



# INFORME DE ARAN 2017

Proòm dera  
Val d'Aran

---

ETH DEFENSOR  
DES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARAN EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las administraciones de Aran durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Aran .....	6
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Conselh Generau d'Aran, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido en el convenio de colaboración entre el Conselh y el Síndic firmado el 16 de junio de 2009.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio).

Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger a estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Conselh Generau d'Aran puede acceder a todo un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Conselh Generau d'Aran ha sido la administración afectada en una queja durante el año 2017 por la forma en que se gestionaba la lista de espera para

acceder a una residencia. Esta queja se ha finalizado como resolución parcialmente aceptada, dado que se ha modificado el sistema de gestión de listas de espera para hacerlo más transparente.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2009 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente en la percepción de la Administración por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Aran muestra un ligero incremento. La mayoría de las quejas y consultas se centran en administración pública y tributos (42,86%), sartsas de políticas territoriales.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en Aran se invierten los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas, especialmente en el ámbito de políticas sociales, mientras que en Aran el 75% de las quejas han sido presentadas por hombres, y en el ámbito de políticas sociales, el 66,7%.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Aran, predominan las referidas a la Administración local (9 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (4 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges ha recibido un total de 10 visitas en el desplazamiento a Vielha e Mijaran el 18 de julio de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic presentaron 11 quejas y 2 consultas.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2017.

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

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON LAS ADMINISTRACIONES DE ARAN DURANTE EL AÑO 2017

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

	N	%
Quejas en tramitación	-	0,00
Quejas finalizadas	1	100,00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

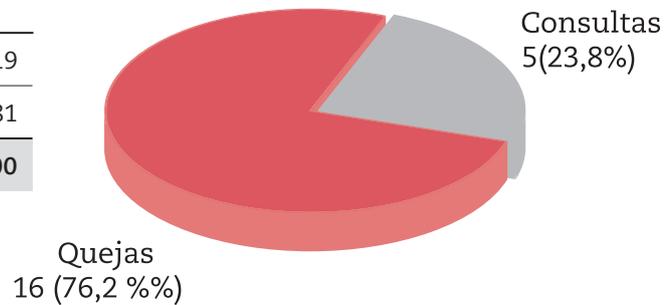
#### 2. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	100,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>La persona interesada desiste</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Quejas no admitidas a trámite</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ARAN

### 3. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Aran

	N	%
■ Quejas	16	76,19
■ Consultas	5	23,81
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

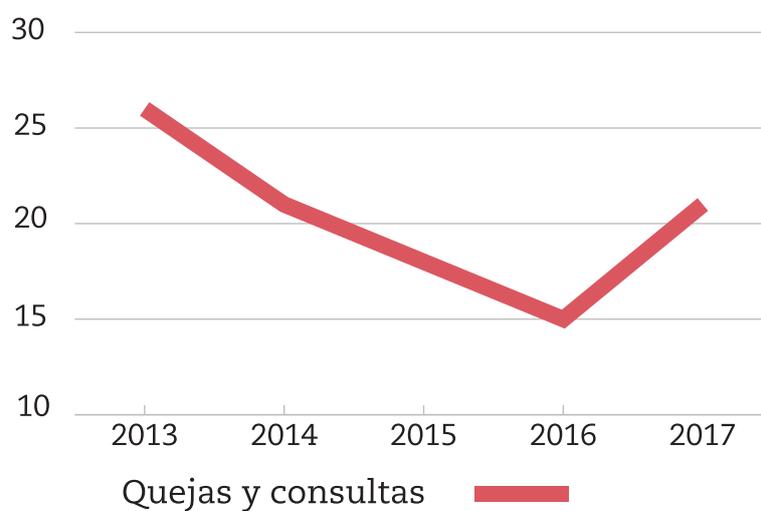


### 4. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	2	12,50	1	20,00	3	14,29
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	1	6,25	-	0,00	1	4,76
Salud	-	0,00	1	20,00	1	4,76
Servicios sociales	1	6,25	-	0,00	1	4,76
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	6	37,50	3	60,00	9	42,86
Administración pública y derechos	4	25,00	3	60,00	7	33,33
Tributos	2	12,50	-	0,00	2	9,52
<b>Políticas territoriales</b>	6	37,50	-	0,00	6	28,57
Medio ambiente	5	31,25	-	0,00	5	23,81
Urbanismo y vivienda	1	6,25	-	0,00	1	4,76
<b>Consumo</b>	2	12,50	1	20,00	3	14,29
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	15	11	26
2014	11	10	21
2015	13	5	18
2016	12	3	15
2017	16	5	21

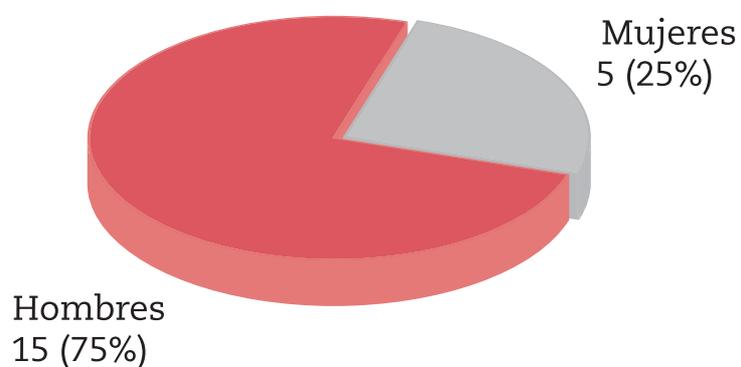


## 6. Quejas y consultas procedentes de Aran por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	15	75,0	5	25,0	20	95,2
Mujer	5	100,0	-	0,0	5	23,8
Hombre	10	66,7	5	33,3	15	71,4
<b>Persona jurídica</b>	1	100,0	-	0,0	1	4,8
<b>Total</b>	16	76,2	5	23,8	21	100

## 7. Quejas y consultas procedentes de Aran por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Salud	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Servicios sociales	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	3	33,33	6	66,67	9	100,00
Administración pública y derechos	1	14,29	6	85,71	7	100,00
Tributos	2	100,00	-	0,00	2	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Medio ambiente	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	1	100,00	1	100,00
<b>Consumo</b>	-	0,00	3	100,00	3	100,00
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	5	25,00	15	75,00	20	100,00



### 8. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	14	16	21	14	17
Número de personas afectadas en las consultas	11	10	5	3	5
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>22</b>

### 9. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Aran

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>4</b>	<b>26,67</b>
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	6,67
Departamento de Interior	1	6,67
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	6,67
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1	6,67
<b>Administración local</b>	<b>9</b>	<b>60,00</b>
Ayuntamiento de Es Bòrdes	1	6,67
Ayuntamiento de Deltebre	1	6,67
Ayuntamiento de Les	1	6,67
Ayuntamiento de Naut Aran	1	6,67
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	3	20,00
Diputación de Lleida	1	6,67
Entidad Municipal Descentralizada de Betren	1	6,67
<b>Administración de justicia</b>	<b>1</b>	<b>6,67</b>
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	1	6,67
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>6,67</b>
Movistar	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Aran en relación con las procedentes de comarcas con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Alta Ribagorça	3.827	2	1	3
Pallars Sobirà	6.947	25	10	35
Priorat	9.345	25	7	32
<b>Val d'Aran</b>	<b>9.985</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>21</b>
Terra Alta	11.634	6	5	11
Moianès	13.279	26	17	43
Pallars Jussà	13.280	10	11	21
<b>Media</b>	<b>9.757</b>	<b>15,7</b>	<b>8,0</b>	<b>23,7</b>

## 11. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Aran en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2010	5	4	9
2011	4	5	9
2012	-	-	-
2013*	4	4	8
2014	5	2	7
2015	4	1	5
2016	7	-	7
2017	11	2	13

\* Se realizaron dos desplazamientos al territorio

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 06478/2016

#### **Queja relativa a la gestión de la lista de espera de acceso a una residencia de ancianos de Viella**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
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 hecho de la solicitud de reserva de plaza de la persona interesada y los motivos por los que esta persona retrocedió en la lista de espera; supervisar de forma global la gestión de la lista de espera del centro y, en el caso de que se detecten irregularidades, tomar las medidas correctoras oportunas; dar respuesta escrita a la reclamación de la promotora, con las explicaciones oportunas; 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 son 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 considere 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 la 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 para garantizar la transparencia del proceso, y se han incorporado medidas como la entrega de un documento acreditativo de la posición en la lista y su revisión trimestral.

Proòim dera  
Val d'Aran

---

ETH DEFENSOR  
DES  
PERSONES

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

