queja relativa a las molestias que ocasiona la Fiesta Mayor de Bigues**

Ayuntamiento de Bigues i Riells

El Síndic recordó que correspondía al Ayuntamiento valorar si los emplazamientos escogidos para llevar a cabo las actividades de la Fiesta Mayor son los más idóneos o acertados, y que, en caso de que sean próximos a zonas residenciales, había que implantar las medidas necesarias para reducir las molestias acústicas, como son determinar la ubicación más apropiada de los altavoces, determinar si es necesaria la instalación de limitadores de sonido o, si procede, acortar el horario de las actividades nocturnas.

El Ayuntamiento ha informado del cambio de la ubicación del escenario y del montaje de una carpa en el interior. Con estas dos actuaciones se ha minimizado el ruido que podía percibirse desde los edificios del barrio del Rieral, y no tiene constancia de nuevas quejas tras la última Fiesta Mayor.

Q 08137/2015**Queja relativa a las molestias que ocasiona una vivienda de uso turístico de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento, por un lado, que diera respuesta al escrito de la promotora en el que solicitaba la ejecución del acto administrativo dictado el 26 de septiembre de 2013; y por el otro, puesto que uno de los últimos expedientes abiertos hacía referencia a que el apartamento turístico no disponía de teléfono operativo, que adoptara las medidas adecuadas para garantizar que no se sigue desarrollando la actividad hasta que no se regularice esta situación.

El Ayuntamiento ha confirmado que dio respuesta al escrito de la promotora y que ha comprobado que la vivienda no se alquilaba por habitaciones. En relación con la falta de teléfono operativo, el Ayuntamiento inició un expediente sancionador que se resolvió mediante el pago de la sanción correspondiente.

Q 09443/2015 y otras **Queja relativa a las molestias provocadas por la actividad de una granja porcina de Balenyà**

Ayuntamiento de Balenyà

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Balenyà que, sin más dilación, tomara las medidas oportunas para corregir la situación que denuncian los vecinos.

El Ayuntamiento ha iniciado las actuaciones necesarias para revisar la licencia ambiental otorgada a la granja.

Q 04916/2016 **Queja relativa a las molestias por ruidos que generan los grupos de personas que se reúnen en una plaza de Barcelona durante la noche**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que planificara el patrullaje nocturno en la plaza para los meses de buen tiempo, con el objetivo de prevenir conductas que generen molestias a los vecinos de la zona.

El Ayuntamiento ha enviado un informe en el que se explican las medidas que ha adoptado para garantizar más presencia de la Guardia Urbana. Además, la persona interesada ha confirmado que el último verano las molestias se redujeron.

Q 05816/2016 **Queja relativa a las molestias que ocasionan los humos y los olores que provienen de un club de cannabis de L'Hospitalet de Llobregat**

Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que trasladara las chimeneas objeto de queja a una distancia suficiente de la terraza de la vivienda del promotor de la queja, de tal forma que no le ocasionaran molestias de humos, ni a él ni al resto de vecinos. También le recordó que debe velar para que se garanticen derechos fundamentales como la integridad física y moral, la protección de la salud y el disfrute de un medio ambiente adecuado, y para que el de-

recho de asociación de las personas consumidoras de cannabis no vaya en detrimento del ejercicio del resto de derechos mencionados.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que se han trasladado las chimeneas a otro punto de la azotea del local, lo más alejado posible del edificio del promotor, y que las han subido una tramada más.

Q 07663/2016 y otras **Quejas relativas a las molestias por ruidos que sufren los vecinos de Tarragona durante la Fiesta Mayor de Santa Tecla y de Sant Magí**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Tarragona que analizara cuidadosamente el impacto acústico de las actividades extraordinarias que autoriza en esta zona y que informara a la institución sobre las actuaciones concretas que

finalmente lleve a cabo para minimizar las molestias a los vecinos y sobre su resultado.

El Ayuntamiento ha indicado que está trabajando en ello, y que lo seguirá haciendo, para minimizar las molestias que sufren los vecinos de Tarragona.

Q 07863/2016 **Falta de respuesta del Ayuntamiento de Ivars d'Urgell a una instancia relativa a los problemas de inundaciones derivados del retorno de la alcantarilla**

Ayuntamiento de Ivars d'Urgell

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, si aún no lo había hecho, diera respuesta a la instancia que presentó la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado de que la petición de esta persona fue atendida directamente por la alcaldesa, que se propuso una solución al problema planteado y que ya se ha solucionado.

Q 01110/2017 y otras **Quejas relativas a las molestias de ruidos y suciedad que genera una colonia de cotorras instaladas en el término municipal de Premià de Mar**

Ayuntamiento de Premià de Mar

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que adoptara las medidas oportunas para reducir las molestias causadas por la colonia de cotorras y que informara a los vecinos de las gestiones que se llevasen a cabo en relación con este asunto.

El Ayuntamiento ha informado de las medidas que se han adoptado para resolver esta situación, que radican en la poda de las palmeras de la zona afectada y la retirada de los nidos de cotorras. Puesto que estas medidas no han conseguido resolver totalmente las molestias que generan estas aves, se podará el resto de palmeras y se instalará una malla y otros elementos que actúen como repelente de aves en torno a la zona donde hacen los nidos, para evitar que vuelvan a hacerlos. Según el Ayuntamiento, actualmente se están llevando a cabo los trámites para aprobar el presupuesto por poder ejecutar esta intervención cuanto antes.

Q 01511/2017 **Queja relativa a la acumulación de neumáticos fuera de uso en un parque de atracciones de Roses, lo que incrementa la presencia de mosquitos tigre en la zona**

Ayuntamiento de Roses

El Ayuntamiento informó que en abril de 2017 resolvió imponer una multa coercitiva al dueño del terreno dado el incumplimiento del requerimiento de retirada de los neumáticos. Posteriormente se advirtió al dueño de que se le impondría una nueva multa si no llevaba a cabo la retirada en un plazo de diez días. En el mes de junio, una parte de los neumáticos fueron retirados, a pesar de que la persona interesada manifestó que las molestias por la presencia de mosquitos continuaban. Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que realizara el seguimiento del estado de la parcela y que siguiera requiriendo la limpieza de la misma hasta que quedara en unas condiciones adecuadas.

El Ayuntamiento ha indicado que se ha retirado una cantidad importante de neumáticos y que se ha actuado para evitar la acumulación de agua en el interior de los que quedan. Puesto que el Ayuntamiento considera que esta medida no es suficiente, propone requerir de nuevo al promotor a que retire todos los neumáticos de este lugar y lleve a cabo las operaciones de mantenimiento y retirada de objetos necesarios para evitar la acumulación de agua de lluvia en las instalaciones, por motivos de conservación y de salubridad pública. Por lo tanto, el Síndic considera que el Ayuntamiento está trabajando correctamente para resolver el objeto de la queja, pero realizará un seguimiento si transcurridos tres meses no se ha solucionado definitivamente el problema.

Q 04877/2017**Queja relativa a las molestias que ocasionan en una vivienda de Vila-seca el gran número de mosquitos que hay en la zona**

Ayuntamiento de Vila-seca

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que realizara un seguimiento del estado de la parcela donde se origina la plaga de mosquitos y que, si fuera necesario, siguiera requiriendo la limpieza y la eliminación de las balsas hasta que quedaran en unas condiciones adecuadas.

El Ayuntamiento ha informado a la persona interesada que se ha concedido una licencia de obras a la empresa propietaria de la parcela para dismantelar la planta de fabricación de hormigón y, por lo tanto, para eliminar las balsas que generan la cría de mosquitos.

2. Urbanismo y vivienda**Q 03568/2015****Queja referida a un vertido de aguas residuales sobre la vía pública en la entrada de una urbanización de La Roca del Vallès**

Ayuntamiento de la Roca del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le comunicara qué actuaciones había iniciado para solucionar el problema objeto de esta queja y qué respuesta había facilitado a los vecinos de la urbanización.

El Ayuntamiento ha comunicado que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, se ha vuelto a evaluar la propuesta estratégica para encontrar una solución al problema objeto de queja, a fin de comprobar la validez legal y garantizar la viabilidad económica. Además, se ha indicado que la Unidad de Servicios realiza un control periódico para detectar nuevos vertidos. Cuando se producen, se avisa con la máxima urgencia a la empresa de limpieza con sistemas de hidropresión para corregir el tapón producido. Por último, se han realizado contactos con varios representantes vecinales con los que se ha iniciado una vía de diálogo para concertar y concretar una reunión cuanto antes.

Q 04769/2015**Queja relativa a la respuesta del Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet a una solicitud de licencia de vado**

Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de redactar la ordenanza correspondiente que regule las condiciones y los requisitos a los que debe sujetarse la licencia de vado, y que dictara nuevas resoluciones en sustitución de las anteriores en las que motive y justifique de forma adecuada y basándose en la normativa aplicable o en los criterios técnicos pertinentes las condiciones a las que debe ajustarse la licencia de vado.

El Ayuntamiento ha propuesto la necesidad de redactar una ordenanza reguladora que regule cómo deben formalizarse los vados en función de la dimensión de la acera. También ha informado que ha otorgado la licencia solicitada por la persona interesada.

Q 09538/2015**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Berga a dos instancias relativas al mal estado de las fachadas de dos edificios del municipio**

Ayuntamiento de Berga

Por lo que se refiere al edificio del Ateneu, puesto que el Ayuntamiento comunicó que tenía previsto retirar los cristales rotos, el Síndic entiende que se corregirá el problema objeto de queja. Sin embargo, por lo que se refiere al edificio de la calle de la Armonía, cabe recordar que los ayuntamientos deben ordenar de oficio la ejecución de las obras necesarias para mantener en condiciones instalaciones, construcciones y terrenos. Asimismo, el incumplimiento injustificado de estas órdenes de ejecución habilita a los ayuntamientos para ejecutarlas forzosamente. Puesto que la orden de ejecución

municipal de 6 de septiembre de 2012 no fue impugnada y no ha sido cumplida, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Berga que iniciara los trámites para ejecutarla forzosamente.

El Ayuntamiento ha comunicado, por un lado, que ya se retiraron todos los cristales de los ventanales de la fachada del edificio del Ateneu; y, por el otro, que se han iniciado los trámites para ejecutar subsidiariamente la orden de conservación del edificio de la calle de la Armonía.

Q 10531/2015**Queja referida a la circulación de camiones por una calle de Arenys de Mar**

Ayuntamiento de Arenys de Mar

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que actuara con diligencia y celeridad para buscar una solución viable a la colisión de los camiones contra la vivienda del promotor. Y, en concreto, le sugirió que, si consideraba que la instalación del sistema eléctrico de control de matrículas era el medio oportuno para ellos, realizara las actuaciones pertinentes para valorar su idoneidad e instaurarlo.

El Ayuntamiento ha informado que por Decreto de alcaldía de 14 de junio de 2017 se ha autorizado la instalación de un sistema de control de tráfico en la calle afectada por la queja, y se ha adjudicado un contrato menor para el suministro y la instalación del sistema de control de indisciplina vial.

Q 05505/2016**Queja relativa a las labores de mantenimiento y de conservación del parque público de viviendas de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic recordó al Ayuntamiento de Barcelona los deberes legales de uso, conservación y rehabilitación que le corresponden como propietario del edificio, y le sugirió la necesidad de dar respuesta expresa a la solicitud del promotor de la queja para llevar a cabo determinadas obras de mantenimiento y de conservación, así como de informarle sobre la previsión municipal para ejecutar el planeamiento urbanístico que afecta a la finca y para iniciar el expediente de desahucio administrativo y de realojamiento.

El Ayuntamiento ha informado que, de acuerdo con las sugerencias del Síndic, se han iniciado ya los trabajos necesarios para evaluar el estado de conservación y mantenimiento del edificio, paso previo para determinar las obras que hay que llevar a cabo para garantizar que el edificio reúne las condiciones de habitabilidad, mantenimiento y conservación necesarias. También se ha constatado que se ha proporcionado información al promotor verbalmente y que se ha dado respuesta expresa y motivada al escrito que presentó.

Q 08171/2016**Queja relativa al mal estado de la acera de una calle de Cubelles y a la velocidad en la que circulan los vehículos**

Ayuntamiento de Cubelles

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre las actuaciones que ha llevado a cabo a raíz de las instancias de la persona interesada, y le recordó que hay que dar respuesta expresa y motivada, de acuerdo con lo que establecen los artículos 21 y 84.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y 53 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

El Ayuntamiento ha indicado que ha arreglado las aceras afectadas, y ha informado sobre los controles preventivos que se llevaron a cabo en el municipio en 2016, a raíz de los cuales se denunciaron varios vehículos por superar el límite de velocidad.

Q 08562/2016**Queja relativa al estado de abandono de una obra inacabada en Sant Pere de Ribes**

Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, por razones de seguridad y en el caso de que el titular de las obras no haya cumplido la orden de ejecución a pesar de las multas coercitivas, adoptara de forma urgente las medidas necesarias mediante ejecución subsidiaria a cargo del responsable,

para impedir que las personas puedan acceder al edificio en construcción y circular por su interior.

El Ayuntamiento ha comunicado que el 23 de mayo de 2017 se llevó a cabo, en régimen de ejecución subsidiaria, el cierre de los accesos a la parcela objeto de queja.

Q 08984/2016**Queja relativa al inicio, por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, de un procedimiento de revocación del derecho a percibir la renta básica de emancipación reconocida**

Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic sugirió al Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda, por un lado, que la Agencia de la Vivienda de Cataluña (AHC) diera respuesta expresa y motivada a las alegaciones presentadas por el promotor, de acuerdo con lo establecido por el artículo 53 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, y los artículos 21 y 84.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Y, por el otro, que, a la hora de dar respuesta a las alegaciones presentadas, tuviera en cuenta las sugerencias que ya se formularon en el marco de la actuación de oficio núm. 170/2015, que el Departamento ya aceptó, y que son las siguientes: 1. La AHC y el Ministerio de Fomento únicamente deben declarar la revocación del derecho a la renta básica de emancipación y reclamar el reintegro en aquellos casos en los que resulte acreditado que el beneficiario ha

actuado de mala fe. 2. La AHC debe ofrecer una información clara y suficiente a las persona afectadas por los expedientes de revocación del derecho a la renta básica de emancipación. 3. La AHC debe valorar, en cada caso concreto, las alegaciones y la documentación que hayan presentado las personas interesadas en el trámite de audiencia y resolver las alegaciones presentadas de forma expresa y motivada. 4. La AHC debe valorar, de oficio y en cada caso, la posible prescripción del derecho de la Administración a reconocer y/o a liquidar el reintegro y, en su caso, informar de ello al Ministerio de Fomento.

El Departamento ha informado que mediante resolución de 7 de marzo de 2017 la AHC ha resuelto estimar las alegaciones de la persona interesada y dar por finalizado el procedimiento de revocación del derecho a percibir la renta básica de emancipación.

Q 09416/2016**Construcción de una residencia y centro de día en una zona inundable del río Llobregat, en el municipio de Sallent**

Ayuntamiento de Sallent

El Síndic puso de manifiesto que el Real Decreto 638/2016, de 9 de diciembre, que entró en vigor el 30 de diciembre de 2016 y por el que se modifica el Reglamento del dominio público hidráulico, aprobado por el Real Decreto 840/10986, de 11 de abril, establece que en suelo urbano consolidado situado en zona de flujo preferente no se permiten nuevas edificaciones ni obras de reparación o de rehabilitación que supongan un cambio de uso cuando se trate de nuevas residencias de personas mayores (artículo 9 ter 1.d). Teniendo en cuenta esta limitación, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sallent y a la Agencia Catalana del Agua que evalúen si el pro-

yecto ejecutivo para la construcción de un centro residencial y centro de día para la gente mayor en trámite se inscribe en el supuesto de hecho del artículo 9 ter 1. d) del Real Decreto 840/10986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del dominio público hidráulico, y que le informen de los resultados del análisis que se lleve a cabo.

El Ayuntamiento ha confirmado que, a raíz de las variaciones introducidas por el Real Decreto 638/2016 en el Reglamento de dominio público hidráulico, no aprobará de forma definitiva este proyecto.

Q 09804/2016**Queja relativa a las afectaciones que está sufriendo una vivienda de Cornudella de Montsant a raíz del derribo de una finca, ejecutado por el Ayuntamiento**

Ayuntamiento de Cornudella de Montsant

El Síndic recordó al Ayuntamiento de Cornudella de Montsant que la Administración debe actuar con celeridad y diligencia ante las quejas o peticiones de intervención que realicen los ciudadanos, a fin de intentar resolver las problemáticas que planteen, sin que en ningún momento las personas afectadas se encuentren en una situación de indefensión. Y, en este sentido, le sugirió que agilizara sus actuaciones en relación con el caso objeto de queja.

El consistorio ha comunicado que ha trasladado una respuesta escrita a las instancias presentadas por el promotor, que se ha construido una acera para minimizar las filtraciones que se producían en su inmueble y que estaba previsto colocar un revestimiento hidrófugo en la pared medianera en noviembre del 2017.

AO 00074/2017**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en el municipio de Sant Fruitós de Bages**

Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre si se han ejecutado las órdenes de retirada de los neumáticos y limpieza de la zona. En caso contrario, le solicitó que le informara de las actuaciones que había realizado y le sugirió que llevara a cabo la ejecución subsidiaria de la restitución del medio ambiente y la regeneración de los espacios degradados.

El Ayuntamiento ha comunicado que se han limpiado los seis puntos en los que se habían detectado vertidos incontrolados de neumáticos, que se ha acreditado la limpieza de una parcela y que ha llevado a cabo una campaña informativa sobre la gestión de neumáticos en desuso en los talleres de reparación de vehículos de automóviles y otros posibles generadores de dicho residuo.

AO 00079/2017**Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en el municipio de Avinyó**

Ayuntamiento de Avinyó

Puesto que el Ayuntamiento informó que en fecha 10 de octubre de 2017 se había dictado una resolución de alcaldía mediante la cual se ordenaba a los dueños de la finca que retiraran los neumáticos, el Síndic solicitó que se le informara si ya se había ejecutado dicha orden, y sugirió al Ayuntamiento que, en caso contrario, llevara a cabo la ejecución subsidiaria de la restitución del medio y regeneración de los espacios degradados.

El Ayuntamiento ha informado de la eliminación de los dos vertidos ilegales existentes en terreno forestal y que ha retirado un total de 273 neumáticos.

Q 02755/2017**Queja relativa a la instalación de un banco que ocupa toda la acera de una calle de Biure**

Ayuntamiento de Biure

Puesto que las aceras son bienes demaniales de uso público común y que, según el Código de accesibilidad, deben ser practicables, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Biure que instara el dueño del banco a quitarlo y que, en el caso de que no lo hiciera, llevara a cabo las acciones necesarias para ejecutar la orden municipal.

El Ayuntamiento ha comunicado que el banco objeto de queja ya ha sido retirado.

Consumo**Q 05521/2015****Queja relativa a una solicitud de alta de un nuevo contador para una finca de Arenys de Munt**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

De acuerdo con la regulación aplicable, no cabe la menor duda de que el uso del agua para una zona comunitaria es doméstico y, de acuerdo con los artículos 19, 49 y 50 de la Ordenanza del servicio de agua de Arenys de Munt, los costes de las obras que deban llevarse a cabo para la ampliación o sustitución de cañerías deben ir a cargo del gestor del servicio. Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Arenys de Munt que diera las órdenes oportunas a fin de que se atendiera la solicitud de la persona interesada de

alta de instalación de un nuevo contador, de forma que la gestora del servicio asuma el coste de la renovación de la conexión y las obras que conlleve esta actuación.

El Ayuntamiento ha informado de que se instaló la conexión de servicio y la válvula de seccionamiento de la conexión en la finca de la persona interesada, sin ningún coste.

Q 10311/2015**Queja relativa a los problemas de presión de agua que tiene una vivienda de Creixell**

Ayuntamiento de Creixell

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Creixell que resolviera la solicitud presentada por el promotor de forma debidamente motivada y que, en su caso, le entregara un nuevo presupuesto en el que se detallaran los trabajos que debían llevarse a cabo, de acuerdo con los precios aprobados por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Creixell ha informado de que Sorea elaboró otro presupuesto, que el cliente aceptó, y seguidamente se realizaron los trabajos pactados para efectuar una nueva conexión. Una vez ejecutados los trabajos, el cliente ya dispone de la presión suficiente y adecuada y está satisfecho con la nueva situación.

Q 06040/2016**Desacuerdo con la modificación de las tarifas del servicio municipal de abastecimiento de agua potable de la Bisbal del Penedès, por el hecho de que se establecen diferentes cuotas según si los titulares de la póliza están empadronados o no en el municipio**

Ayuntamiento de la Bisbal del Penedès

El Síndic entiende que con el establecimiento de tarifas diferentes para empadronados y no empadronados algunos ayuntamientos intentan hacer compatible la facturación del consumo real con el reparto equitativo de los costes que genera el suministro y que no están vinculados al volumen de agua consumida, repercutidos íntegramente. En consecuencia, recomendó al Ayuntamiento que valorara que en la regulación del sistema tarifario del suministro de agua no conste el criterio de empadronamiento como base de un trato tarifario diferente.

El Ayuntamiento ha informado que en el pleno de 19 de diciembre de 2016 se acordó aprobar el estudio económico de modificación de tarifas del Servicio Municipal de Abastecimiento y de Saneamiento de Agua Potable de la Bisbal del Penedès y remitir dicho acuerdo, entre de otra documentación, a la Comisión de Precios de Cataluña. El Síndic ha constatado que en esta propuesta de modificación de tarifas aprobadas las cuotas que se establecen son las mismas para las personas que están empadronadas en la Bisbal del Penedès y para las que no lo están.

Q 07074/2016**Falta de respuesta de Gas Natural a una solicitud de baja del suministro de gas de una vivienda de Banyoles**

Gas Natural

El artículo 252-5 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, dispone que el procedimiento para darse de baja de un servicio de trato continuado no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta. Por lo tanto, el Síndic sugirió a Gas Natural que hiciera efectiva, sin más demora, la baja del suministro de gas, con efectos desde el 2 de diciembre de 2015, de la vivienda en cuestión de Banyoles a nombre del padre de la promotora, dado que se ha acreditado su defunción.

Gas Natural ha informado que tiene previsto devolver a la promotora el importe correspondiente a las facturas emitidas con posterioridad al 2 de diciembre de 2015, fecha en la que solicitó la baja del servicio por primera vez, así como el importe correspondiente a los intereses legales de la devolución.

Q 00722/2017**Disconformidad con el cobro por parte de Endesa de un servicio de mantenimiento de caldera que el cliente no ha contratado voluntariamente**

Endesa

El Síndic solicitó a Endesa que le informara sobre este caso y le enviara copia del documento firmado por el que el promotor de la queja contrató este servicio.

Endesa ha comunicado al Síndic que ya se ha dado de baja definitiva el contrato del servicio de mantenimiento de la caldera del promotor de la queja, que se han anulado todas las facturas por este servicio y que se ha retirado la deuda de la agencia de recobro.

Q 00746/2017**Disconformidad con un corte de suministro eléctrico practicado por Endesa, a pesar de que la persona interesada se encuentra en una situación de riesgo de exclusión**

Endesa

El Síndic se puso en contacto varias ocasiones con la dirección de atención al cliente de Endesa en Cataluña para interceder a favor de la persona interesada, informar del objeto del problema que denunciaba y procurar encontrar una solución satisfactoria.

Endesa ha informado, por un lado, que la compañía desconocía la situación de precariedad económica y riesgo de exclusión de esta familia; y, por el otro, que está agilizando los trámites para facilitar a la promotora, cuanto antes, el acceso al suministro eléctrico.

Q 01207/2017**Falta de información de la Agencia Catalana del Consumo sobre un expediente sancionador incoado a la empresa Solvia Servicios Inmobiliarios SL**

Agencia Catalana del Consumo

El Síndic solicitó a la Agencia Catalana del Consumo que le informara sobre este caso y, en concreto, sobre la resolución adoptada o sobre la finalización del procedimiento en caso de que no se hubieran podido probar los hechos denunciados por la persona interesada.

El Departamento de Empresa y Conocimiento de la Generalitat de Cataluña, de quien depende la Agencia Catalana del Consumo, ha informado que en fecha 27 de junio de 2017 se notificó a Solvia Servicios Inmobiliarios SL la resolución sancionadora y la imposición de una sanción de 10.100 euros.

Q 01251/2017**Disconformidad con que la estación Ernest Lluch de la línea 5 del metro de Barcelona no esté abierta al público**

Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic solicitó al Área Metropolitana de Barcelona que diera respuesta a la persona interesada y que en el plazo de quince días informara a la institución de las actuaciones que hubiera llevado a cabo.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha comunicado que la Dirección General de Infraestructuras de Movilidad envió un correo electrónico de respuesta a la persona interesada en el que le indicaba que estaba en proceso de actualización del proyecto de arquitectura e instalaciones de la futura estación. Y se añadía que las obras relativas a dicho proyecto, que incluirán todas las obras necesarias para poner en servicio la estación, se iniciarán durante el 2018 y está previsto que la estación entre finalmente en servicio durante el 2019.

Q 03667/2017 y otras**Quejas relativas a las obras que se están llevando a cabo en la estación de Granollers Centre de Cercanías de Cataluña, que han dejado sin acceso a la estación a las personas con movilidad reducida y personas con equipaje y/o carritos de bebés**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugirió a Cercanías de Cataluña Renfe, por un lado, que procurara un paso alternativo viable para personas con movilidad reducida, portadores de carritos de bebés, maletas y paquetes en general, mientras se realizaran las obras en la estación, a fin de minimizar las incidencias en los usuarios; y, por el otro, que intentara agilizar las obras, con el objetivo de reducir el calendario previsto para su finalización.

La Dirección General de Transportes y Movilidad ha informado de que el desarrollo de las obras ha obligado a cerrar el acceso por el paso inferior de la estación desde el día 27 de marzo de 2017 y durante un período de tres o cuatro meses. Por ello, Renfe ha tenido que habilitar un nuevo paso superior provisional para conectar los andenes de la estación. Esta nueva pasarela sustituirá el actual paso inferior de la estación mientras duren las obras de rehabilitación. La previsión es que este paso superior esté en funcionamiento hasta la finalización de las obras, las cuales permitirán que la estación sea totalmente accesible. Aunque puedan conllevar molestias a los usuarios que la utilizan habitualmente, son inevitables para conseguir unas instalaciones con mejores condiciones de comodidad y, sobre todo, de accesibilidad. La Dirección General añade que la operadora del servicio ha colocado carteles informativos que aconsejan utilizar las estaciones contiguas (como Les Franqueses - Granollers Nord), totalmente accesibles, mientras duren las obras.

Q 04434/2017**Queja relativa a las facturas de agua de un inmueble de Vilademuls en las que el volumen tomado en consideración era consecuencia de una fuga**

Ayuntamiento de Vilademuls

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que informara a la promotora de la queja del acuerdo del pleno que se adopte en referencia a la regulación del tratamiento tarifario excepcional para los casos de fuga, y que revisara de oficio las facturas emitidas a partir del 1 de enero de 2017 en las que el agua consumida haya sido consecuencia de una fuga.

El Ayuntamiento ha comunicado que ha revisado las facturas correspondientes al período de enero a marzo de 2017 y de abril a junio de 2017, y que ha enviado a la promotora de la queja las facturas corregidas y sustitutivas, de acuerdo con la modificación de la Ordenanza reguladora de la tasa del agua.

Q 05611/2017 y otras**Quejas relativas al cambio en el recorrido de la línea interurbana exprés E2 Terrassa - Barcelona**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

Las personas afectadas se quejan que con la nueva propuesta de recorrido se han suprimido seis de las ocho paradas que hasta ahora existían en el municipio de Terrassa, lo que deja distritos mal comunicados. Estas ocho paradas tenían un recorrido circular en Terrassa, que beneficiaba a los ciudadanos.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Terrassa y a la Dirección General de Transportes y Movilidad del Departamento de Territorio y Sostenibilidad información sobre este asunto y, en concreto, sobre los motivos que explican la modificación del recorrido de la línea de autobús interurbana E2 y la valoración que hace de los perjuicios que

ocasionará a los usuarios de la línea. También le solicitó que valorara la posibilidad de mantener la ruta actual e implantar una nueva para atender la demanda de conexión entre Terrassa y la zona universitaria.

La Dirección General de Transportes y Movilidad ha confirmado que, junto con el Ayuntamiento de Terrassa, se ha acordado mantener la línea actual y el número de expediciones, e implantar una nueva línea con conexión con la avenida Diagonal de Barcelona, con posibilidad de ampliar el número de expediciones en esta nueva línea.

Seguridad ciudadana y justicia**AO 00264/2016****Actuación de oficio relativa a la carga de trabajo del Servicio Común Procesal de Ejecuciones de El Vendrell**

Departamento de Justicia

Puesto que el Servicio Común Procesal de Ejecuciones (SCPE) de El Vendrell absorbió todas las ejecuciones que se tramitaban en los juzgados mixtos del partido judicial, que los funcionarios tienen una carga de trabajo mucho más elevada que la del resto de servicios comunes de ejecuciones y que, según los datos de la estadística, el SCPE de El Vendrell debería estar dotado con más del doble del personal del que está dotado actualmente, el Síndic solicitó al Departamento de Justicia información en referencia a la provisión de medios materiales y personales de este juzgado.

El Departamento de Justicia ha informado que se prevé modificar la relación de puestos de trabajo de este partido judicial durante el primer trimestre de 2017 y aumentar las dotaciones del SCPE de El Vendrell con un mínimo de cuatro funcionarios, sin perjuicio de que, si se mantiene el incremento de las ratios de ingreso registrado en 2016, se valore la posibilidad de incrementar la plantilla con una nueva dotación.

Q 08869/2016**Queja relativa a la solicitud de traslado a un centro penitenciario de Cataluña de un interno del Centro Penitenciario de Zuera**

Departamento de Justicia

El Síndic solicitó a la Dirección General de Servicios Penitenciarios del Departamento de Justicia que diera las órdenes oportunas para que se informara a la institución sobre este caso con la mayor brevedad posible.

El objeto de la queja ha sido resuelto, puesto que se ha autorizado el traslado de la persona interesada al Centro Penitenciario Brians 1.

AO 00007/2017**Actuación de oficio relativa a la muerte de dos agentes rurales en un coto de caza en Aspa, Segrià, en enero de 2017**Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
Departamento de Interior

Una vez estudiado a fondo este asunto, el Síndic realizó varias recomendaciones al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, al Departamento de Interior y a la Guardia Civil, entre las que destacan las siguientes: Es necesario disponer de una ley catalana de caza y que, mientras tanto, se estudie la transferencia al Cuerpo de Agentes Rurales de las funciones que actualmente ejerce la Guardia Civil. En la Junta de Seguridad de Cataluña debe proponerse elaborar un protocolo concreto y específico en materia de inspecciones y controles sobre permisos de armas, que prevea el intercambio de información entre el Ministerio del Interior, el Departamento de Interior y el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación. Los informes de aptitudes psíquicas y físicas para la obtención de licencias de armas sólo deberían poder expedirse en centros autorizados específicamente para esta finalidad y que, además, deba aportarse un informe complementario de reconocimiento psicológico efectuado por un psicólogo y/o psi-

quiatra de la Seguridad Social. El Cuerpo de Agentes Rurales debe recibir formación especializada sobre seguridad, prevención de riesgos y gestión de conflictos, y debe facilitarse su acceso a los antecedentes policiales de los titulares de permisos de armas. Y, por último, hay que dotar al Cuerpo de Agentes Rurales de los elementos de protección necesarios para el ejercicio de sus funciones, y deben tener la formación suficiente para utilizarlos.

El Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación ha puesto de manifiesto que acepta las recomendaciones del Síndic, excepto las que no son de su ámbito competencial. Sin embargo, indica que la implementación de algunas de estas recomendaciones y su desarrollo será progresivo, y que algunas se prevé que se implementen mediante la futura ley de caza que se está impulsando.

Q 00914/2017**Disconformidad con un cambio de destino a raíz de un accidente laboral en el Centro Penitenciario Puig de les Basses**

Departamento de Justicia

Después de estudiar este asunto, el Síndic concluyó que la actuación del Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE) y la del Centro Penitenciario había sido desproporcionada y no había tenido en cuenta los intereses del interno ni las circunstancias del accidente que sufrió. Por lo tanto, sugirió a la Secretaría de Servicios Penitenciarios del Departamento de Justicia que diera las órdenes oportunas para que se reconsi-

derara la decisión de extinguir la relación laboral del interno y el centro y se acordara destinar de nuevo el interno a la cocina.

El director del CIRE ha comunicado que la persona interesada está trabajando, desde el mes de junio de 2017, en el servicio de cocina del Centro Penitenciario Puig de les Basses.

Q 02370/2017

Disconformidad con la falta de recepción de denuncias por parte de la Policía Local del Ayuntamiento de Palamós

Ayuntamiento de Palamós

Puesto que la persona interesada exponía que la Policía Local de Palamós no acepta la presentación de denuncias y que los ciudadanos deben desplazarse a Palafrugell porque en su municipio no disponen de comisaría de Mossos d'Esquadra, ni siquiera en verano, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Palamós que diera respuesta a la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones llevadas a cabo en relación con esta cuestión.

El Ayuntamiento de Palamós ha aceptado que el municipio tiene una deficiencia en este sentido pero que se han adoptado medidas para corregir la situación. Según se indica, se han presentado a la Mesa General de Negociación las condiciones y las bases para la creación de una nueva unidad de apoyo técnico que tendrá como misión principal la atención ciudadana y la recogida de denuncias. También se está realizando una ampliación de la comisaría de la Policía Local. La intención es que los agentes seleccionados para formar parte de este nuevo equipo empiecen a trabajar con agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra para adquirir la formación, la destreza y las habilidades necesarias para dar servicio permanente desde esta nueva unidad.

Q 02439/2017

Disconformidad con las discrepancias entre el informe de la autopsia y el informe de levantamiento del cadáver de un joven

Departamento de Justicia

El Síndic sugirió al Departamento de Justicia, en primer lugar, que solicitara a los médicos forenses y a los jefes de servicio que sean exhaustivos en la descripción de los datos personales en los informes y que indiquen la fecha de la muerte en los informes cuando los fenómenos cadavéricos permitan deducirla; y, por otra parte, que les solicitara que en los informes sean más cuidadosos con las descripciones de los hechos a fin de que no existan contradicciones entre los diferentes profesionales, y que se haga la distinción entre los hechos objetivos y las suposiciones, valoraciones u opiniones facilitadas por terceras personas, como es el caso de los rasgos del carácter de la víctima.

El Departamento de Justicia ha indicado que el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Cataluña comunicará a los médicos forenses y jefes de servicio la necesidad de ser el máximo de cuidadosos y exhaustivos en la descripción de los datos personales de los cadáveres, así como en la descripción de los datos técnicos que permitan concluir los aspectos medicoforenses, como son la fecha de la muerte, su causa, etc. En este sentido, se les indicará que en los supuestos en los que los fenómenos cadavéricos permitan deducir la fecha de la muerte con criterios medicolegales dicha fecha se haga constar en los informes. Asimismo, se les comunicará la necesidad de ser especialmente cuidadosos en las apreciaciones de hechos o suposiciones no contrastadas, aportadas por terceras personas, a fin de que no existan contradicciones entre los diferentes profesionales.

Q 02758/2017**Disconformidad con la negativa de la Comisaría de Mossos d'Esquadra de Manresa a tramitar una denuncia**

Departamento de Interior

La promotora de la queja manifestaba que se había dirigido a la Comisaría de Manresa para exponer unos hechos que podrían ser constitutivos de delito y que no se le había permitido interponer la denuncia. De acuerdo con ello, el Síndic solicitó a la Dirección General de la Policía que diera respuesta a la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones llevadas a cabo en relación con esta cuestión.

El Departamento de Interior ha informado que la Oficina de Atención al Ciudadano del Área Básica Policial Bages se puso en contacto con la promotora de la queja, la cual manifestó su voluntad de presentar la denuncia. Dadas las dificultades de la promotora para desplazarse, se le ofreció una dotación policial para que recogiera la denuncia en su domicilio. Seguidamente, los hechos denunciados se pusieron en conocimiento del juzgado de instrucción en funciones de guardia de Manresa.

Q 03305/2017**Queja de un interno del Centro Penitenciario Quatre Gamins porque no se le facilita la documentación acreditativa de su relación contractual como trabajador del CIRE**

Departamento de Justicia

El Síndic solicitó a la Dirección General de Servicios Penitenciarios que le informara sobre la previsión de entrega a la persona interesada de la documentación que había solicitado, y sobre los motivos de denegación de la copia de dicha documentación.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado que en el mes de mayo de 2017 el CIRE entregó la citada documentación al promotor de la queja.

Universidades, cultura y lengua**Q 03472/2015****Disconformidad con el hecho de que el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona no haya enviado el documento del impuesto de vehículos de tracción mecánica en castellano a una persona que así lo había solicitado**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que atendiera la voluntad que se desprendía del escrito del promotor de la queja y que le facilitara la versión en castellano del documento del impuesto de vehículos de tracción mecánica.

El Instituto Municipal de Hacienda ha acreditado que el recibo correspondiente a este impuesto del año 2015 se ha redactado en lengua castellana. También consta que se ha enviado al promotor de la queja en esta lengua la certificación acreditativa de los impuestos municipales pagados durante los años 2016 y 2017, de acuerdo con las bases de datos tributarias y de ingresos de derecho público municipal.

AO 00018/2016

Actuación de oficio relativa a la negación por parte del Ministerio de Justicia a que los graduados en derecho que se examinaron el 27 de febrero de 2016 en Cataluña pudieran realizar el examen de acceso a la abogacía en cualesquiera de las lenguas oficiales y no únicamente en lengua castellana

Ministerio de Justicia

El Síndic solicitó al Defensor del Pueblo que interviniera para garantizar que en próximas convocatorias se asegurara el derecho de los graduados a poder utilizar cualesquiera de las lenguas oficiales en este examen, de forma que se garanticen los derechos lingüísticos de las personas interesadas.

Según ha informado el Defensor del Pueblo, a finales de marzo de 2016 representantes del Ministerio se reunieron con representantes de las comunidades autónomas con lenguas cooficiales para tratar la cuestión y elaborar un convenio de colaboración. Posteriormente, el Síndic ha tenido conocimiento de que el convenio, que se firmó el 14 de septiembre de 2016 en Madrid, da lugar a la posibilidad de que en adelante las pruebas de evaluación de la aptitud profesional para el ejercicio de la profesión de abogado y procurador puedan realizarse en otras lenguas españolas diferentes al castellano.

Q 01520/2016

Queja referida a la información recibida del Consorcio para la Normalización Lingüística Ca n'Ametller sobre la inscripción en el curso de suficiencia en lengua catalana

Consorcio para la Normalización Lingüística

El Síndic constató que la documentación enviada por el Consorcio para la Normalización Lingüística, que coincide con la de la web, es deficitaria. Por lo tanto, puesto que los ciudadanos tienen legalmente reconocido el derecho a una buena administración, que se garantiza con el respeto a los principios de transparencia, buen gobierno y acceso a la información pública, solicitó al Consorcio que revisara la información que proporciona en su web respecto a las cuestiones sobre la inscripción a los cursos de catalán.

El Consorcio informó que todos los aspectos de mejora que se proponían se incorporarían en la nueva herramienta de matrícula en línea que debía implantarse en septiembre de 2017. Esta herramienta mejorará la gestión de las inscripciones, incorporará toda la información imprescindible para la inscripción y permitirá formalizar la inscripción en igualdad de situaciones y condiciones.

Q 06263/2016**Disconformidad con el hecho de que el Registro Civil de Mollet del Vallès no disponga de la documentación necesaria para tramitar bodas civiles en catalán**

Tribunal Superior de Justicia de Cataluña

El Síndic solicitó al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña que le informara sobre las actuaciones que ha llevado a cabo en referencia a este asunto y en general sobre la disponibilidad en los registros civiles de la documentación a que hace referencia la queja en las lenguas oficiales en Cataluña.

El Tribunal Superior de Justicia de Cataluña ha informado de que todos los modelos que expide el Ministerio de Justicia para los registros civiles en Cataluña son en formato bilingüe catalán y castellano. También ha indicado que, en este caso, la persona interesada solicitó obtener el libro de familia únicamente en catalán, posibilidad que no existe, como tampoco puede obtenerse únicamente en castellano. En cuanto a la notificación de las resoluciones de trámite, se informa que no consta la petición que la tramitación y las notificaciones se realizaran en catalán, por lo que se redactó el auto del juez encargado del Registro Civil en castellano. El Síndic considera, sin embargo, que en los casos en los que los ciudadanos se dirigen a los órganos judiciales de forma expresa en una de las lenguas oficiales sería deseable que las respuestas se facilitaran en la misma lengua, a menos que exista una manifestación expresa en contra.

AO 00003/2017**Actuación de oficio relativa a la presunta vulneración del derecho a recibir la enseñanza en catalán y a la falta de garantía de uso de la lengua catalana en la Escuela de Arquitectura-La Salle Ramon Llull**

Universidad Ramon Llull (URL)

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la solicitud de información por parte de profesores y padres de alumnos sobre el idioma oficial de la Escuela de Arquitectura de la Universidad Ramon Llull. Parece que la Universidad emitió un comunicado interno para informar de la determinación por parte de la dirección del campus que la enseñanza se ofreciera en castellano e inglés.

El Síndic recordó a la Universidad Ramon Llull que, teniendo en cuenta lo establecido en el Estatuto de Autonomía de Cataluña sobre el derecho de las personas a recibir la enseñanza en catalán -que debe ser la lengua vehicular y de aprendizaje normalmente utilizada tanto en la enseñanza universitaria como en la enseñanza no universitaria-, esta decisión podría contradecir las disposiciones legales vigentes.

La Universidad ha aclarado que el comunicado en cuestión no fue emitido por la Universidad, sino por un equipo de coordinación de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle, y que ni la dirección de la Escuela ni el Rectorado de la Universidad tenían conocimiento de ello; que a fin de aclarar y reconocer que el comunicado mencionado había sido desafortunado y no reflejaba la realidad de la situación ni la política lingüística de La Salle-URL, se publicó un comunicado en la web de la Universidad en el que se informaba de que el catalán es la lengua vehicular del centro y la lengua oficial, tal y como se refleja también en los estatutos, y que la propia Escuela emitió un comunicado interno, dirigido a todo el profesorado, en el que explícitamente se dejaba sin efecto el comunicado anterior.

Q 01201/2017**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barberà del Vallès a una reclamación por no aplicarse los descuentos publicados en la página web del consistorio a dos entradas por un espectáculo en el teatro municipal**

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la respuesta que se ha dado a la persona interesada.

La Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Barberà del Vallès ha informado que ha identificado el error al que se refería la persona interesada y le ha ofrecido dos invitaciones para un nuevo espectáculo, ofrecimiento que ha sido aceptado. Paralelamente, se ha modificado el contenido de la página web, que ya incluye la nueva información.

Q 1708/2017**Disconformidad con la imposibilidad de acceder a determinada documentación de la Generalitat en castellano**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El promotor de la queja solicitó poder acceder al anuncio de información pública del Proyecto de decreto de modificación del Decreto 60/2015, de 28 de abril, sobre las entidades colaboradoras de medio ambiente, en castellano. Se le comunicó que podía encontrar todos los documentos relativos a las entidades de prevención de la contaminación acústica traducidos al castellano y que se irían traduciendo los documentos que faltaban del resto de sectores de habilitación. No obstante, se le indicó que no se disponía de la documentación que solicitaba en castellano. Por ello, el Síndic solicitó a la Dirección General de Calidad Ambiental del Departamento de Territorio y Sostenibilidad que le informara de los motivos por los que no es posible acceder a la versión castellana de la documentación solicitada.

La Dirección General ha comunicado que el motivo por el que no es posible acceder a la versión castellana de la documentación solicitada es la falta de recursos humanos de la Oficina de Acreditación. A pesar de esto, la Oficina se puso en contacto con el promotor de la queja para manifestarle la voluntad de traducir los documentos que necesitaba al castellano, y se le comunicó que el 6 de marzo de 2017 encontraría en la web de la Oficina todos los documentos relativos al ámbito sectorial de la prevención de la comunicación acústica traducidos, lo que el Síndic ha comprobado. También se le comunicó que se irían traduciendo los documentos que faltan del resto de sectores de habilitación.

Q 02654/2017
Q 02655/2017

Quejas relativas a la presunta vulneración de los derechos lingüísticos de un usuario del aeropuerto de El Prat y a la actuación de los agentes de la Policía Nacional en el control de pasaportes del aeropuerto

Departamento de Interior

El promotor de la queja exponía que dos agentes de la Policía Nacional del aeropuerto de El Prat le obligaron a hablar en castellano e incluso le amenazaron. Posteriormente, recibió el acuerdo de iniciación contra él de un procedimiento sancionador basado en una denuncia formulada por los dos agentes que no incluye el relato de los hechos que él hizo y que se limita a exponer que obstaculizó la labor policial. Según señala, cuando se dirigió a la Dirección General de Política Lingüística no se le ofreció ningún tipo de apoyo. El Síndic se puso en contacto tanto con la Subdelegación del Gobierno como con el Departamento de Cultura para solicitarles información sobre este asunto.

El Síndic no ha recibido ninguna respuesta de la Delegación del Gobierno. Sin embargo, la Dirección General de Política Lingüística ha comunicado que la Oficina de Garantías Lingüísticas ha activado el seguimiento del caso y que la propia Dirección General se ha dirigido a la Delegación del Gobierno y le ha reiterado que había que llevar a cabo gestiones necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos. También ha solicitado una reunión para comentar, entre otros, el caso planteado por el promotor de la queja. En consecuencia, el Síndic considera que con estas actuaciones la Dirección General de Política Lingüística ha subsanado su actuación.

Q 03659/2017

Disconformidad con la falta de atención al público en catalán por parte de la compañía telefónica Jazztel

Jazztel

El Síndic se puso en contacto con el Departamento de Denuncias Oficiales de Jazztel para pedir información sobre este asunto, y más concretamente sobre la disponibilidad de la compañía de atender en catalán a sus clientes residentes en el ámbito lingüístico catalán.

Jazztel ha informado al Síndic que la compañía dispone de un número de atención al cliente, el 1565, a través del cual puede accederse a la atención en lengua catalana. La institución, pues, considera que la empresa está en condiciones de poder atender a sus clientes cuando se expresen en cualesquiera de las lenguas oficiales en Cataluña, de forma que da cumplimiento a lo que establecen el artículo 32.1 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, y el artículo 128.1 del Código de consumo de Cataluña.

Q 05204/2017

Queja relativa a la falta de uso del catalán en las locuciones de los ascensores del edificio del CAP Ronda Prim, de Mataró

Departamento de Salud

El promotor de la queja exponía que había presentado varias reclamaciones para solicitar el cambio de idioma de las locuciones al catalán, o bien al catalán y castellano, y que se le había respondido verbalmente que ya se había avisado a los técnicos instaladores del ascensor, pero que la situación no había cambiado. El Síndic solicitó al Instituto Catalán de la Salud (ICS) que le indicara la respuesta que tenía previsto dar a las personas interesadas y la previsión que tenía de cambiar el idioma de uso de los ascensores.

El ICS ha informado que se ha puesto en contacto con la empresa mantenedora de los aparatos elevadores para sustituir la placa de programación del idioma, que únicamente tenía las opciones de castellano e inglés. Así, a pesar del elevado coste del cambio de la placa, se ha acordado sustituirla y se está a la espera de que la empresa mantenedora la traslade al centro sanitario.

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Políticas sociales (13)

1. Infancia y adolescencia (2)

Q 01486/2014

Disconformidad con la intervención que se lleva a cabo con dos menores ingresados en un centro de protección

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el seguimiento que realiza de su situación el equipo de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) de Terrassa: relataba varios cambios de profesional y se quejaba de que durante el último año no se haya realizado el seguimiento de su situación, a pesar de haberlo solicitado, para poder volver a hacerse cargo de sus hijas pequeñas. También denunciaba la situación de riesgo en la que se encuentran sus hijas mayores, que viven con el padre por decisión judicial. La promotora exponía que las menores relatan maltratos físicos del padre y de su compañera, y que ha puesto esta situación en conocimiento del EAIA y de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) sin que se haya adoptado medida alguna.

En 2011, el EAIA ya valoró que no había un pronóstico de retorno y señaló que las tres hermanas necesitaban un entorno familiar, de forma que se elaboró propuesta de acogida urgente en familia ajena, juntas o por separado. Las hermanas, sin embargo, siguen residiendo en un centro, en el que han pasado la mayor parte de su vida. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas necesarias para hacer efectiva la propuesta de acogida simple en familia.

Posteriormente, el Departamento ha informado que las tres hermanas continúan con la misma propuesta de protección, puesto que el Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción busca a una familia ajena que pueda dar respuesta a esta demanda de acogida múltiple.

Q 01221/2015

Queja relativa a la sanción impuesta a una menor en un autobús por llevar la tarjeta T-12 caducada por un día

Departamento de Territorio y Sostenibilidad
Transportes Metropolitanos de Barcelona

El promotor de la queja exponía su desacuerdo con el importe de la sanción, con el hecho de que la menor no pudiera acogerse al pago con bonificación porque pudo abonar el importe de la sanción en el acto y con el hecho de que la sanción no fuera notificada a los padres de la chica, como tutores legales.

El Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) que se estableciera un protocolo específico para niños y adolescentes, que Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña ya introdujo en el año 2011 y que posteriormente introdujo en el TRAM, en ambos casos para los menores de catorce años.

En este caso, además, la tarjeta en cuestión estaba caducada por un día, situación que hace muy posible pensar que se trató de un error o un descuido. Por lo tanto, se sugirió a ATM que se reconociera al promotor la posibilidad de realizar el pago bonificado de la sanción que se impuso a su hija.

ATM, sin embargo, ha indicado que la percepción mínima no tiene la consideración de sanción, sino que es un billete con recargo, por cuyo motivo considera que no pueden aplicarse los preceptos relativos a la retroactividad de las normas sancionadoras.

2. Salud (8)

Q 03022/2013**Disconformidad con el procedimiento de control y seguimiento de la gingivitis de una chica con síndrome de Down**

Departamento de Salud

El promotor de la queja exponía que su hija necesita que se le hagan de forma periódica limpiezas dentales. A pesar de esto, tras la última limpieza le dieron el alta y le indicaron que hasta al cabo de un año no podía volver a pedir cita para hacerse una nueva limpieza. Esto implica tener que solicitar una nueva derivación al equipo de atención primaria, y una vez la visita esté programada será considerada como primera visita y no se le hará el tratamiento directamente, de forma que posteriormente deberán volver a desplazarse desde su domicilio en Barcelona, con las dificultades que esto les conlleva dada la situación de la chica.

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que, si la frecuencia con la que la hija del promotor

tiene que ser derivada a la Unidad de Atención Odontológica a Discapacitados es elevada y se produce desde hace unos años, se valore la posibilidad de que esta primera visita pueda ser sustituida por alguna otra gestión (como por ejemplo un informe del CAP o una conversación telefónica entre los profesionales del CAP y la UAOD), a fin de evitar al promotor tener que viajar a Barcelona con su hija con anterioridad al día en el que se le practique el tratamiento prescrito.

El Departamento de Salud, sin embargo, ha informado que la responsable del tratamiento de la hija del promotor valoró esta posibilidad pero la rechazó puesto que necesita ver físicamente a la paciente para valorar el tratamiento que necesita.

Q 08688/2014**Falta de respuesta del Comité de Ética Asistencial del Hospital Clínic de Barcelona a un escrito de queja por la atención recibida**

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta del Comité de Ética Asistencial del Hospital Clínic de Barcelona a un escrito que presentó en el que pedía que se llevara a cabo una inspección sanitaria para analizar la mala praxis de los diferentes médicos que la atendieron en este centro sanitario. El Síndic sugirió que el centro hospitalario efectuara las gestiones oportunas para dar una respuesta razonada a la promo-

tora sobre lo que planteó al Comité de Ética Asistencial en su escrito.

El Departamento de Salud ha informado que al centro hospitalario no le consta que se enviara a la promotora ningún escrito con el resultado de la evaluación. El Síndic insiste que el centro tenía que haber facilitado información a la promotora sobre las conclusiones de la evaluación que se hizo a raíz de su escrito de queja.

Q 09569/2015**Queja referida al trato y al seguimiento asistencial recibido en el Servicio de Rehabilitación del Suelo Pélvico del Hospital Universitario de Bellvitge**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que sufre problemas de incontinencia urinaria e inestabilidad de la vejiga desde hace once años y consideraba que el seguimiento asistencial que se le estaba realizando tanto en el Servicio de Ginecología como en el de Urología del Hospital Universitario de Bellvitge no era suficiente para darle una solución.

Puesto que todo apunta a que en el Hospital Universitario de Bellvitge ya se han llevado a cabo todas las actuaciones que se han considerado oportunas sin que el problema de la promotora haya desaparecido totalmente; que hace muchos años que tiene este problema,

y que ha perdido la confianza en los profesionales que la han atendido hasta la fecha, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que estudiara la posibilidad de que la promotora fuera derivada a otro centro.

El Departamento de Salud, sin embargo, ha informado que en la última visita al Servicio de Urología del Hospital Universitario de Bellvitge la promotora ya fue dada de alta del proceso asistencial que seguía, y ha añadido que el hecho de no haber logrado los resultados terapéuticos deseados y la falta de confianza en el equipo asistencial no son motivos suficientes para derivarla a otro centro.

Q 00200/2016**Falta de respuesta del Servicio Catalán de la Salud a una solicitud de cambio de centro sanitario de referencia**

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la demora en la respuesta a la instancia que presentó en el Servicio Catalán de la Salud en la que solicitaba un cambio de centro sanitario de referencia a raíz de los problemas que sufre, desde hace años, en su centro actual, el Hospital de Sant Pau. A pesar de respetar la facultad de organización de la que dispone la Administración, puesto que la promotora manifestaba que había perdido totalmente la confianza con cualquiera de los facultativos del Servicio de Cirugía Plástica del Hospital de Sant Pau, el Síndic sugirió al Depar-

tamento de Salud que valorara la petición de la persona interesada y le gestionara un cambio de centro.

El Departamento, sin embargo, ha recordado que actualmente no se reconoce al derecho a la libre elección de centro hospitalario y que la derivación a otro centro está sujeta al criterio del facultativo, y siempre y cuando no sea posible prestar la atención requerida en el hospital de referencia. En este caso, el centro de referencia de la promotora no considera oportuna la derivación.

Q 00247/2016**Demora en una intervención quirúrgica en el hospital Mútua de Terrassa**

Departamento de Salud

Según el Departamento de Salud, la persona interesada está pendiente de intervención quirúrgica desde diciembre de 2015, y no consta fecha prevista de intervención. Puesto que la intervención debe llevarse a cabo de acuerdo con los plazos de referencia y según los criterios clínicos y sociales establecidos en la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, que son de 90 días con prioridad preferente, 180 días con prioridad media y 365 días con prioridad baja, el Síndic sugirió al Departamento que se fijara la fecha de intervención y se interviniera

a la persona interesada sin más demora, puesto que ya había transcurrido el plazo de referencia desde que fue incluida en lista de espera.

El Departamento de Salud ha informado que la persona interesada expuso sus intenciones de cambiar de hospital, y que posteriormente confirmó que la intervención quirúrgica se había realizado en otro centro. Por lo tanto, se la dio de baja de la lista de espera en el hospital Mútua de Terrassa.

Q 06141/2016**Demora en la programación de una visita con el especialista en otorrinolaringología del Hospital Universitario Mútua de Terrassa**

Departamento de Salud

Según el Departamento de Salud, el promotor de la queja fue incluido en lista de espera en abril de 2016 y tiene programada la visita para diciembre de 2016. Puesto que la visita se programó en un plazo que supera en más del doble el plazo de referencia reglamentado, el Síndic sugirió al Departamento que se fijara una

nueva fecha de visita lo antes posible. El Departamento ha informado que el promotor de la queja ya fue visitado, pero que, a pesar de haber valorado y estudiado la sugerencia del Síndic, no fue posible avanzar la fecha de visita que tenía programada.

Q 07581/2016**Queja relativa a la denegación de la solicitud de un paciente de ser intervenido quirúrgicamente en el Hospital de Terrassa, que no es el que le corresponde como referente**

Departamento de Salud

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que diera las órdenes oportunas para que se valorara la petición del promotor de la queja, teniendo en cuenta la falta de confianza que tiene en su centro hospitalario de referencia.

El Servicio Catalán de la Salud, sin embargo, ha indicado que a pesar de la sugerencia del Síndic la petición del promotor no ha sido aceptada.

Q 05839/2017**Queja relativa a la denegación del Hospital Sant Joan de Déu de Martorell de una petición de intervención quirúrgica en otro centro**

Departamento de Salud

El promotor de la queja exponía que el Hospital Sant Joan de Déu de Martorell no había aceptado su petición para ser intervenido quirúrgicamente en otro centro.

Puesto que el promotor había expresado su desconfianza en este centro hospitalario por las experiencias vividas en el pasado por familiares suyos, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que valorara su petición de traslado al Hospital de Bellvitge.

El Departamento de Salud ha contestado que el hospital de referencia del promotor es el Hospital Sant Joan de Déu de Martorell y que en el caso de que este centro no pudiera prestarle la atención que requiere, los profesionales podrían solicitar la derivación al recurso hospitalario adecuado, bajo criterio exclusivamente clínico. En este caso, sin embargo, el Hospital considera que no existen motivos de complejidad asistencial que justifiquen la derivación.

3. Servicios sociales (3)

Q 03908/2014**Disconformidad con la denegación de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja exponía que en noviembre de 2012 había solicitado la prestación de la renta mínima de inserción, solicitud que le había sido denegada.

Según la Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo, la prestación se denegó por dos motivos: porque la unidad familiar disponía de ingresos superiores a la renta mínima de inserción que correspondería, y porque durante los doce meses anteriores a la solicitud había percibido ingresos superiores a dicho límite.

Tras estudiar este asunto, el Síndic concluyó que se había efectuado una apreciación errónea de los datos tomados en consideración, por lo que sugirió al antiguo Departamento de Empresa y Ocupación que revocara las resoluciones adoptadas en referencia a la solicitud de la promotora, que realizara una nueva evaluación del caso y de los ingresos que se tuvieron en cuenta y que dictara la resolución que correspondiera.

La Administración, sin embargo, se ratifica en la resolución adoptada.

Q 08221/2014**Disconformidad con la denegación de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la resolución que denegaba la prestación de la renta mínima de inserción que había solicitado. El motivo de la denegación fue que los datos contenidos en el expediente no acreditaban las condiciones de insuficiencia de ingresos previstos por la normativa reguladora de la prestación: se trata de una unidad familiar monoparental que no ha acreditado ninguna deuda, a pesar de que manifiesta que no tiene ingresos.

El Síndic, sin embargo, destacó que la inexistencia de deudas no presupone per se la existencia de ingresos. En este caso concreto, en el expediente se había indicado claramente que los gastos los cubría la madre de la promotora. Por lo tanto, se recomendó al anterior Departamento de Empresa y Ocupación que revocara las resoluciones adoptadas a raíz de la solicitud de la promotora. Sin embargo, el Departamento no ha aceptado estas sugerencias, que han sido reiteradas por el Síndic.

Q 01485/2015**Disconformidad con la denegación de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La persona interesada manifestaba su disconformidad con la denegación de la prestación de la renta mínima de inserción (RMI) que había solicitado. Según los datos aportados, la prestación le fue denegada porque durante el plazo de cinco años anteriores a la solicitud había percibido indebidamente una prestación pública.

En este caso, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por un lado, que eliminara el requisito de no haber percibido de forma indebida otras prestaciones

públicas con anterioridad a la solicitud de renta mínima de inserción; y, por el otro, que definiera reglamentariamente, mediante un instrumento jurídico adecuado, el concepto de situación de pobreza severa a efectos de la RMI.

El Departamento, sin embargo, ha informado que no considera oportuna ninguna modificación en el sentido de las recomendaciones efectuadas, y ha indicado que se está tramitando una iniciativa legislativa de creación de una nueva prestación, la renta garantizada de ciudadanía, que sustituirá la renta mínima de inserción.

Administración pública y tributos (21)

1. Administración pública (21)

Q 07674/2013

Falta de respuesta del Instituto Municipal de Hacienda a tres escritos de reclamación en relación con un expediente sancionador de tráfico

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta del Instituto Municipal de Hacienda (IMH) del Ayuntamiento de Barcelona a tres escritos de reclamación que presentó en 2013 en los que solicitaba la devolución de los ingresos indebidos por un expediente sancionador de tráfico. El Síndic solicitó al IMH que no dictara ninguna resolución de desestimación de las solicitudes del promotor, sino que, en todo caso, se le informara sobre la existencia de un

procedimiento específico para formular una reclamación de responsabilidad patrimonial. A pesar de ello, con un retraso considerable, el IMH ha informado que se ha acordado la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial que, según el propio organismo indica, no responde a una reclamación explícita de la persona interesada en este sentido. En consecuencia, el Síndic remarca que en realidad no se trata de una desestimación, sino de una inadmisión a trámite de la reclamación formulada.

Q 04340/2014

Queja relativa a la falta de información que se da a los profesores de lengua extranjera en relación con la Orden NOS/10/2014, de 20 de enero, por la que se modifica la tabla de titulaciones que capacitan para impartir una lengua extranjera a los efectos de la bolsa de trabajo para prestar servicios con carácter temporal como profesorado de enseñanza secundaria

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja exponía que forma parte de la bolsa de trabajo del Consorcio de Educación de Barcelona para prestar servicios como profesor de enseñanza secundaria y que tenía reconocida, entre otras especialidades, la de inglés. A pesar de ello, durante el curso 2013-2014, cuando era profesor en un centro de formación de adultos, se le retiró esta especialidad, en aplicación de la Orden ENS/10/2014, de 20 de enero de 2014, porque no disponía de la titulación C1, sin respetar el período transitorio previsto en la citada Orden.

A pesar de que su situación ya se había resuelto, consideraba que los profesores de los centros de formación de adultos no habían recibido información sobre la modificación de la tabla de titulaciones, a pesar de que les afectaba directamente porque podía implicar que no pudieran continuar impartiendo clases de una lengua extranjera.

El Síndic consideró que la interpretación y la aplicación que había realizado el Departamento de Enseñanza del período transitorio previsto en la Orden ENS/10/2014 había conllevado un trato

desigual de los docentes de enseñanza secundaria en un centro de formación de adultos en el ámbito de la comunicación respecto de los docentes de enseñanza secundaria que tuvieran reconocida una especialidad en lengua extranjera, porque los primeros no se habían podido beneficiar del período transitorio fijado en la Orden para acreditar la obtención del nivel C1 o superior.

Por lo tanto, recomendó al Departamento que adoptara las medidas pertinentes para corregir esta interpretación, y que se pusiera en contacto con los docentes perjudicados a fin de determinar qué medidas específicas deberían adoptarse.

El Departamento, son embargo, se reitera en la interpretación literal de la Orden ENS/10/2014 y no tiene en cuenta la capacitación por experiencia durante el período transitorio a los docentes que impartían clase en los centros de formación de adultos, puesto que impartían docencia en el ámbito de la comunicación y no, en concreto, en la especialidad del idioma en cuestión.

Q 04440/2014**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro a dos recursos interpuestos relativos a dos procedimientos sancionadores de tráfico**

Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro

La promotora de la queja exponía que había presentado dos recursos en el Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro contra dos sanciones de tráfico que no han sido resueltos. El Síndic solicitó al Ayuntamiento que ordenara la revisión de la actuación administrativa y que se retrotrajeran las actuaciones al momento en el que debían haberse dictado las resoluciones correspondientes de acuerdo con los preceptos legales aplicables.

También solicitó que, en cuanto se retrotrajeran las actuaciones, se dictaran las resoluciones correspondientes y se notificaran a la personas interesada.

El Ayuntamiento, sin embargo, se limita a informar que una vez revisadas las actuaciones considera correcta la resolución adoptada.

Q 06899/2014**Queja relativa a la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada ante el Ayuntamiento de Abrera**

Ayuntamiento de Abrera

El promotor de la queja exponía que el 16 de enero de 2014 había presentado ante el Ayuntamiento de Abrera una reclamación de responsabilidad patrimonial relativa a los daños que sufrió un vehículo de su propiedad como consecuencia del mal estado de una calzada del municipio. La reclamación se había desestimado porque se consideró que no se habían aportado pruebas suficientes para acreditar cómo sucedieron los hechos.

El Síndic consideró que era improcedente desestimar la reclamación del promotor por falta de pruebas cuando la propia Administración no había practicado las pruebas propuestas ni las que estaba obligada a practicar de oficio.

Por lo tanto, solicitó al Ayuntamiento que revocara la resolución dictada y retrotrajera el procedimiento en el momento en el que se debería haber practicado la prueba y solicitado el informe preceptivo para poder determinar la existencia de responsabilidad patrimonial imputable a la Administración.

A pesar de ello, el Ayuntamiento ha rechazado esta sugerencia, porque considera que acceder a la petición de revocación formulada por el Síndic conculcaría principios de igualdad y equidad respecto al ordenamiento jurídico y las leyes al habilitar una revisión del procedimiento por una vía diferente a la que está legalmente establecida, y otorgaría al promotor un trato injustificadamente diferente.

Q 01496/2015**Queja relativa a la convocatoria para la creación de una bolsa de trabajo de agentes de la policía local en el Ayuntamiento de Sallent**

Ayuntamiento de Sallent

El promotor de la queja exponía que, después de quedar en segundo lugar en un proceso selectivo, fue citado para una prueba psicotécnica. Esta prueba, sin embargo, no se llevó a cabo tal y como estaba configurada en las bases aprobadas, sino que incluyó una entrevista psicológica. Además, tuvo que abonar 54,45 euros para realizarla, al margen de los 15 euros liquidados inicialmente como derechos de examen. Ninguno de los aspirantes la superó.

Tras estudiar este asunto, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Sallent: 1. que iniciara el procedimiento para declarar de oficio la nulidad de pleno derecho del acuerdo de la Junta de Gobierno Local por el que se aceptaba la propuesta del Colegio Oficial de Psicología de Cataluña en el sentido de incluir la entrevista psicológica como parte de la prueba de selección y el presupuesto facilitado de 45 euros más IVA por candidato; 2. que retrotrajera el procedimiento de selección a la prueba psicotécnica para que se hiciera de acuerdo con los términos fijados en las bases de la convocatoria, y 3. que devolviera el importe de la tasa abonada por la realización de la prueba psicotécnica tan pronto se anulara.

El Ayuntamiento informó que la Junta de Gobierno Local, por acuerdo de 28 de julio de 2015, había propuesto declarar la nulidad de la

entrevista personal llevada a cabo en el proceso selectivo, retrotraer las actuaciones a la fase del procedimiento de selección inmediatamente anterior al acuerdo de la Junta de Gobierno Local cuando este acuerdo se hubiera declarado nulo y solicitar el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora.

A pesar de esto, posteriormente el Ayuntamiento trasladó al Síndic el acuerdo adoptado el 3 de mayo de 2016 por la Junta de Gobierno Local, por el que se anulaba y se dejaba sin efecto el expediente de revisión de oficio iniciado, porque consideraba que el dictamen favorable a la revisión de oficio emitido por la Comisión Jurídica Asesora contenía graves errores en la apreciación de los hechos y en la argumentación jurídica, los cuales invalidaban sus conclusiones. Por lo tanto, el Ayuntamiento se mantiene firme en su decisión de no dejar sin efecto el primer acuerdo, puesto que, por un lado, el proceso selectivo había cumplido, en su opinión, con los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y el criterio de agilidad, y la decisión de incorporar una prueba adicional no alteraba ninguno de estos principios; y, por otro lado, ninguna de las personas interesadas a las que había trasladado el acuerdo con el correspondiente pie de recurso había interpuesto ningún recurso administrativo ni contencioso-administrativo.

Q 03207/2015**Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat a una reclamación relativa a las dimensiones del toldo de un local**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

El promotor de la queja exponía que había presentado una reclamación al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat en la que planteaba su disconformidad con la ubicación del toldo de un local vecino al suyo, que cubre parte de su escaparate. El Ayuntamiento le respondió que se había realizado una inspección y que el toldo cumplía con el proyecto y con la Ordenanza de movilidad

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de reconsiderar la dimensión

del toldo cuando venciera la autorización de la licencia y si el titular solicitaba su renovación, teniendo en cuenta que excede la anchura de la fachada del local al que está vinculado y que afecta, por proyección, a la visibilidad del local del promotor de la queja en una proporción considerable.

El Ayuntamiento, sin embargo, ha reiterado que considera la licencia otorgada ajustada a derecho y no ve oportuno modificar sus condiciones.

AO 00162/2015**Actuación de oficio relativa al proceso de determinación de las distribuciones horarias del personal estatutario del Instituto Catalán de la Salud**

Departamento de Salud

El Síndic recibió varias quejas que cuestionaban la nueva determinación de los horarios de trabajo del personal estatutario que presta servicios en centros de atención primaria y en un hospital público. La nueva distribución horaria de la jornada de trabajo impuesta a los trabajadores conlleva, en opinión de las personas reclamantes, una modificación sustancial de sus condiciones de trabajo y, en ciertas ocasiones, un agravio comparativo en relación con las condiciones horarias de otros compañeros que prestan servicios idénticos.

El Síndic sugirió al Departamento de Salud que impulsara una negociación con las organizaciones sindicales para llegar a un acuerdo que concretara la distribución horaria del personal estatutario del Instituto Catalán de la Salud (ICS). Este acuerdo, dadas las particularidades de cada colectivo, debe incluir

el personal sanitario de los equipos de atención primaria, el personal sanitario de los hospitales públicos del ICS y el personal sanitario adscrito a los servicios sanitarios penitenciarios y de justicia juvenil integrados en el ICS.

El Departamento de Salud ha indicado que los cambios en la distribución horaria se basan en el ejercicio de la potestad autoorganizativa de la Administración, que no son negociables, y que, por tanto, la implementación del horario deslizando no es una mutación del régimen horario en turno de mañana o tarde para cambiarlo al turno de tarde o mañana, respectivamente, sino que es una adaptación al turno en el que el profesional ya prestaba servicios. En consecuencia, el informe del Departamento concluye que no existen motivos para impulsar otra negociación sindical.

Q 09456/2015**Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico a diferentes escritos presentados en referencia a un procedimiento sancionador de tráfico**

Departamento de Interior

Según el promotor de la queja, en mayo de 2014 presentó al Servicio Catalán de Tráfico un escrito en el que exponía que la resolución del recurso formulado contra una sanción de tráfico se notificó a una dirección diferente a la que constaba en su permiso de circulación, por la que consideraba que no correspondía la ejecución de la sanción. Sin embargo, aún no ha recibido respuesta. El Síndic concluyó que el Servicio Catalán de Tráfico había vulnerado el derecho del promotor a la defensa y a ser informado de la acusación contra él formulada, así como el derecho a abonar la

sanción de forma bonificada. En consecuencia, solicitó al Departamento de Interior que diera las órdenes oportunas para que se anulara la resolución administrativa sancionadora y que, si procedía, se ordenara la devolución al promotor de los ingresos percibidos indebidamente.

El Departamento, sin embargo, no considera procedente realizar ninguna revisión porque entiende que los intentos de notificación se llevaron a cabo en la forma establecida legalmente.

Q 10707/2015**Disconformidad con la respuesta de la Universidad de Barcelona a una consulta**

Universidad de Barcelona (UB)

El promotor de la queja exponía que había formulado una consulta mediante el Portal de la Transparencia de la Universidad de Barcelona. Dicha consulta, sin embargo, fue inadmitida, según se informó, en aplicación del artículo 29.1a) y 2 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. El Síndic consideró que la Universidad de Barcelona había actuado correctamente porque, ciertamente, al amparo de la ley mencionada, no se pueden atender consultas jurídicas, peticiones u opiniones.

No obstante, sugirió a la Universidad que, como buena práctica administrativa, valorara la posibilidad de reconducir la solicitud del promotor y atendiera la consulta que formulaba en los términos que estimara oportunos.

En la respuesta, sin embargo, se señala que dado que la persona que planteaba la consulta no forma parte de la comunidad universitaria, la Universidad no tiene competencia en esta cuestión.

Q 00785/2016 y otras**Disconformidad con la tramitación de cinco expedientes sancionadores por no identificar al conductor responsable de cinco infracciones de tráfico**

Departamento de Interior

La promotora de la queja exponía que no había recibido ninguno de los requerimientos de identificación que motivaron las sanciones. Por lo visto, los requerimientos de identificación del conductor se habían enviado a la dirección correspondiente a un domicilio anterior.

oportunas para que se revisara la actuación administrativa llevada a cabo en referencia a las notificaciones incorrectas correspondientes a los cinco expedientes sancionadores. A pesar de ello, el Departamento insiste que no considera procedente llevar a cabo ninguna actuación revisora, puesto que entiende que los intentos de notificación se llevaron a cabo en la forma legalmente establecida.

En consecuencia, el Síndic solicitó al Departamento de Interior que diera las órdenes

Q 01852/2016**Falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial formulada contra el Ayuntamiento de Sitges**

Ayuntamiento de Sitges

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el retraso del Ayuntamiento de Sitges a resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial que había presentado por daños que considera derivados de un mantenimiento deficiente de las instalaciones de la piscina municipal de Sitges, de las que fue usuario durante un tiempo.

intereses, con anterioridad a la redacción de la propuesta de resolución.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sitges que, sin prejuzgar el resultado final al que se pudiera llegar, revisara la decisión de no estimar la reclamación de responsabilidad patrimonial y retrotrajera el procedimiento al momento en el que el promotor solicitó vista de las actas en las que se recogieron las deficiencias denunciadas sobre la salubridad e higiene de las instalaciones, para que una vez accediera a las mismas pudiera formular las alegaciones que considerara oportunas en defensa de sus

Posteriormente, el Ayuntamiento ha comunicado que ha enviado al promotor copia de las actas que solicitaba. A pesar de ello, rechaza la sugerencia del Síndic y niega una eventual indefensión del promotor, puesto que consta que en julio de 2016 ya manifestó que había recibido todo el expediente y que consideraba que había alegado todo lo que debía alegar en el procedimiento, razón por la que únicamente solicitaba una respuesta final para cerrar el expediente. La resolución se dictó, finalmente, el 1 de diciembre de 2016. El Ayuntamiento reitera, además, la falta de existencia de nexo causal directo entre el estado de las instalaciones de la piscina municipal y los daños alegados por el reclamante.

Q 05602/2016**Disconformidad con la decisión de la emisora municipal Olesa Ràdio de impedir la participación de un concejal en un programa semanal de tertulia política**

Ayuntamiento de Olesa de Montserrat

El promotor de la queja exponía que a raíz de un enfrentamiento entre un concejal de su grupo y un concejal del equipo de gobierno municipal en las dependencias de la emisora, se decidió de forma unilateral no dejar participar al primero en un programa semanal de tertulia política, a pesar de que éste solicitó disculpas por su comportamiento.

El Síndic considera que la decisión adoptada por la emisora debería haber sido valorada por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, como titular de la emisora responsable del servicio

que presta. Por lo tanto, solicitó al Ayuntamiento que revisara la idoneidad de la decisión adoptada y los hechos que la motivaron.

El Ayuntamiento, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia, e insiste que la medida adoptada en ningún caso limita el derecho de los grupos políticos a participar en los medios de comunicación locales, puesto que no se impide la participación del grupo político en cuestión a la tertulia, sino que únicamente se le ha pedido que designe a otro representante.

Q 06460/2016**Disconformidad con la desestimación de una solicitud de cambio de titularidad de una licencia de venta no sedentaria**Ayuntamiento de Lloret de Mar
Ayuntamiento de Malgrat de Mar

La promotora de la queja exponía que es titular de una parada en diferentes mercados municipales y que solicitó a los ayuntamientos respectivos un cambio de titularidad de la licencia por motivos de salud de un familiar a su cargo. Algunos ayuntamientos le concedieron el cambio, pero los de Lloret de Mar y Malgrat de Mar le denegaron la solicitud. Parece ser que el problema radica en el hecho de que la promotora es la titular de la parada sólo desde 2014, por cesión de su marido, y no ha transcurrido el plazo de cinco años necesario para poder realizar la transmisión por cese de actividad, según el Decreto 162/2015, de 14 de julio, de venta no sedentaria en mercados de marchantes.

El Síndic solicitó a los ayuntamientos de Lloret de Mar y de Malgrat de Mar que, en caso de que la antigüedad de la autorización de parada en el mercado de marchantes a favor del cónyuge de la promotora de la queja fuera superior a cinco años en el momento en el que se solicitó la autorización para transmitir la parada por cese de actividad, revisaran la decisión de denegar el cambio de titularidad a favor de un tercero solicitado por la promotora de la queja.

A pesar de esto, ninguno de los dos ayuntamientos ha aceptado la recomendación del Síndic.

Q 06616/2016**Disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador por presunta infracción de estacionamiento en el municipio de El Prat de Llobregat**

Ayuntamiento del Prat de Llobregat

El promotor de la queja exponía que se había tramitado un expediente sancionador a su nombre por una infracción de estacionamiento cometido en el municipio de El Prat de Llobregat. A pesar de ello, indicaba que reside en un municipio de la provincia de Sevilla y aseguraba que ni él ni su vehículo han estado nunca en Cataluña. En este sentido, formuló alegaciones y señaló que en el boletín de denuncia constaba una matrícula no coincidente con la de su vehículo. Sus alegaciones fueron desestimadas, en base al informe de ratificación del agente denunciante. A pesar de esto, la resolución sancionadora no daba respuesta a la alegación del promotor en relación con la falta de coincidencia de la matrícula.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que diera las órdenes oportunas para

que se revocara la resolución sancionadora dictada y se ordenara, en su caso, la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en ejecución del acto nulo.

El Ayuntamiento, sin embargo, mantiene que ha quedado acreditada la infracción cometida por el vehículo denunciado y concluye que el procedimiento sancionador se ajustaba a la legislación vigente en el momento de la comisión de la infracción (Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común), de forma que no aprecia ningún error invalidante que suponga la nulidad del procedimiento, de conformidad con los artículos 62 y 63 de la mencionada ley.

Q 07661/2016**Queja relativa a la ausencia de la bandera española en la fachada del Ayuntamiento de Santa Susanna**

Ayuntamiento de Santa Susanna

El promotor de la queja exponía que había reclamado al Ayuntamiento de Santa Susanna que colocara la bandera española, al amparo de lo establecido en la Ley 39/1981, de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.

El Ayuntamiento respondió al Síndic que la bandera se había llevado a la lavandería y que actualmente está extraviada y pendiente de ser reemplazada. Sin embargo, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que se extravió, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que confirmara

que la bandera había sido restituida, con el fin de dar la queja por resuelta.

Finalmente, el Ayuntamiento ha indicado que tiene la voluntad de colocar la bandera española en la fachada cuanto antes, en función de la disponibilidad de la tesorería municipal, pero que cualquier necesidad que se genere en el municipio tiene prioridad ante la compra y colocación de la bandera extraviada, y que por lo tanto durante el año 2018 el Ayuntamiento difícilmente podrá cumplir con esta voluntad.

Q 08784/2016**Queja relativa al pago del coste del desmontaje de una grúa torre**

Ayuntamiento de Sant Joan Despí

La persona interesada, en representación de una empresa instaladora de grúas torre, se quejaba de que el Ayuntamiento de Sant Joan Despí le reclamaba que se hiciera cargo del coste del desmontaje de una grúa torre instalada en una obra de dicho municipio que había quedado inacabada. Según indicaba, del coste del desmontaje de la grúa se acostumbra a encargar el Ayuntamiento subsidiariamente, el cual, a su vez, descuenta este importe del aval depositado por la empresa promotora de la obra al inicio de la construcción o la cobra directamente a la empresa promotora. En este caso, sin embargo, el Ayuntamiento reclamaba a la empresa instaladora de la grúa que se hiciera cargo del coste de su retirada.

El Síndic puso de manifiesto que, efectivamente, la responsabilidad de la empresa instaladora era

subsidiaria de la de la constructora y, por lo tanto, el Ayuntamiento debería haber acreditado que había intentado previamente el cobro de la actuación del obligado principal.

Por este motivo, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera una respuesta expresa y motivada a la persona interesada en relación con su petición. También le solicitó, además, que le informara de las actuaciones que se llevaron a cabo para intentar el cobro del coste de la actuación a la empresa constructora, que era la obligada principal a asumirlo.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Sant Joan Despí no ha aceptado la recomendación formulada por el Síndic.

Q 03694/2017**Disconformidad con la actuación de la empresa pública Gestión y Prestación de Servicios de Salud en referencia a la eficacia de los acuerdos formalizados en diciembre de 2008**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía su malestar con la actuación de la empresa pública Gestión y Prestación de Servicios de Salud (GiPSS) en referencia a la eficacia de los acuerdos formalizados en el documento suscrito el 9 de diciembre de 2008, en virtud de los cuales les es de aplicación el VII Convenio colectivo y sucesivos de la Red Hospitalaria de Utilización Pública (XHUP) con las mejoras que se recogen en el documento suscrito, que inciden en los días de libre disposición, el complemento de la prestación de incapacidad temporal a partir de los 91 días de baja, las vacaciones, el permiso por hospitalización, los permisos por visitas médicas y/o pruebas complementarias programadas, los anticipos y los complementos de antigüedad.

Puesto que la actuación de GiPSS ha puesto en duda la buena fe que debe presidir cualquier negociación colectiva, el Síndic considera que habría que revertir este impacto mediante la redacción de una propuesta que recogiera los acuerdos que se concretaron en el pacto firmado por ambas partes el 9 de diciembre de 2008.

Por lo tanto, recomendó al Departamento de Salud que llevara a cabo las actuaciones pertinentes para que la empresa pública GiPSS, adscrita al Servicio Catalán de la Salud, atienda la petición del comité de empresa y reescriba el contenido de los acuerdos del pacto de 9 de diciembre de 2008 y lo remita, junto con una memoria sobre la valoración de los aspectos económicos y su incidencia en ejercicios futuros, a los departamentos de Gobernación y de Vicepresidencia y Economía y Hacienda para que, antes de firmarlo, puedan emitir el informe preceptivo conjunto, de acuerdo con la Ley de presupuestos.

A pesar de que esta recomendación no ha sido aceptada en los términos en los que se formuló, la empresa GiPSS ha acreditado una voluntad negociadora hasta el punto de haber llegado a un acuerdo con uno de los sindicatos que representan a los trabajadores de la empresa, sin perjuicio de la decisión a la que pueda llegarse finalmente ante la jurisdicción social en el caso de que prosiga la demanda de conflicto colectivo del otro sindicato.

Consumo (4)**Q 04865/2015****Disconformidad con el importe de una factura de Gas Natural Fenosa**

Gas Natural Fenosa

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el importe que había tenido que pagar en concepto de gastos especiales de cobro de facturas retrasadas a la empresa Gas Natural Fenosa. Según indicaba, en su contrato de suministro de gas natural no se especifica nada sobre el cobro de estos gastos por facturas retrasadas.

demora en el pago de una factura; y, por el otro, que informara por escrito al promotor sobre las cuestiones que exponía sobre la determinación del importe que tenía que pagar en concepto de gastos especiales de cobro y sobre cómo se procedería a reintegrarle la cantidad que correspondiera después de recalcular los gastos.

El Síndic sugirió a la empresa Gas Natural Fenosa, por un lado, que adoptara las medidas adecuadas para que se recalculara el importe de los gastos especiales de cobro que el promotor de la queja tenía que abonar por la

La empresa suministradora, sin embargo, ha insistido que este concepto no puede ser anulado, porque es un recargo motivado por el retraso en el pago de una factura que el promotor no hizo efectivo hasta meses después.

Q 08581/2016**Q 08810/2016****Q 08347/2017****Quejas relativas a la denegación de la emisión de un duplicado de una tarjeta T-Jove robada**

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

Los promotores de las quejas exponían que a sus hijos les habían robado la tarjeta de transporte T-Jove y que, a pesar de presentar la denuncia de los Mossos d'Esquadra, la Autoridad del Transporte Metropolitano les informó de la imposibilidad de emitir un duplicado de la tarjeta.

por un lado, que estableciera una moratoria en la decisión de no realizar duplicados por títulos de transporte que requieran identificación, siempre y cuando documentación acreditativa que la persona 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 otro lado, que efectuara un duplicado de la tarjeta T-Jove a los promotores de las quejas, sin perjuicio de solicitarles que acreditaran el pago efectuado.

Puesto que el nuevo sistema con tecnología electrónica que debe entrar próximamente en funcionamiento (proyecto T-movilidad) debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y puesto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte del dueño legítimo de la tarjeta, el Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano,

La Autoridad del Transporte Metropolitano, sin embargo, ha informado que no puede aceptar las sugerencias del Síndic porque 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.

Seguridad ciudadana y justicia (2)

Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura

Q 03105/2016

Queja relativa a la denegación de una solicitud de celda individual en un centro penitenciario

Departamento de Justicia

El promotor de la queja exponía que había solicitado una celda individual para cursar estudios universitarios y que la Dirección General de Servicios Penitenciarios le había denegado la petición porque, puesto que el interno es sordo, consideró aconsejable que estuviera acompañado en la celda por motivos de seguridad.

Si bien el Síndic considera razonables los motivos que se alegan para no asignarle una celda individual, conviene que como mínimo se valore con la objetividad práctica necesaria la posibilidad de que el interno pueda vivir solo

durante el tiempo que sigue los estudios universitarios. La Dirección General de Servicios Penitenciarios, sin embargo, ha reiterado los criterios que se tienen en cuenta para mantener al interno en una celda acompañado de otra persona. De acuerdo con esto, y puesto que queda patente que el promotor de la queja tiene una discapacidad sensorial reconocida y que, por lo tanto, es objeto de una protección especial, el Síndic considera que son argumentos suficientes para no dejarle solo en una celda y finaliza el expediente.

AO 00049/2017

Actuación de oficio relativa a la asistencia a los catalanes que se encuentran en situación de privación de libertad en centros penitenciarios en el extranjero

Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia

El Síndic ha tenido conocimiento de una posible falta de asistencia por parte de las autoridades a los catalanes que se encuentran en situación de privación de libertad en el extranjero. Actualmente las embajadas ofrecen información sobre cómo tramitar la solicitud de traslado a España, pero el sistema judicial de muchos países sufre dilaciones, por lo que en ocasiones el procedimiento se alarga casi más que la pena impuesta.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic sugirió al Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia:

- Que iniciara actuaciones para suscribir un convenio de colaboración con la Administración General del Estado para fortalecer el apoyo a los catalanes privados de libertad en el extranjero.
- Que se dirigiera, a través de las delegaciones del Gobierno y las oficinas de representación catalana en el exterior, a los diferentes

ombudsman de los estados receptores a fin de establecer mecanismos de colaboración para garantizar los derechos de los catalanes privados de libertad en el extranjero.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado las recomendaciones del Síndic, por los motivos siguientes: En cuanto a las actuaciones de asistencia a las personas privadas de libertad, las delegaciones del Gobierno en el exterior no disponen de competencias en el ámbito de las relaciones consulares; en cuanto a los protocolos de colaboración con los diferentes ombudsman de países que tienen delegaciones del Gobierno, en este momento no está previsto iniciar ninguna actuación concreta ni promover protocolos de colaboración con los ombudsman; y, por último, el Departamento de Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia no dispone de ninguna ayuda económica ni asistencial por este asunto ni tiene la previsión de crearla, dado que no corresponde a su ámbito de competencia.

4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

El artículo 61 de la Ley del Síndic 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 a la persona que ha confiado su problema al Síndic.

Por esta razón, tenemos el firme propósito de continuar insistiendo a administraciones y empresas para que mejoren sus procesos internos para posibilitar 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 DE ÁMBITO INTERNACIONAL

1.1. Defensor del Pueblo Europeo

ENO (*European Network of Ombudsman-DPE*)

La Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores tuvo lugar el 19 y 20 de junio en Bruselas, a pesar de que este año no fue posible la asistencia de ningún miembro de la institución. Los principales temas objeto de discusión en esta edición fueron el populismo en la Unión Europea, el Brexit y los derechos de los ciudadanos, el gobierno abierto, y los nuevos ámbitos y retos para los defensores.

1.2. Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)

En 2017 Lucia Franchini, defensora de la Toscana y miembro de la Junta Europea, finalizó el mandato como defensora y, por tanto, se tuvo que convocar el proceso electoral correspondiente para permitir su sustitución en la Junta. Del proceso electoral salió elegido Andreas Pottakis, defensor de Grecia.

Así pues, presidida por Rafael Ribó (síndic de greuges de Cataluña) y con Catherine de Bruecker (ombudsman federal de Bélgica) como vicepresidenta, actualmente la Junta Europea está formada por Peter Tyndall (Irlanda), Nick Bennett (Gales), Ülke Madise (Estonia), Reinier Van Zutphen (Holanda) y Andreas Pottakis (Grecia).

La Junta Mundial del IOI no se ha visto alterada durante 2017 y, por tanto, la conforman las mismas personas que en la etapa anterior: el comité ejecutivo está presidido por Peter Tyndall, defensor de Irlanda; las dos vicepresidencias las ocupan Diane Welborn (Ohio, EE.UU.) y Chris Field (Australia), y el tesorero es Vidhvat Rajatanun (Tailandia). El secretario general continúa siendo Günther Kräuter (defensor de Austria). La Junta Mundial está formada por 25 miembros de siete regiones diferentes. La Junta Mundial del IOI se

celebró del 26 al 28 de abril en Viena, en la sede central del Instituto.

Junta Europea

Reuniones de la Junta Europea del IOI

Durante 2017 la Junta Europea se reunió en dos ocasiones: Barcelona (4 de abril) y La Haya (7 de noviembre). Los trabajos de la Junta se han centrado en la aprobación del plan de trabajo, que ha incluido la organización de un seminario en Barcelona y otro en La Haya, así como el diseño de dos seminarios más en 2018.

También se ha puesto en funcionamiento un estudio en materia de refugiados y un grupo de trabajo, liderado por el defensor de Grecia, Andreas Pottakis, y por el del País Vasco, Manuel Lezertua.

Retos actuales de los derechos humanos: el ombudsman ante las amenazas

Con el objetivo de contribuir a concienciar sobre los retos que deben afrontar los defensores de derechos humanos, como son la preocupación por la seguridad, la crisis de los refugiados, los persistentes movimientos migratorios, y el racismo y la xenofobia, el 26 y 27 de abril el Síndic de Greuges reunió en la sede del Parlamento de Cataluña a ombudsman y defensores de derechos humanos de todo el mundo.

Cabe subrayar la participación destacada del comisario europeo de Derechos Humanos, Nils Muižnieks; la defensora del pueblo europeo, Emili O'Reilly; el director de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), Michael O'Flaherty; el director ejecutivo adjunto de Human Rights Watch, Bruno Stagno Ugarte, y el presidente mundial del IOI, Peter Tyndall.

En el marco de las sesiones de trabajo, los defensores acordaron reclamar garantías en las libertades frente a las medidas de seguridad que se aplican ante las amenazas a los derechos humanos, el abuso del derecho penal y las interferencias ilegítimas a la privacidad y a la libertad de expresión, y se comprometieron a combatir las regresiones en los derechos, tanto a nivel individual como

constituidos en red de defensores. De la misma forma se hizo un llamamiento para que se acabe con las vulneraciones de los derechos de refugiados y migrantes, alertando de la falta de garantías en las políticas de retorno y exigiendo una especial consideración a los derechos de los niños. También se puso el acento en una acción decidida contra la xenofobia y la intolerancia.

Taller sobre actuaciones de oficio

El término *actuación de oficio* o *investigación propia* implica que el ombudsman tiene el poder legal de investigar un problema, aunque no haya recibido ninguna queja. Una cuestión puede llegar a la atención del ombudsman a través de los medios de comunicación, u otras vías, y puede iniciarse una investigación. El objetivo de este taller fue compartir experiencias y detectar buenas prácticas entre defensorías diversas. En cuanto a las actuaciones de oficio, hay que tener presente que las normativas reguladoras de estas instituciones son divergentes y, por tanto, no todos los miembros del Instituto tienen esta facultad.

Reunión con el secretario general del IOI

El Síndic participó en una reunión con el secretario general del IOI, en la sede del Instituto, en Viena, para tratar varias cuestiones relacionadas con la sección europea y la planificación de actividades con la sede central. Por otra parte, también se trataron otras cuestiones que deben abordarse en la Junta Mundial, como las relacionadas con el presupuesto o con las autoevaluaciones de los miembros.

1.3. ENOC

La 21.^a Conferencia Anual de ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) tuvo lugar en Helsinki, Finlandia, del 19 al 21 septiembre de 2017, bajo el título “Educación sexual y afectiva integral: derecho de los niños a ser informados”.

Seguidamente a la Conferencia Anual, se celebró la 21.^a sesión de la Asamblea General Anual de ENOC. La Asamblea General fue dirigida por Tuomas Kurttila, defensor de los

derechos de los niños de Finlandia y actual presidente de ENOC, y se aprobó la declaración de ENOC sobre la educación sexual y afectiva y sobre los derechos de los niños y adolescentes a ser informados.

ENOC sigue vigilando de cerca la situación de los niños en tránsito en Europa. En este ámbito, la adjunta para la defensa de los derechos de los niños y adolescentes, Maria Jesús Larios, junto con la asesora Anna Piferrer, participó el 13 y el 14 noviembre de 2017 en la reunión de defensores de los niños europeos, que tuvo lugar en Atenas (Grecia), con el título “La salvaguardia y la protección de los derechos de los niños en tránsito: el reto de la inclusión social”.

El encuentro tuvo el objetivo, por un lado, de revisar el estado de las medidas y los progresos logrados para proteger y promover los derechos de los niños migrantes en tránsito y, por otro lado, de debatir y compartir buenas prácticas sobre la inclusión social de estos niños, así como sobre medidas de defensores europeos para supervisar la aplicación de los derechos de los niños migrantes en tránsito y para establecer áreas prioritarias de acción y recomendaciones relacionadas con la protección e inclusión social de los niños migrantes en tránsito.

ENYA

El Forum 2017 de la Red Europea de Jóvenes Asesores (European Network of Young Advisors– ENYA) se organizó con la ayuda de la Oficina del Defensor de los Derechos de los Niños de Francia los días 29 y 30 de junio en París, con el título “El camino hacia el respeto, la información y la opinión: Explorando y apoderando la identidad de los jóvenes y sus relaciones”.

Veintidós jóvenes de once instituciones miembros de ENOC participaron en el Forum de ENYA en París, acompañados de coordinadores de ENYA y asistidos por defensores de los derechos de la infancia de diferentes instituciones y países.

Por parte del Síndic de Greuges, dos miembros del Consejo Asesor Joven, Mariona Tafanell, del Instituto Francisco de Goya, y Pol de las Heras, de la Escuela Maristes, participaron y presentaron las conclusiones del trabajo.

Los jóvenes participantes debatieron y compartieron su experiencia de participar en el proyecto en su propio país. Se celebró una sesión interactiva entre jóvenes y defensores/adjuntos europeos para la defensa de los derechos de los niños de Cataluña, Grecia, Francia, Finlandia y Escocia antes de que los jóvenes trabajasen en recomendaciones colectivas sobre la educación afectiva y la sexualidad.

Estas recomendaciones fueron presentadas por algunos de estos jóvenes ante la 21ª Conferencia Anual de ENOC.

1.4. NEON

La Junta de la Red de Defensores de la Energía se reunió en asamblea en cuatro ocasiones durante 2017: París (17 enero), Bruselas (20 de marzo), Barcelona (junio) y Warrington (Octubre). En la última sesión la participación de la institución fue a través de videoconferencia. En las sesiones se ha analizado el estado de los miembros y la posible expansión de la asociación, temas monográficos como los consumidores vulnerables, la pobreza energética o los contadores inteligentes, así como las relaciones con las empresas privadas.

1.5. Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos- International Association of Language Commissioners (IALC)

La Conferencia Internacional y la asamblea y reunión generales de la Asociación de Comisarios Lingüísticos se celebraron el 17 de mayo de 2017 en Cardiff. Organizada por la comisaria lingüística de Gales, las sesiones dieron cuenta de las actuaciones más destacadas durante el año en materia de derechos lingüísticos y su utilización en las administraciones públicas.

1.6. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

XXI Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

El encuentro anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en su 21.ª edición, estaba previsto para el noviembre de 2017 en la ciudad de San Juan, en Puerto Rico.

Desgraciadamente, a raíz de la crisis humanitaria que sufrió el país en 2017, se aplazó para 2018.

1.7. Consejo de Europa

Comisión de Venecia

A raíz del acuerdo firmado entre el IOI y el Secretariado de la Comisión de Venecia, por el que la Comisión puede consultar al Instituto todas las cuestiones a debate sobre la institución de los defensores y el Instituto puede mantener informada a la Comisión de las cuestiones que considere más relevantes, el Síndic acudió por encargo de la Junta a la sesión de los días 10 y 11 de marzo, en la que trasladó a los miembros las actuaciones más destacadas llevadas a cabo durante el ejercicio, así como el programa de trabajo para invitar a los miembros que mostraran interés en participar.

Reuniones de la Presidencia Europea en el Consejo de Europa

El síndic, como presidente europeo del IOI, y Catherine de Bruecker, como vicepresidenta, mantuvieron varias reuniones con estamentos del Consejo de Europa el 31 de mayo y el 1 de junio.

En síntesis, se reunieron con los máximos representantes de la Asamblea de Parlamentarios, con la Dirección General de Derechos Humanos y Estado de Derecho, con miembros del Secretariado de la Comisión de Venecia, con el comisario europeo de Derechos Humanos, con el presidente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y con el Secretariado de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI).

1.8. Otros

X Aniversario de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA)

El síndic fue invitado a la celebración del 10.º aniversario de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA). El director, Michael O'Flaherty, dio cuenta de las actuaciones más destacadas de la Agencia

en el marco de su mandato, y también apuntó los retos que tenían como objetivo alcanzar en los próximos años y las materias en las que se centrarán.

Reunión con el Proveedor de Justiça

El síndic, también en calidad de presidente europeo del IOI, mantuvo una reunión con el proveedor de justiça, que a su vez era presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. La reunión sirvió para tratar temas de actualidad de ambas instituciones, así como de las relaciones internacionales y del marco de la cooperación.

Reunión de comisarios europeos de información

Un asesor del Síndic asistió a la Conferencia Internacional de Comisarios Europeos de la Información (ICIC), que tuvo lugar en Manchester, el 20 y 21 de septiembre.

En esta edición, bajo el título de “Confianza, transparencia y derechos de información progresiva”, la conferencia planteó los problemas más actuales y difíciles del acceso a la información, incluyendo los derechos progresivos de la información, el futuro de la transparencia y el acceso a la información, el análisis de los modelos globales de acceso a la información y los datos abiertos.

5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

Relaciones con defensores autonómicos

XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

El adjunto general participó en la 32.^a edición de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en Santiago de Compostela (Galicia), con la valedora don povo como anfitriona. En esta edición, se centró la atención en la reciente regulación de acceso a la información, tanto desde la perspectiva del logro de un nuevo derecho de la ciudadanía, como desde la organización de las oficinas de los defensores para dar cumplimiento al ordenamiento legal aprobado.

Reunión con el ararteko y audiencia con la presidenta del Parlamento Vasco

El 12 de enero el síndic se reunió con el ararteko, Manuel Lezertua, para mantener un intercambio institucional. Entre los temas que centraban la agenda de los dos defensores, cabe destacar el abordaje en materia de refugiados y la distribución competencial del Estado, así como la organización por parte de la institución vasca de un seminario para el IOI en materia medioambiental. El mismo día los dos defensores fueron recibidos en audiencia por la presidenta del Parlamento Vasco, Bakartxo Tejeria.

Acto de la Fundación Aubixa

El 12 de enero el Síndic, la valedora do pobo y el ararteko participaron en San Sebastián en un acto organizado por la Fundación Aubixa, que tuvo lugar en el Ayuntamiento del municipio. Cada uno de los defensores dio una conferencia sobre la defensa de derechos del colectivo de gente mayor, misión principal de la fundación.

Reunión sobre refugiados

El 2 de febrero el ararteko organizó en Bilbao una reunión sobre el marco competencial en materia de refugiados, a la que fueron convocados todos los defensores autonómicos. En este caso, el Síndic participó en la reunión por teleconferencia. Todos los defensores firmaron un manifiesto en el que se recomendaba la transferencia de la competencia en materia de refugiados a los respectivos gobiernos de las comunidades autónomas, para asegurar una política de proximidad y en condiciones de pleno conocimiento de los recursos y las necesidades.

Jornadas sobre pobreza energética

La Fundación de Familias Monoparentales Isadora Duncan invitó al procurador del común, Javier Amoedo, y al Síndic de Greuges a dar una conferencia en las Jornadas sobre Educación Financiera Familiar y para la Prevención de la Pobreza Energética, el día 23 de mayo, en León. El Síndic, en el marco de su intervención, explicó los informes entregados al Parlamento de Cataluña sobre pobreza

energética y sobre los suministros básicos, y puso el acento en la importancia del trabajo en red en la defensa de derechos entre las empresas, las entidades, la Administración y el Síndic.

Acto en el Congreso de los Diputados

El Síndic fue invitado por el secretario tercero del Congreso de los Diputados, Marcelo Expósito, a una sesión a puerta cerrada el día 13 de diciembre para tratar el *Informe-síntesis de las actuaciones del Síndic de Greuges en torno al 1 de octubre*.

En su intervención, el Síndic calificó de "inadmisible" y de "conculcación de derechos fundamentales" el hecho de que los candidatos en situación de prisión preventiva no pudieran defender su candidatura en condiciones de igualdad con el resto. También informó que el documento ya se había enviado a los organismos europeos pertinentes. Además del Síndic, intervinieron el secretario tercero de la Mesa y diputado de En Comú Podem, Marcelo Expósito, y la profesora de Relaciones Internacionales de la UAM, Itziar Ruiz-Giménez.

Defensores universitarios

Reunión de la Red Vives de Defensores Universitarios

La reunión anual de la Red Vives de Defensores Universitarios tuvo lugar el 7 de julio, en Tarragona, con la Universidad Rovira i Virgili de anfitriona. Las jornadas se centraron en la aplicación de la Ley de transparencia por parte de las universidades y la innovación en tecnología en cuanto a la docencia universitaria.

5.3. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN

Jornada sobre la Directiva europea de resolución de conflictos en el ámbito de consumo

Organizada por el Síndic y Fomento del Trabajo, el día 19 de enero, en la sede de esta entidad en Barcelona, la jornada centró el debate en la necesidad de que la Administración del Estado español agilizará la trasposición de la Directiva europea sobre la resolución alternativa de conflictos en el ámbito del consumo (ADR),

que finalmente se ha traducido en la aprobación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Así mismo, la institución se ofreció para asumir la competencia en los casos de arbitraje sobre los servicios básicos que pueden afectar a los derechos de los consumidores y se instó a las administraciones a agilizar los trámites de este nuevo marco legal de acuerdo con la Directiva europea de 2013.

La Jornada contó con la participación del Síndic, Rafael Ribó, con una ponencia sobre el objetivo de las directivas, y de la profesora de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona y árbitro de consumo, Imma Barral, con la ponencia "La resolución de los conflictos con consumidores: ¿Hacia dónde nos lleva el nuevo marco legal?". Completaron el programa Sergi Sanchis, defensor del cliente de AGBAR, y Carlos Ruiz Benito, del Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo de la Diputación de Barcelona, para hablar de experiencias concretas. Por último, Joan Pujol, secretario general de Fomento del Trabajo, elaboró las conclusiones de la Jornada junto con el Síndic.

Informe anual 2016, presentaciones en el territorio

Bajo el título "La situación de los derechos en Cataluña", el Síndic de Greuges, Rafael Ribó, presentó el *Informe al Parlamento 2016* al tejido social y político vinculado al ámbito de los derechos.

Las sesiones se centraron en explicar las actuaciones más relevantes llevadas a cabo durante 2016, las cifras más destacadas en relación con la defensa de los derechos encomendada a la institución y los retos de futuro. A continuación, en el turno de palabras, los asistentes podían plantear abiertamente al Síndic sus consultas, quejas, opiniones o críticas con el contenido expuesto.

Los actos tuvieron lugar en Barcelona (1 de febrero), en la sede del Síndic, con presentación del periodista Ramon Pellicer; en Tarragona (7 de febrero), con presentación del periodista Jordi Cartaña; en Lleida (15 de febrero), con presentación de la periodista Ares Escribà; en Girona (23 de febrero), con presentación de la periodista Sion Biurrun, y en Tortosa (2 de marzo), con presentación de Montse Castellà. La institución ha valorado muy positivamente esta experiencia, puesto

que es un retorno de la confianza que las personas y entidades han depositado en el Síndic en el momento de plantear sus quejas.

Presentación en el ICAB del informe Retrocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España

El 29 de mayo el Síndic de Greuges presentó en el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), acompañado por el decano del ICAB, Oriol Rusca, el informe monográfico *Retrocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España*. El documento, entregado al Parlamento, se elaboró con la colaboración del Instituto de Derechos Humanos de Cataluña (IDHC) y con las contribuciones singulares de los profesores Joan Queralt y Joan Vintró, de la Universidad de Barcelona. Ambos, junto con la abogada Eva Labarta, acompañaron al Síndic en el acto de presentación. Milagros Pérez Oliva fue la periodista que lo condujo y moderó. José María Mena, ex-fiscal jefe de Cataluña, también colaboró de forma puntual en la elaboración del documento.

En su intervención, el Síndic, alertó de las graves y evidentes regresiones democráticas que afectan a los derechos y las libertades fundamentales en todo el Estado y especialmente en Cataluña. Afirmó que debía denunciarse la situación a los organismos internacionales para que intervengan y garanticen el cumplimiento de los tratados internacionales en materia de derechos. El GRECO (Grupo de Estados contra la Corrupción del Consejo de Europa), la Comisión de Venecia y el relator de las Naciones Unidas ya se han pronunciado y han reclamado reformas para garantizar la separación de poderes en España.

Presentación en el Círculo de Bellas Artes del informe Retrocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España

El 22 de junio de 2017 el Síndic de Greuges de Cataluña presentó en el Círculo de Bellas Artes de Madrid el informe monográfico *Retrocesos en materia de derechos humanos: libertad de expresión de los cargos electos y separación de poderes en el Reino de España*. Además del Síndic, Rafael Ribó, intervinieron el magistrado emérito del Tribunal Supremo, José Antonio Martín Pallín, y la profesora de Filosofía del Derecho de la Universidad Carlos III, María Eugenia Rodríguez

Palop. También participaron Joan Vintró, catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad de Barcelona, y David Bondia, presidente del Instituto de Derechos Humanos de Cataluña. Ambos han colaborado en la redacción del informe, junto con el profesor de la Universidad de Barcelona, Joan Queralt, y, puntualmente, José María Mena, ex-fiscal en jefe de Cataluña. La periodista Margarita Sáenz-Díaz Trias presentó el acto y moderó el turno de palabra.

Jornada de conmemoración del Día de las Víctimas de la Tortura. Adolescentes tutelados y en privación de libertad: sus derechos, su recuperación

La Jornada tuvo lugar en la sede del Síndic el día 26 de junio de 2017, con la presentación del Síndic y las intervenciones de la adjunta para la defensa de los derechos de la infancia; de Noemí Pereda, profesora de la Universidad de Barcelona, y de Mark Dangerfield, psicólogo clínico en el Instituto Universitario de Salud Mental de la Universidad Ramon Llull.

En el transcurso de la sesión, la profesora Pereda expuso resultados de investigaciones que ponen de manifiesto la mayor prevalencia de la victimización en los niños y adolescentes tutelados por la DGAIA residentes en centros o los internos en centros de justicia juvenil, sean o no tutelados.

Mark Dangerfield, a su vez, expuso las dificultades del sistema de salud y de protección social para proporcionar una atención adecuada a los adolescentes con conductas disruptivas con trayectorias vitales de violencia.

Como clausura del acto, la adjunta para la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia explicó el propósito del Mecanismo de realizar un análisis de la situación de los adolescentes en el sistema de tutela y justicia en el Informe 2017.

Curso del Síndic de Greuges

Por segundo año consecutivo, en el mes de marzo se organizó un curso reconocido con dos créditos ECTS por las universidades de Barcelona, Autónoma de Barcelona y Pompeu Fabra sobre la institución del Síndic de Greuges de Cataluña. El curso consistió en nueve sesiones de tres horas de duración, en que se trataron cuestiones como el fundamento de la figura del Ombudsman, la cooperación entre

los defensores de derechos y el funcionamiento práctico del Síndic, tanto desde el vertiente procedimental como desde las diferentes áreas de trabajo de la institución. Asistieron un total de 26 estudiantes provenientes de las tres universidades.

Actividades formativas

A lo largo del año, el Síndic ha recibido varios grupos de estudiantes de escuelas e institutos de Cataluña y de universidades catalanas y extranjeras, así como colectivos que reciben formación ocupacional. En las sesiones, de

una o dos horas, el Síndic, los adjuntos y demás personal de la institución exponen las funciones del Síndic y su relevancia en el marco de la garantía de los derechos. Este año, han sido un total de 25 charlas en la sede de la institución en que se ha recibido aproximadamente a 400 estudiantes.

Así mismo, en el marco del convenio de colaboración con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, el Síndic ha participado en el Curso Anual de Derechos Humanos del IDHC con un taller de tres horas de duración sobre el funcionamiento del Síndic dirigido a 20 estudiantes del curso.

■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

Página

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2017	21
2. Actuaciones tramitadas en el 2017	21
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic	22
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito de políticas sociales	23
4.1. Educación e investigación	23
4.2. Infancia y adolescencia	23
4.3. Salud	24
4.4. Servicios sociales	24
4.5. Trabajo y pensiones	24
4.6. Discriminación	24
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito de administración pública y tributos	25
5.1. Administración pública	25
5.2. Tributos	25
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito del consumo	25
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito de políticas territoriales	26
7.1. Medio ambiente	26
7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	26
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	26
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2017 en el ámbito de cultura y lengua	26
10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2017	27
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación	27
12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el 2017	28
13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	29
14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2017	30
15. Evolución de la tramitación de las quejas y las actuaciones de oficio durante el período 2010-2017	31
16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2017	31

	Página
17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia	32
18. Quejas iniciadas durante el año 2017 por género	33
19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2017	33
20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en el 2017	34
21. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	34
22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2017	35
23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante el año 2017	37
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Catalunya durante el año 2017	38
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2017	38
25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2017	39
25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2017	64
25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2017	65
25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2017	65
25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2017	66
25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2017	66
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2017	66
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2017	67
28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con consorcios durante el 2017	68
29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2017	69
29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2017	69
29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2017	69
29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2017	70

	Página
29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2017	70
29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2017	70
30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2017	71
31 Instituciones a las que se traslada la queja	72
31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	72
31.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y estatales	72
31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	73
32. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	75
33. Compromisos adquiridos en la carta de servicios	76
34. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	78
35. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2017	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

