



# INFORME AL PARLAMENTO 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENTO 2019

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2020

Informe al Parlamento 2019

ISSN: 2014-7252 (versión electrónica)

Maquetación: Síndic de Greuges

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Stocksnap/Pixabay

# ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	7
<b>CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2019</b> .....	19
2.1. DATOS POR MATERIA.....	23
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES.....	31
2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	35
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN.....	40
2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS.....	43
2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	83
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC.....	88
<b>CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES</b> .....	93
<b>3.1. POLÍTICAS SOCIALES</b> .....	97
3.1.1. Salud	
▪ Diabetes: Monitorización continua de glucosa. Protocolo.....	99
▪ Listas de espera.....	102
▪ Información general a los pacientes y consentimiento informado.....	104
▪ Actuaciones de oficio.....	106
3.1.2. Servicios sociales	
▪ La renta garantizada de ciudadanía: consideraciones sobre la valoración de los ingresos y la extinción de prestaciones.....	107
▪ Acceso a los servicios residenciales.....	111
▪ Actuaciones de oficio.....	114
3.1.3. Trabajo y pensiones	
▪ Adaptación del Reglamento del taxi a la legislación de jubilación activa de la Seguridad Social.....	115
▪ Actuaciones de oficio.....	117
3.1.4. Infancia	
▪ Los derechos del niño.....	119
3.1.5. Igualdad	
▪ La violencia de género como vulneración del derecho de las mujeres.....	123
▪ El Plan de igualdad del Síndic de Greuges.....	125
▪ Actuaciones de oficio.....	127
<b>3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS</b> .....	131
3.2.1. Administración pública	
▪ Transparencia y derecho de acceso a la información pública.....	133
▪ Las subvenciones de concurrencia no competitiva.....	136
▪ El alcance del derecho de acceso a la propia historia clínica.....	138
▪ Función pública: Incidencias en torno a las convocatorias y sus bases.....	140

3.2.2. Tributos	
▪ Buena administración: defensa e información a las personas	145
▪ El impuesto sobre actividades económicas en relación con la actividad de comercialización de energía eléctrica	148
▪ Actuaciones de oficio	151
<b>3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES</b>	<b>157</b>
3.3.1. Medio ambiente	
▪ La contaminación del aire en Cataluña	159
▪ El derecho al descanso y la necesidad de revisar los horarios de las actividades nocturnas	161
▪ El expolio de los olivos del Montsià	163
▪ Actuaciones de oficio	165
3.3.2. Urbanismo y movilidad	
▪ Conflictos en materia ambiental y urbanística	169
▪ Problemas de accesibilidad a las aceras	173
▪ El derecho de defensa en los procesos urbanísticos	175
▪ El planeamiento como garantía del ejercicio de la libertad religiosa	177
▪ Actuaciones de oficio	179
3.3.3. Vivienda	
▪ Las emergencias económicas y sociales en materia de vivienda	181
▪ El incremento del incivismo y de la conflictividad en el parque público de viviendas	185
▪ Actuaciones de oficio	187
<b>3.4. CONSUMO</b>	<b>189</b>
▪ El derecho a los suministros básicos y el necesario desarrollo de la Ley 24/2015	191
▪ La información en las facturas emitidas por las compañías de agua	195
▪ La falta de emisión de duplicados de las tarjetas de transporte personalizadas	199
▪ Actuaciones de oficio	201
<b>3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA</b>	<b>205</b>
▪ Derecho de manifestación y orden público en las movilizaciones a raíz de la Sentencia del Tribunal Supremo 459/2019	207
▪ Ágoras de derechos humanos en centros penitenciarios	210
▪ El Cuerpo de Bomberos de la Generalitat y el Sistema de Emergencias de Cataluña	213
▪ Deficiencias en materia de emergencia nuclear	216
▪ Actuaciones de oficio	218
<b>3.6. PARTICIPACIÓN</b>	<b>231</b>
▪ Derecho de voto de las personas con discapacidad: la modificación del artículo 3 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral general	233
▪ Memoria histórica	238
▪ Actuaciones de oficio	240
<b>3.7. UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA</b>	<b>243</b>
▪ Las condiciones laborales del profesorado universitario: el estatus del personal investigador predoctoral en formación y la regularización del colectivo de profesorado asociado	245
▪ Medidas adoptadas por las universidades a raíz de las movilizaciones estudiantiles	247
▪ La presencia de las lenguas oficiales en los medios electrónicos en las administraciones y organismos públicos	249

▪ El fomento de la música cantada en catalán .....	251
▪ Actuaciones de oficio .....	253
<b>3.8. ESTRUCTURA DE DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA .....</b>	<b>255</b>
<b>CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC .....</b>	<b>261</b>
<b>4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS .....</b>	<b>264</b>
▪ Políticas sociales .....	264
▪ Administración pública y tributos .....	297
▪ Políticas territoriales .....	312
▪ Seguridad ciudadana y justicia .....	327
▪ Consumo .....	332
▪ Cultura y lengua .....	342
<b>4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS .....</b>	<b>347</b>
▪ Políticas sociales .....	347
▪ Administración pública y tributos .....	355
▪ Políticas territoriales .....	362
▪ Seguridad ciudadana y justicia .....	363
<b>4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN .....</b>	<b>365</b>
<b>CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN .....</b>	<b>367</b>
<b>5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL .....</b>	<b>369</b>
<b>5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL .....</b>	<b>374</b>
<b>5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL .....</b>	<b>375</b>
<b>5.4. ORGANIZACIÓN DE ACTOS, JORNADAS Y FORMACIÓN .....</b>	<b>375</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS .....</b>	<b>377</b>





## ■ CONSIDERACIONES GENERALES



## CONSIDERACIONES GENERALES

El Informe 2019 del Síndic de Greuges de Cataluña recoge toda la actividad llevada a cabo por la institución y destaca para cada área las actuaciones más relevantes en un año que ha seguido marcado por el contexto político del país, principalmente por la sentencia del Tribunal Supremo de 14 de octubre, que condena a 12 líderes políticos y sociales, a nueve de ellos a penas de entre 9 y 13 años de prisión. Así mismo, es un informe anual que se presenta con el mandato del titular de la institución extinguido, puesto que desde el 1 de marzo de 2019 el síndic está en funciones, dependiendo del Parlamento de Cataluña elegir a una nueva persona titular de la institución, así como renovar otras instituciones de autogobierno que se hallan fuera de sus plazos institucionales.

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 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 segregadas 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 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. Siguiendo la práctica iniciada el año pasado, este apartado ha sido ampliado con datos relativos a las modalidades de cumplimiento de las resoluciones del Síndic. 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 otros tres informes anuales que, por mandato legal, la institución presenta ante el Parlamento de Cataluña.

Toda la información del ámbito de la infancia y la educación está recogida en el Informe sobre los derechos del niño, que se entregó al Parlamento el día 25 de noviembre de 2019 y que puede consultarse íntegramente en la web de la institución [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20derechos%20ni%C3%B1o\\_2019\\_cast.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20derechos%20ni%C3%B1o_2019_cast.pdf) [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe infancia\\_2019\\_cat.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe infancia_2019_cat.pdf)

Así mismo, la actividad y las recomendaciones formuladas como Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura quedan reflejadas en el informe correspondiente, que se entregó al Parlamento el 23 de diciembre de 2019 y que también puede consultarse en la web de la institución [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6792/Informe%20MCPT%202019\\_cast.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6792/Informe%20MCPT%202019_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 30 de julio de 2019 se presentó ante el Parlamento de Cataluña el cuarto informe anual de evaluación de la Ley [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6472/Informe%20transparencia\\_2019\\_cast\\_ok\\_red.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6472/Informe%20transparencia_2019_cast_ok_red.pdf)

También se sintetizan, en el apartado correspondiente, las principales conclusiones y recomendaciones del Informe anual de 2019 sobre los derechos de la infancia. Más adelante, en este mismo capítulo introductorio, se hace referencia a otros informes monográficos entregados al Parlamento a lo largo de este año.

El detalle de todas las actuaciones y recomendaciones del Síndic puede hallarse en las páginas siguientes así como en el espacio web en que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo de 2019 <https://seu.sindic.cat/Resolucions/ClientWeb/SinRes2017.html>

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2019 por el Síndic de Greuges de Cataluña y que hay que poner de relieve por su trascendencia.

## PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Este año, las quejas y actuaciones de oficio en torno a la protección de derechos sociales han vuelto a constituir el primer bloque de quejas recibidas, con un 32% de las actuaciones iniciadas durante el año. Tanto en el ámbito de la educación, fundamentalmente por quejas motivadas por el acceso a centros y preinscripción, como en el ámbito de la salud, por listas de espera y por cuestiones relativas a los derechos y deberes de los pacientes, se ha producido un ligero aumento de quejas respecto al año anterior. Sin embargo, el incremento más significativo ha sido el de las situaciones de emergencia residencial, a menudo con niños afectados. En cambio, han bajado las quejas sobre la renta garantizada de ciudadanía, que fueron muy numerosas en el año 2018, si bien la demora o la denegación de este instrumento de inserción social continúa siendo un motivo de preocupación para el Síndic.

En el ámbito del **derecho a la salud**, tal y como ha planteado el Síndic reiteradamente, las listas de espera del sistema sanitario público siguen siendo objeto de numerosas quejas (249 quejas nuevas este año) y el Síndic se ha tenido que dirigir al Departamento de Salud para recordarle el compromiso adquirido en el año 2015 cuando cambió el catálogo de las intervenciones quirúrgicas sujetas a un plazo de espera máximo garantizado y fijó unos plazos de referencia para acceder al resto de intervenciones quirúrgicas, para una primera visita con el especialista, para las pruebas diagnósticas y para la atención primaria.

En particular, en cuanto a los plazos de referencia, a pesar de que se han recibido quejas por demoras en el acceso a todas las prestaciones que se recogen en la orden del Departamento, se destacan, por tratarse de demoras significativas, las esperas para acceder a algunas cirugías, como son las del raquis (columna vertebral) o la obesidad mórbida; para una primera visita con determinadas especialidades, como en el caso de alergología, o para acceder a tratamientos de reproducción humana asistida. También se han continuado detectando demoras en la accesibilidad en la atención primaria, que ya se recogieron en el informe del año anterior de forma específica.

Con carácter general, el Síndic considera que hay margen de mejora en la gestión de las listas de espera y ha alentado al Departamento de Salud a seguir trabajando para acercar tanto como sea posible los tiempos de espera reales a aquellos que se han fijado como razonables en los plazos de referencia de la Orden de 21 de abril de 2015.

Aún en el ámbito de la salud, el informe de este año también recoge el derecho de toda persona a recibir información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder, y que esta información sobre el proceso asistencial y sobre las alternativas al tratamiento sea comprensible, continuada y completa, oral y escrita. El Síndic ha intervenido en numerosos casos para recordar, sugerir o recomendar al Departamento de Salud cuál era la información adecuada que debía darse en cada momento a las personas afectadas; que se obtuviera el consentimiento informado por escrito en casos de procedimientos diagnósticos invasivos o que se informaran a las personas de los posibles riesgos.

Como se señala anteriormente, en el ámbito de los **servicios sociales**, la renta garantizada de ciudadanía ha seguido generando quejas significativas. Si en el primer año de aplicación de la Ley 14/2017, de 20 de julio, destacaban sobre todo los problemas relacionados con los retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos, y con los requerimientos de documentación, este año se ha constatado que la interpretación y aplicación de los requisitos que prevé la Ley para ser persona beneficiaria de esta prestación generan incidencias e incertidumbres importantes.

En este sentido, se ha constatado que a la hora de contabilizar los ingresos de que ha dispuesto la persona solicitante o la unidad de convivencia para valorar la concurrencia de este requisito o no, el órgano gestor a menudo computa todos los movimientos que figuran en los extractos de las cuentas bancarias sin discriminar ni evaluar la naturaleza de los ingresos ni las posibles particularidades de estos movimientos. Además, el Departamento interpreta que debe computarse cualquier aportación o ayuda económica, incluso aunque tenga carácter esporádico, que realicen otras personas; interpretación que, en opinión del Síndic, no es razonable.

También se han detectado incumplimientos de las garantías procedimentales en supuestos de extinción de la prestación, básicamente porque habitualmente se toma esta decisión sin cumplir con el trámite de audiencia y sin dar a conocer a la persona interesada los datos tenidos en cuenta para resolver y la posibilidad de presentar alegaciones con carácter previo a la resolución.

En cuanto al derecho a la vivienda, un año más el Síndic debe destacar la falta de respuesta suficiente por parte de la Administración a las situaciones de emergencia social y económica en materia de vivienda. Este año se ha podido constatar un incremento del número de situaciones de emergencia en materia de vivienda (102 quejas), así como un incremento del período de tiempo que transcurre entre la valoración favorable de la mesa de emergencias correspondiente y la asignación de una vivienda, que llega en algunos casos hasta los dos años de espera.

La institución ha sido concedora de las dificultades crecientes con que se encuentran los servicios sociales municipales a la hora de garantizar el realojamiento de urgencia de las personas afectadas que ya han perdido su vivienda habitual y aún no han podido acceder a la vivienda que les tiene que ser adjudicada. A menudo, este realojamiento de urgencia se garantiza en establecimientos que no se adecúan a las necesidades de las personas afectadas, en especial cuando se trata de familias con niños y adolescentes a cargo.

La respuesta tardía por parte de la Administración a la hora de proveer de una vivienda a las personas en situación de emergencia está causada, principalmente, por la falta de un parque de viviendas suficiente destinado a políticas sociales. A pesar de los esfuerzos realizados por la Generalitat y los ayuntamientos, las actuaciones llevadas a cabo hasta ahora no han sido suficientes para dar solución a una problemática que, lejos de haberse solucionado, se ha agravado en los últimos años, en cuanto a número de personas afectadas y en cuanto a tiempo de espera para poder acceder a una vivienda social. Es necesario, pues, un gran pacto social y de país para hacer frente a las emergencias residenciales, que el Síndic está dispuesto a impulsar en los meses próximos.

En cuanto al derecho a la educación, el 18 de marzo de 2019 se celebró el acto de firma del Pacto contra la segregación escolar en el Parlamento de Cataluña, al que se han adherido la mayoría de agentes de la comunidad educativa y del arco parlamentario institucional. El Pacto incluye treinta actuaciones y cien ochenta y nueve medidas concretas en nueve ámbitos. Entre otros, prevé el desarrollo reglamentario, a través de un nuevo decreto de admisión de alumnado, de los principales instrumentos previstos en la Ley de educación de Cataluña del año 2009 para combatir la segregación escolar, especialmente la posibilidad de establecer proporciones máximas de alumnado con necesidades educativas específicas en los centros o el alargamiento de la vigencia de la reserva de plaza hasta el inicio de curso.

Durante el año 2019 ya se han puesto en marcha varias de las actuaciones previstas en el Pacto. Son un ejemplo de ello la aprobación del Decreto 31/2019, de 5 de febrero, que anula los criterios complementarios de enfermedad digestiva crónica y exalumnos; la elaboración del documento para la organización y gestión de los centros, bajo el título “Transparencia y acceso a la información pública”, que limita el acceso a los datos de composición social y resultados académicos de los centros, o la creación de la comisión de estudio sobre regímenes de admisión y de la subcomisión de estudio sobre segregación residencial y la elaboración del documento de propuestas dirigidas al Departamento de Educación. Este documento se presentó en el mes de noviembre de 2019 al Departamento de Educación y al Parlamento de Cataluña (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=499>).<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=499>

A lo largo de este año se ha celebrado la reunión de constitución de la Comisión de Seguimiento, en el mes de junio, y la segunda reunión prevista, en el mes de noviembre, para analizar los resultados de los trabajos desarrollados. También está en marcha la Comisión del coste de la plaza escolar, que prevé finalizar sus trabajos a principios del año 2020.

En el ámbito de la **igualdad efectiva de mujeres y hombres**, el Síndic ha aprobado su primer Plan de igualdad para el período 2019-2022, del que se da cuenta en el capítulo tercero de este informe. En este plan, que

tiene una dimensión importante de funcionamiento interno de la institución, también se prevén actuaciones para que las expresiones públicas del Síndic tengan en cuenta la perspectiva de género. En este sentido, el Plan promueve la transversalización de la perspectiva de género y la perspectiva LGBTI en el conjunto de actuaciones del Síndic, incluyendo la política comunicativa y las actividades de proximidad hacia las mujeres y el colectivo LGBTI, con una referencia especial a todas las manifestaciones de violencia machista y LGTBI-fóbica.

Este año también cabe destacar que las quejas recibidas en materia **lingüística** siguen siendo muy escasas. Y, en este sentido, hay que mencionar el quinto diagnóstico oficial sobre el grado de cumplimiento en España de la Carta Europea de las Lenguas Minoritarias, que se ha hecho público en diciembre de 2019 y que es muy crítico con el cumplimiento por parte del Estado de este instrumento internacional del Consejo de Europa. En cambio, lo es el modelo de inmersión lingüística en la escuela catalana, que, sin descuidar la importancia de la educación multilingüe, permite que el catalán se utilice en todos los niveles de la educación y que el alumnado acabe sus estudios obligatorios con un alto dominio del catalán y del castellano.

## TERRITORIO Y CONSUMO

Las políticas territoriales, que incluyen medio ambiente, urbanismo y movilidad, suponen cerca del 30% de las quejas iniciadas en el Síndic durante 2019. A su vez, los derechos de personas consumidoras representan en torno al 10% de las quejas (pero más del 20% de las consultas) recibidas durante este ejercicio.

Este año, el ámbito del **medio ambiente** ha sido el que ha motivado más quejas en este capítulo, particularmente en cuanto a la protección de la biodiversidad de espacios en proyectos urbanísticos, de infraestructuras o extractivos (un millar de quejas, algunas de carácter colectivo), junto con las quejas relativas a todo tipo de contaminación. De hecho, la celebración en Madrid de la 25.ª Conferencia de las Partes del Convenio Marco contra el Cambio Climático ha sido una oportunidad para constatar que este fenómeno, el cambio climático, es quizás la mayor

amenaza respecto a los derechos humanos en generaciones a la que nos enfrentamos como sociedad, tal y como el Síndic ha denunciado en numerosas ocasiones.

En el año 2018 el Síndic de Greuges de Cataluña presentó ante el Parlamento de Cataluña un informe relativo al aumento de los conflictos en materia ambiental y urbanística en Cataluña, con el objetivo de analizar cuáles han sido las actuaciones públicas en un contexto de aumento de la conflictividad territorial, a través de los instrumentos de planificación urbanística y territorial, que inevitablemente afectan al medio ambiente. El informe realiza una diagnosis y también estudia posibles vías de solución para este tipo de conflictos.

El Síndic de Greuges sigue constatando la presión sobre el territorio a raíz de los primeros indicios de recuperación económica en Cataluña. A pesar de las lecciones de la crisis inmobiliaria de hace una década, no ha habido una reflexión suficiente 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 recuperada las posibilidades de inversión, la tendencia es a reanudar los principios que habían inspirado la actividad urbanística anterior a la crisis. Este crecimiento de la construcción empieza a tener consecuencias territoriales y ambientales evidentes. Y la falta de respuesta por parte de la Administración pública, ya sea en el ámbito municipal o nacional, ha conllevado conflictividad ambiental y territorial.

Son ilustrativos los casos del POUM de Pals, el proyecto del puerto de Tossa de Mar, el chalé de Cala Golfet (Palafrugell), el aeródromo del Bages y el aeródromo de la Cerdanya, que han sido objeto de quejas ciudadanas en esta institución, y no únicamente de personas afectadas directamente por la ejecución de proyectos, sino también como muestra de la preocupación que puede suponer la degradación del territorio, que hay que proteger como un valor en beneficio de toda la ciudadanía.

La imposibilidad de conseguir la reparación de los daños ambientales una vez se han producido, así como el coste que implicaría su reparación en el caso que fuera posible, obliga

a los poderes públicos a dar prioridad y eficacia a la intervención previa en el diseño y la aplicación de instrumentos preventivos. Por tanto, 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.

Aún en el ámbito ambiental, el informe monográfico La calidad del aire en Cataluña: déficits y recomendaciones tiene por objetivo analizar las políticas públicas impulsadas en Cataluña en materia de calidad del aire, determinar su concordancia con las directrices europeas e internacionales, y elaborar una matriz de posibles amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas en este ámbito para señalar las necesidades a cubrir por la Administración. En opinión del Síndic, es necesario que la Administración pública adopte medidas para ayudar a reducir la contaminación. Los procedimientos sancionadores que ha abierto la Comisión Europea confirman estas necesidades, así como las debilidades del sistema de prevención de la contaminación atmosférica existente.

En el área metropolitana de Barcelona, el anuncio del establecimiento de una zona de bajas emisiones ya fue objeto de atención por parte del Síndic en el año 2018. Con independencia de las mejoras que se propusieron entonces, el Síndic considera que hay que seguir incrementando las actuaciones para reducir los niveles de emisiones de gases contaminantes. De acuerdo con los mayores índices de contaminación de algunos distritos y zonas de la ciudad de Barcelona y de otros municipios, el Síndic es partidario de valorar restringir el acceso a estas zonas más contaminadas, así como la posibilidad de cerrarlas en días alternos o con carácter permanente durante los días laborables. También ha propuesto que se potencien los park & ride en el área metropolitana, que en todo caso deberían estar próximos a las estaciones de tren o de ferrocarriles y a las entradas de las zonas delimitadas por la AMB a partir de análisis técnicos.

En este apartado la institución también quiere hacerse eco de dos actuaciones iniciadas en las Terres de l'Ebre, que han incluido varias visitas del Síndic y del adjunto general sobre el terreno. Por un lado, la intensificación del espolio de olivos en la comarca del Montsià,

que se ha incrementado desde la tramitación en el Parlamento de Cataluña de la Proposición de ley sobre la protección de olivos monumentales.

Ante esta situación, el Síndic ha sugerido que el Gobierno de la Generalitat, vía decreto ley, regule la protección de los olivos y establezca la prohibición temporal de arranque de olivos hasta que se apruebe la ley de protección de olivos monumentales, que se adopten las medidas para promover el mantenimiento de la actividad y la viabilidad económica de las explotaciones, y que se establezcan medidas encaminadas a la protección del paisaje y la conservación de los olivos. Por último, también ha sugerido que se desarrolle una ley de patrimonio arbóreo.

Por otra parte, el Síndic también ha analizado la falta de medios, recursos, infraestructuras y mecanismos para poder implementar de forma efectiva y segura los planes municipales de emergencia nuclear en torno a las centrales de Ascó y de Vandellòs. Como resultado de las investigaciones llevadas a cabo, y a partir de las informaciones proporcionadas por una veintena de entes locales afectados, el Síndic elaboró el informe Deficiencias en materia de emergencia nuclear, presentado ante el Parlamento de Cataluña el 21 de noviembre de 2019. El informe emplaza a la Administración del Estado y la Generalitat a suscribir los convenios que permitan la ejecución eficaz de los planes de seguridad nucleares en aplicación del artículo 132 del Estatuto de Autonomía de Cataluña y recoge la propuesta de establecer un órgano permanente de coordinación entre estos municipios, las administraciones del Estado y de la Generalitat y la empresa explotadora de las centrales nucleares.

Además, el Síndic también considera que es preciso adaptar el PENTA, del año 2009, y el Plan básico de emergencia nuclear (PLABEN), de 2004, a las nuevas directivas europeas EURATOM, que incorporan buenas prácticas derivadas del accidente en la central japonesa de Fukushima en 2011.

En cuanto a las infraestructuras, es indispensable mejorar las redes de telecomunicaciones, especialmente en los núcleos de población donde aún existen carencias de cobertura de telefonía móvil, por ejemplo, mediante convenios entre las empresas operadoras y las administraciones

públicas, así como establecer un sistema telemático de notificación a los municipios de la activación del PENTA. También es urgente mejorar la infraestructura ferroviaria (líneas R15 y R16) como vía esencial de evacuación en caso de emergencia. En el mismo sentido, es preciso mejorar el estado y la conservación de las carreteras, pistas y caminos designados como vías de evacuación de los municipios.

En el ámbito de los suministros básicos, el Síndic recuerda a menudo a los actores implicados que es necesario superar la concepción de la persona como simple usuaria de una empresa distribuidora o comercializadora de electricidad, agua o gas para avanzar hacia la consideración de la persona como titular del derecho al suministro a un precio asequible y con una garantía de calidad.

Un ejemplo de este enfoque es el informe El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad, que el Síndic presentó ante el Parlamento de Cataluña en marzo de 2019. Este informe ofrece propuestas para hacer frente al aumento progresivo del precio de la electricidad en los últimos años en el necesario contexto de eficiencia y de sostenibilidad que conlleva la llamada transición energética. Entre otros, el informe sugiere que se tomen las medidas legales y políticas necesarias que permitan materializar una propuesta de rebaja del 50% en la factura de la luz para usos domésticos, es decir, en los contratos de suministro de electricidad para el consumo del hogar. Así mismo, el informe denuncia que la falta de desarrollo normativo de la Ley 24/2015 conlleva problemas a las personas consumidoras más vulnerables en cuanto a la imposibilidad de acogerse a las ayudas previstas en la Ley, y también facilita que las empresas suministradoras, al no disponer de reglamento ni de los convenios previstos en la Ley, efectúen una interpretación según sus intereses.

## TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

En el informe de evaluación de la [Ley de transparencia](#) correspondiente a 2018, el

Síndic destacaba la percepción de una cierta ralentización en el desarrollo y la aplicación de la Ley. Esta percepción sigue muy presente un año más tarde, de forma que aún se hace más evidente la necesidad de adoptar medidas, que entonces ya se requerían, para revertir esta situación.

El informe de evaluación de 2019, pues, insiste en que es necesario reforzar los mecanismos de apoyo de las administraciones con mayor capacidad a aquellas que disponen de menores recursos y que también es necesario fortalecer los espacios de cooperación entre administraciones para poder articular de forma conjunta los instrumentos que prevé la Ley. Ante una ley que requiere esfuerzos organizativos y recursos sostenidos en el tiempo, y en un contexto en que es difícilmente viable generar estructuras adicionales, para una buena parte de las administraciones obligadas solo será posible dar cumplimiento a la misma si se articulan estos mecanismos de apoyo y cooperación que lo faciliten.

A pesar de ello, más allá de que las diferencias en capacidad impliquen necesariamente ritmos diferentes en cumplimientos, el informe de evaluación también destaca que es preciso que los responsables de cada administración tengan la voluntad de priorizar su aplicación, que identifiquen lo que les falta y que planifiquen la forma de dar cumplimiento.

En definitiva, el Síndic ha querido destacar que el simple transcurso del tiempo o la inercia de la aplicación de la Ley no generarán, una vez pasada la etapa inicial de desarrollo, cambios sustanciales si no se refuerzan los instrumentos de cooperación entre administraciones y cada una no analiza ni planifica los elementos de que carecen.

En cuanto al ámbito de la [buena administración](#), este año se trata el derecho de defensa y la obligación de información de la Administración en el ámbito tributario. Más allá de las disposiciones legales vigentes y la aplicación de las normas procesales, la efectividad del derecho de defensa requiere de una buena administración y de la adopción de buenas prácticas administrativas que garanticen el respeto de los derechos y, en caso de que se produzca alguna lesión, mecanismos eficaces de salvaguardia y restitución de los derechos e intereses.



En este sentido, el Síndic ha recibido numerosas quejas porque las personas no obtienen respuesta a los recursos que han interpuesto o bien porque consideran que la respuesta no está lo bastante motivada. El Síndic a menudo debe recordar a las administraciones tributarias que forma parte del derecho de defensa obtener una respuesta expresa y motivada, en tiempo y forma, sin dilaciones indebidas, que resuelva todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como las otras que se deriven.

La motivación es la vía legal para que las personas conozcan los elementos de hecho y de derecho en que se basa la decisión de la Administración, siendo esencial para que pueda impugnarse el acto administrativo con plenas posibilidades críticas. A pesar del efecto garantista que tiene el silencio administrativo, en ningún caso la Administración puede dejar de resolver de forma expresa bajo el pretexto de los efectos del silencio administrativo.

Así mismo, sea cuál sea la vía de revisión, un sistema de recursos administrativos capaz de dar respuestas ágiles, adecuadas y motivadas y de homogeneizar criterios genera confianza y evita perjuicios gratuitos y costes innecesarios a las personas. En un informe de este año sobre los impuestos locales, el Síndic ha sugerido que se instaure, para toda la hacienda local, un órgano para las resoluciones económico-administrativas que permita a las personas la posibilidad de una nueva instancia de revisión en vía administrativa, sin coste, de igual forma que está previsto para los municipios de gran población. Cabe señalar que las 371 quejas recibidas este año sobre impuestos de carácter local representan el 80% de las quejas en materia tributaria iniciadas en la institución.

## LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA

El ámbito de los **derechos civiles** ha estado, sin lugar a dudas, marcado por la Sentencia del Tribunal Supremo 459/2019, de 14 de octubre, que condena a nueve dirigentes políticos y sociales a penas de prisión de entre 9 y 13 años por hechos ocurridos en torno al 1

de octubre de 2017. El Síndic, que ya había elaborado un informe monográfico en el año 2018 sobre la desproporción de los procedimientos penales contra estas y otras personas, ha reiterado este año que los hechos ocurridos en Cataluña durante el otoño de 2017 constituyeron el ejercicio de los derechos fundamentales de expresión y de manifestación, y que la consideración de estas expresiones dentro del tipo penal de sedición y las penas impuestas por estos hechos resultan manifiestamente desproporcionadas. En este sentido, el Síndic ha preparado un informe para analizar el posible impacto de la Sentencia 459/2019 en la interpretación del alcance de los derechos y las libertades fundamentales, que se ha presentado en enero de 2020.

Así mismo, la Sentencia 459/2019 provocó una amplia respuesta por parte de la población, en forma de concentraciones, manifestaciones y protestas, algunas de las cuales derivaron en disturbios, actos vandálicos y crispación entre las personas manifestantes y las fuerzas y los cuerpos de seguridad. A pesar de que la mayor parte de las movilizaciones fueron pacíficas, en algunas hubo una actitud hostil y violenta de algunas personas, que tiraron objetos contundentes contra la policía. Se produjeron quema de contenedores y vehículos, construcción de barricadas para evitar la circulación de los efectivos policiales, daños en el mobiliario urbano, saqueo de comercios y, incluso, lanzamiento de cócteles Molotov.

La violencia que mostraron algunas de las personas movilizadas conllevó una reacción por parte de los cuerpos de seguridad, en forma de cargas y acciones de dispersión, con el fin de restablecer el orden público y garantizar la seguridad ciudadana. A pesar de este objetivo legítimo y necesario, algunas actuaciones policiales, como los golpes de porra indiscriminados o la utilización de pelotas de goma (por parte del Cuerpo Nacional de Policía), fueron desproporcionadas.

En un informe presentado ante el Parlamento en el mes de diciembre, el Síndic constató que en el momento de practicar algunas detenciones, hubo efectivos policiales que utilizaron la fuerza de forma excesiva y desproporcionada, y que tanto durante los traslados a las comisarías como durante parte de la detención se produjeron humillaciones y vejaciones verbales, amenazas y, incluso,

violencia física. Por este motivo, ha pedido una investigación rigurosa e imparcial de las alegaciones de exceso de fuerza y vulneración de derechos, y que se sancionen adecuadamente las infracciones que puedan haberse cometido. En este sentido, es significativo que las 300 quejas sobre la actuación de las fuerzas de seguridad durante 2019 sean prácticamente el doble que las recibidas en el año anterior.

En el ámbito del **derecho de participación política**, se han producido importantes, no exentos de obstáculos, para las personas con discapacidad. El Síndic se había pronunciado en varias ocasiones en contra de las limitaciones del derecho de sufragio de las personas incapacitadas judicialmente que, hasta el mes de diciembre de 2018, determinaba la LOREG. En opinión del Síndic, la reforma de la Ley para derogar estas limitaciones daba cumplimiento al artículo 12 del Convenio sobre los derechos de las personas con discapacidad y cumplía con las recomendaciones formuladas en el año 2011 por el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU en el informe sobre el Estado español.

En este contexto, resultan muy preocupantes las dos instrucciones emitidas este año por la Junta Electoral Central (la segunda, como reacción insuficiente a las críticas a la primera), que, en una innecesaria interpretación de la reforma de la LOREG, dan instrucciones a los miembros de las mesas electorales que conlleven una discriminación indirecta por razón de la discapacidad (o apariencia de discapacidad). En efecto, la primera de estas resoluciones señalaba que las mesas electorales debían admitir el voto de cualquier persona “con aparente discapacidad” que se encontrara inscrita en el censo, pero que si cualquier miembro de la mesa consideraba que el voto de aquella persona podía no ser ejercido de forma consciente, libre y voluntaria, lo podría “hacer constar en el acta de la sesión”, sin impedir su voto. La instrucción no aclaraba las consecuencias para el sufragio de aquella urna, pero estigmatizaba a la persona afectada y podía tener un efecto disuasivo para el colectivo. La segunda instrucción suprime la referencia a la apariencia de discapacidad, pero mantiene el título de la instrucción y su contenido.

Ante esto, el Síndic se ha dirigido a la Junta Electoral Central para recomendar que deje

sin efecto parte del redactado de la Instrucción 7/2019, puesto que considera que sigue dando lugar una situación de discriminación de las personas con discapacidad y su derecho de voto. También se ha dirigido al Defensor del Pueblo, que ha dado apoyo a la demanda del Síndic de suprimir la facultad de apreciación subjetiva de los miembros de las mesas, interventores y apoderados de valorar el carácter del voto de las personas con discapacidad.

La **libertad de culto** es otra de las cuestiones que este año ha tratado el Síndic. El Informe 2017 ya hacía referencia a las quejas motivadas por las trabas administrativas en algunos municipios para abrir centros de culto. El Síndic mencionó la difícil labor que corresponde a los ayuntamientos, que deben actuar para garantizar el ejercicio de la libertad de culto y, al mismo tiempo, el mantenimiento del orden público en el municipio.

Son varios los obstáculos que ha detectado el Síndic en la implantación de nuevos centros de culto de religiones diferentes a la católica. Uno es la clasificación de los terrenos donde pretenda localizarse el centro, que requiere un plan parcial y de la dotación de servicios urbanísticos básicos, proceso que puede durar años. Otro obstáculo es la falta de participación real y efectiva, que no debe limitarse al trámite de información pública ni a las confesiones, comunidades religiosas o iglesias registradas. Para que el planeamiento tenga la necesaria dimensión humana, debe abrirse a todas las personas que puedan estar interesadas mediante talleres y reuniones informativas, en que se tratará de facilitar el acceso, sobre todo, de los colectivos más vulnerables. En suma, es necesario no olvidar que el urbanismo y las leyes deben estar al servicio de las personas, y que el ejercicio de un derecho fundamental no puede quedar completamente anihilado por requerimientos burocráticos, aunque sean legítimos.

## ESTRUCTURA DE DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA Y PLAN DE DERECHOS HUMANOS

Por último, en el capítulo 3 de este informe también se da cuenta de la entrega al Gobierno de la Generalitat y al Parlamento de Cataluña del primer **Plan de derechos**

**humanos de Cataluña.** En efecto, en los informes anuales de 2017 y 2018 se explicaba la creación, por resolución del Síndic y convenio con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, de la Estructura Catalana de Derechos Humanos, inspirada en los Principios de París de la ONU de 1991, y el encargo recibido por parte del Gobierno de la Generalitat de preparar un proyecto de plan de derechos humanos.

Pues bien, tras los trabajos preparatorios de 2018, el 21 de enero de 2019 la Estructura inició un proceso de debate y participación para la elaboración del Plan con una presentación en el Museo Marítimo de Drassanes, en Barcelona. Un proceso que se ha desarrollado a lo largo del año 2019, con decenas de entidades y de colectivos que han organizado en torno a 100 ágoras relativas a los diferentes derechos por todo el territorio, con el propósito de debatir las medidas de cada uno de los derechos y enriquecer el Plan.

Este proceso ha culminado con la aprobación del Plan de derechos humanos de Cataluña, que se entregó al Gobierno y al Parlamento el 10 de diciembre, Día Internacional de los Derechos Humanos. Queda pendiente el reto de aplicar las acciones que se proponen para el cumplimiento de cada derecho y, en el caso de la Estructura, de realizar el seguimiento y la evaluación del cumplimiento del Plan.

## INFORMES EXTRAORDINARIOS

Una de las actividades más relevantes del Síndic de Greuges, por su alcance, es la elaboración de informes monográficos extraordinarios, que se suman a los cuatro informes periódicos, de carácter anual, que encomiendan a la institución la Ley del Síndic y la Ley de transparencia. Esta actividad extraordinaria ha cobrado 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 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 de Greuges o en la comisión competente por razón de la materia.

Este año se han elaborado y registrado en sede parlamentaria diez informes extraordinarios:

- *El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad.* Marzo 2019
- *El tratamiento informativo de los menores en los medios de comunicación.* Mayo 2019
- *El Cuerpo de Bomberos de la Generalitat y el Sistema de Emergencias en Cataluña.* Mayo 2019
- *La calidad del aire en Cataluña: déficits y recomendaciones.* Junio 2019
- *Informe sobre la fiscalidad municipal en Cataluña.* Octubre 2019
- *El derecho a la salud mental infantil y juvenil: garantías en el acceso y la atención a los centros residenciales.* Noviembre 2019
- *Deficiencias en materia de emergencia nuclear.* Noviembre 2019
- *Derecho de manifestación y papel de los cuerpos policiales en las movilizaciones posteriores a la Sentencia 459/2019.* Noviembre 2019
- *Pacto contra la segregación escolar: propuestas para un nuevo decreto y para nuevos protocolos de actuación.* Noviembre 2019
- *Retraso de la Administración en situaciones de emergencia residencial en Cataluña.* Diciembre 2019

Todos estos informes pueden consultarse 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 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 con creces el umbral de las 10.000 quejas presentadas durante el año a la

institución por más de 22.000 personas (algunas quejas tienen carácter colectivo), y se han tramitado más de 16.000. Contando las consultas formuladas y las actuaciones de oficio iniciadas por la institución (222), se han tramitado 26.000 expedientes a lo largo del año. 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.

En este punto, resulta positivo que el porcentaje de resoluciones aceptadas por el destinatario de forma total supere el 90% de las emitidas por esta institución. De hecho, solo un 1,3% de las resoluciones han sido rechazadas por la Administración. Es preciso señalar que estos porcentajes mejoran con creces los de ejercicios anteriores.

Tanto en cuanto a la tramitación como la aceptación de las recomendaciones, el Síndic seguirá trabajando para mejorar estos datos. Desde el primer punto de vista, la sede electrónica ya es una realidad a pleno rendimiento y se mantiene como el año pasado por encima de los 15.000 accesos. La tramitación electrónica vuelve a ser la principal vía de comunicación con la ciudadanía, siempre respetando los derechos de las personas que tienen dificultades con los medios electrónicos.

Entre los retos que tiene planteados el Síndic está alcanzar una mayor difusión y presencia de la institución entre la población y ser ampliamente conocido como garante de derechos. En el apartado institucional se da

cuenta de las visitas del Síndic y sus adjuntos en diferentes puntos del territorio a lo largo del año. Así mismo, son frecuentes las reuniones en la sede de la institución y por el territorio con actores sociales relevantes para tratar la situación de los derechos que les afectan.

Durante 2019, el Servicio Itinerante de Atención a las Personas ha realizado 145 desplazamientos (8 más que el año anterior) y ha visitado 106 municipios diferentes. En estos desplazamientos se han alcanzado más de 1.500 visitas (un 10% más que el año anterior). Como en años anteriores, las quejas recibidas este año a través de este servicio superan el 10% del total de la institución.

Al mismo tiempo, es voluntad de la institución seguir trabajando codo con codo con todos los actores relevantes, incluyendo los defensores locales y universitarios, los defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo, así como con los organismos internacionales competentes en el ámbito 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 solo es posible gracias a la profesionalidad y la 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 su dedicación.

## ■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS



## 2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL 2019

Este capítulo presenta los principales motivos por los que las personas han pedido la intervención del Síndic a lo largo del año 2019. El objetivo es exponer de forma sintética las actuaciones más relevantes de la institución, especialmente en cuanto a la recepción de quejas y consultas. Los datos recogen todas las actuaciones iniciadas entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre del mismo año. También se informa de las actuaciones tramitadas, que son las que se han trabajado en el transcurso del año, independientemente del año de apertura.

Durante el año 2019, se ha reducido el volumen de actuación del Síndic en cuanto al conjunto, especialmente en cuanto al número de consultas. A pesar de ello, las quejas se siguen manteniendo en un número similar al año anterior y, de nuevo, como sucede desde el año 2015, se ha superado ampliamente el umbral de las 10.000 quejas.

Cabe señalar que este año, como consecuencia de la diferenciación de los tipos de expedientes, las visitas del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura se han tratado de forma diferenciada, en vez de considerarlas actuaciones de oficio. Si se agregan a las actuaciones de oficio, puede observarse que las cifras son similares al año anterior.

**En el año 2019 se vuelve a superar el umbral de las 10.000 quejas presentadas**

Los datos de 2019 mantienen la tendencia del año anterior en cuanto a los ámbitos temáticos por los que se presentan quejas, si bien es cierto que con una diferencia. Mientras que en el año 2018 hubo un incremento significativo de actuaciones que afectaban a la vulneración de derechos civiles y políticos, este año este incremento se ha producido en las políticas territoriales, que afectan a urbanismo, medio ambiente y vivienda.

No obstante, lo que es especialmente significativo es el mantenimiento –e incluso el ligero incremento– que afecta a las políticas

sociales. En este sentido, tal y como se manifestó en el año anterior, en los ámbitos de intervención del Síndic de Greuges de Cataluña se observa que en 2019 ha seguido siendo un año especialmente complicado en cuanto a las personas que se encuentran en riesgo de exclusión social. De hecho, puede hablarse de un círculo de exclusión social en que las mismas personas reproducen el mismo tipo de quejas a lo largo de un cierto período de tiempo.

**Existe un círculo de exclusión social en que las mismas personas reproducen el mismo tipo de quejas a lo largo de un cierto período de tiempo**

Desde este punto de vista, hay todo un conjunto de personas que se encuentran en situación de paro de larga duración, que han perdido su empleo o que, a pesar de trabajar, perciben ingresos bajos que las siguen manteniendo próximas a los umbrales de pobreza. Frente a esta situación, reclaman ayudas (especialmente la renta garantizada de ciudadanía) que o bien presentan una demora importante hasta que se resuelven o bien son denegadas. Como consecuencia, presentan dificultades para poder atender sus gastos y empiezan a encontrarse en situación de vulnerabilidad. Este hecho se traslada en problemas para dar respuesta a todas las necesidades derivadas de tener una vivienda, como son las situaciones de pobreza energética o de emergencia residencial.



Por último, en caso de tener hijos a cargo, las consecuencias de este conjunto de situaciones acaban teniendo una afectación inmediata, pero también a largo plazo, en los niños y adolescentes que las sufren, ya sea en la educación, en la participación en actividades de ocio o, en conjunto, en todo su desarrollo durante esta etapa.

Las quejas presentadas confirman, tal y como demuestran muchos estudios, que

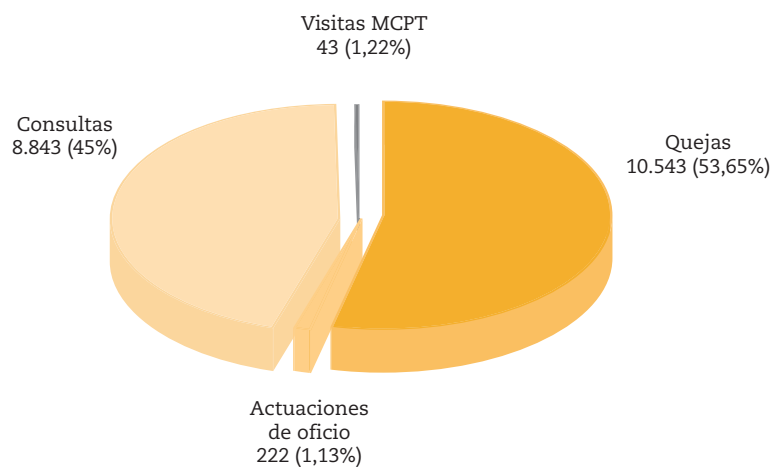
esta situación se concentra especialmente en los colectivos más vulnerables. En primer lugar, en las mujeres, que sufren una situación de desigualdad, ya sea por el reparto desigual de las tareas de cuidado de los niños o de personas dependientes. A este hecho, se añaden otras dimensiones que incrementan aún más esta situación de desigualdad, bien porque han sido víctimas de violencia machista, bien porque presentan alguna discapacidad o por el hecho de ser migrantes, entre otros.

### 1. Actuaciones del Síndic iniciadas en 2019

	N	%
■ Quejas	10.543	53,7
■ Actuaciones de oficio	222	1,1
■ Consultas	8.843	45,0
■ Visitas MCPT	43	0,2
<b>Total</b>	<b>19.651</b>	<b>100</b>

### 2. Actuaciones tramitadas en 2019

	N	%
Quejas	16.889	64,1
Actuaciones de oficio	626	2,4
Consultas	8.843	33,5
<b>Total</b>	<b>26.358</b>	<b>100</b>





## 2.1. DATOS POR MATERIA

El ámbito de políticas sociales vuelve a situarse en cifras próximas al 30% del conjunto de quejas y actuaciones de oficio del Síndic de Greuges de Cataluña, seguido del ámbito de políticas territoriales, que llega al 27,9%.

Dentro del ámbito de políticas sociales, educación e investigación ha sido la materia que ha tenido más quejas, como consecuencia del acceso a la educación y los cierres de algunas líneas en unos centros de enseñanza. Otra de las materias que también ha experimentado un crecimiento significativo ha sido la de salud, especialmente en cuanto a las listas de espera y los derechos y deberes de los pacientes. En cuanto a servicios sociales, se experimenta una reducción de quejas respecto del año anterior, en que los datos fueron extraordinarios como consecuencia de todos los problemas que se derivaron de la tramitación de la renta garantizada de ciudadanía.

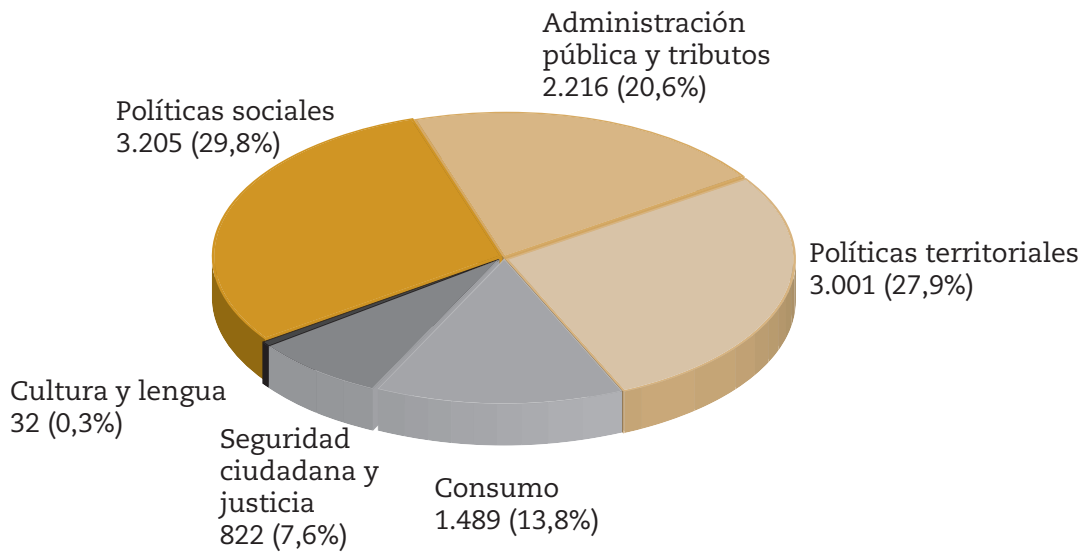
### Las políticas sociales siguen siendo el principal ámbito de intervención del Síndic

En cuanto a la materia de administración pública y tributos, conviene destacar la reducción de aproximadamente el 35% de las quejas respecto del año 2018, que se circunscribe fundamentalmente al ámbito de participación ciudadana, como consecuencia de la reducción de actuaciones relacionadas con la vulneración de derechos civiles y políticos.

El área de consumo sigue manteniéndose estable, con comportamientos similares respecto de otros años. Por último, conviene destacar el incremento del 20% de las quejas en el área de seguridad ciudadana y justicia, propiciado principalmente por las movilizaciones por la Sentencia 459/2019 durante el último trimestre del año.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>3.329</b>	<b>30,7</b>	<b>3.486</b>	<b>33,9</b>	<b>2.945</b>	<b>28,2</b>	<b>3.367</b>	<b>31,3</b>	<b>3.205</b>	<b>29,8</b>
Educación e investigación	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1	834	7,7	865	8,0
Infancia y adolescencia	925	8,5	704	6,8	632	6,1	619	5,8	662	6,1
Salud	747	6,9	814	7,9	696	6,7	680	6,3	790	7,3
Servicios sociales	921	8,5	745	7,2	643	6,2	1.068	9,9	735	6,8
Trabajo y pensiones	135	1,2	91	0,9	112	1,1	66	0,6	77	0,7
Discriminación	14	0,1	51	0,5	221	2,1	100	0,9	76	0,7
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>1.809</b>	<b>16,7</b>	<b>1.894</b>	<b>18,4</b>	<b>2.038</b>	<b>19,5</b>	<b>2.996</b>	<b>27,8</b>	<b>2.216</b>	<b>20,6</b>
Administración pública y derechos	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0	2.668	24,8	1.744	16,2
Tributos	426	3,9	451	4,4	578	5,5	328	3,0	472	4,4
<b>Políticas territoriales</b>	<b>2.395</b>	<b>22,1</b>	<b>2.370</b>	<b>23,0</b>	<b>2.885</b>	<b>27,6</b>	<b>1.993</b>	<b>18,5</b>	<b>3.001</b>	<b>27,9</b>
Medio ambiente	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8	1.023	9,5	2.096	19,5
Vivienda	327	3,0	386	3,7	338	3,2	408	3,8	328	3,0
Urbanismo y movilidad	823	7,6	1.160	11,3	1.734	16,6	562	5,2	577	5,4
<b>Consumo</b>	<b>2.651</b>	<b>24,4</b>	<b>1.778</b>	<b>17,3</b>	<b>1.637</b>	<b>15,7</b>	<b>1.679</b>	<b>15,6</b>	<b>1.489</b>	<b>13,8</b>
Seguridad ciudadana y justicia	614	5,7	709	6,9	881	8,4	685	6,4	822	7,6
Cultura y lengua	54	0,5	57	0,6	59	0,6	42	0,4	32	0,3
<b>Total</b>	<b>10.852</b>	<b>100</b>	<b>10.294</b>	<b>100</b>	<b>10.445</b>	<b>100</b>	<b>10.762</b>	<b>100</b>	<b>10.765</b>	<b>100</b>



#### 4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de políticas sociales

En el ámbito de políticas sociales, dentro del área de educación, se observa un ligero incremento en el volumen de actuaciones respecto del año anterior, fundamentalmente circunscrito a quejas motivadas por el acceso a centros y la preinscripción, así como por la planificación y distribución de líneas. También conviene destacar el incremento del 95,2% en cuanto a los derechos y deberes del alumnado. Respecto del año 2018, se mantiene una tendencia similar en cuanto al número de intervenciones en el caso de situaciones de acoso escolar, así como menores con necesidades educativas especiales y sus afectaciones (falta de adaptación curricular, personal de apoyo, etc.).

En cuanto a la materia de infancia y adolescencia, de nuevo vuelve a reproducirse la situación del año anterior, manteniéndose estables los datos sobre quejas, consultas y actuaciones de oficio que ponen de manifiesto la situación de riesgo o desamparo de menores y la actuación de los EAIA o los servicios sociales al respecto. También se produce la misma dinámica ante las afectaciones en menores de edad por problemas en las relaciones familiares, normalmente originados por un proceso de separación o divorcio conflictivo. Además, conviene señalar, a pesar de que en una dimensión menor, el número de quejas, actuaciones de oficio y consultas originadas por situaciones de abusos sexuales y maltratos infantiles, ya sea actuales o producidos en años anteriores.

Uno de los ámbitos que ha presentado un incremento más significativo (78%) es el relacionado con los derechos de las familias. Esto es así porque dentro de este apartado también se engloban las situaciones de emergencia residencial cuando hay menores afectados, dado que el Síndic pone una atención más incisiva en relación con el seguimiento de estos niños. En la medida en que se producen más situaciones de emergencia residencial con menores afectados, también se produce un incremento de este apartado. No obstante, como en años anteriores, los problemas de tramitación o de una necesidad de apoyo más específico en cuanto a las familias numerosas y monoparentales también suponen un volumen significativo dentro de este ámbito.

Por último, conviene destacar, en materia de infancia y adolescencia, el incremento de actuaciones por la situación de indefensión en que se encuentran los menores migrantes sin referentes familiares.

El ámbito de salud ha experimentado un ligero incremento respecto del año anterior. De nuevo, las quejas relacionadas con los derechos y deberes de los pacientes (en particular, el trato recibido por el paciente) y las listas de espera siguen siendo los principales motivos de quejas, consultas y actuaciones de oficio.

En cuanto a servicios sociales, la demanda de ayudas sociales ante las necesidades de la

ciudadanía y, en particular, la demora en la resolución o denegación de la renta garantizada de ciudadanía siguen configurándose como los principales motivos de intervención del Síndic de Greuges, a pesar de que en menos medida que el año anterior. También conviene señalar las quejas presentadas por personal de servicios sociales, motivadas en gran medida por la falta de comprensión de las personas usuarias de los servicios delante la demora o la desestimación de sus peticiones.

En cuanto al área de discriminaciones, se ha reducido el número de actuaciones respecto del año 2018 por el efecto que tuvo un conjunto

de quejas acumuladas del año anterior. En materia de igualdad de género, la mayoría de quejas se han producido por las consecuencias y la falta de coordinación entre las administraciones públicas cuando una persona es víctima de violencia machista. Además, conviene destacar el incremento de actuaciones de oficio en esta área, a raíz de la implantación del Plan de igualdad del Síndic. Por último, hay que señalar la iniciativa de un instituto de requerir a los medios de comunicación que no se publiquen anuncios sobre prostitución, entendiéndose de que se trata de un ejercicio de esclavitud sexual.

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Preinscripción a la educación y centros	433	32,1	323	38,8	12	36,4	98	20,2
Derechos y deberes del alumnado	246	18,2	121	14,5	7	21,2	118	24,3
Estudios universitarios e investigación	166	12,3	104	12,5	3	9,1	59	12,1
Becas y ayudas	105	7,8	64	7,7	1	3,0	40	8,2
Necesidades educativas especiales	101	7,5	69	8,3	3	9,1	29	6,0
Acoso escolar	88	6,5	31	3,7	1	3,0	56	11,5
Centros de enseñanza	80	5,9	49	5,9	2	6,1	29	6,0
Organización y planificación del sistema escolar	48	3,6	28	3,4	1	3,0	19	3,9
Otras enseñanzas	44	3,3	20	2,4	-	0,0	24	4,9
Profesorado	38	2,8	22	2,6	3	9,1	13	2,7
Altres	2	0,1	1	0,1	-	0,0	1	0,2
<b>Total</b>	<b>1.351</b>	<b>100</b>	<b>832</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Riesgo o desamparo del menor y actuación de los EAIA	267	23,0	96	16,7	24	27,9	147	29,5
Derechos de las familias	219	18,9	129	22,4	9	10,5	81	16,2
Problemas en las relaciones familiares	173	14,9	70	12,2	6	7,0	97	19,4
Salud del menor	149	12,8	90	15,6	6	7,0	53	10,6
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportivas del menor	91	7,8	54	9,4	2	2,3	35	7,0
Discapacidades en el menor	71	6,1	50	8,7	3	3,5	18	3,6
Centros de menores	62	5,3	32	5,6	13	15,1	17	3,4
Menores migrantes no acompañados	53	4,6	27	4,7	12	14,0	14	2,8
Medios de comunicación y nuevas tecnologías	36	3,1	11	1,9	4	4,7	21	4,2
Acogimiento familiar y adopciones	28	2,4	13	2,3	2	2,3	13	2,6
Discriminaciones	12	1,0	4	0,7	5	5,8	3	0,6
<b>Total</b>	<b>1.161</b>	<b>100</b>	<b>576</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>499</b>	<b>100</b>

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Derechos y deberes del paciente	635	42,7	308	39,1	-	0,0	327	47,0
Listas de espera	348	23,4	249	31,6	-	0,0	99	14,2
Prestaciones sanitarias	184	12,4	117	14,8	-	0,0	67	9,6
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	88	5,9	52	6,6	-	0,0	36	5,2
Salud mental	74	5,0	18	2,3	-	0,0	56	8,0
Infraestructuras, gestión y recursos	47	3,2	22	2,8	1	50,0	24	3,4
Evaluaciones médicas	31	2,1	14	1,8	-	0,0	17	2,4
Enfermedades minoritarias	7	0,5	4	0,5	-	0,0	3	0,4
Otras	72	4,8	4	0,5	1	50,0	67	9,6
<b>Total</b>	<b>1.486</b>	<b>100</b>	<b>788</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>696</b>	<b>100</b>
4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (renta garantizada de ciudadanía y prestaciones no contributivas)	860	55,4	386	52,7	1	33,3	473	57,9
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	406	26,2	207	28,3	-	0,0	199	24,4
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	263	16,9	134	18,3	1	33,3	128	15,7
Sin hogar	12	0,8	3	0,4	-	0,0	9	1,1
Incapacitaciones judiciales	11	0,7	2	0,3	1	33,3	8	1,0
<b>Total</b>	<b>1.552</b>	<b>100</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>817</b>	<b>100</b>
4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de desempleo	162	45,8	33	44,0	-	0,0	129	46,6
Inserción laboral	57	16,1	14	18,7	1	0,0	42	15,2
Pensión de jubilación	51	14,4	8	10,7	1	0,0	42	15,2
Incapacidad laboral	38	10,7	7	9,3	-	0,0	31	11,2
Formación ocupacional	24	6,8	10	13,3	-	0,0	14	5,1
Expedientes reguladores de ocupación	4	1,1	-	0,0	-	0,0	4	1,4
Prevención de riesgos laborales	7	2,0	3	4,0	-	0,0	4	1,4
Otras	11	3,1	-	0,0	-	0,0	11	4,0
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>277</b>	<b>100</b>
4.6. Discriminación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Igualdad de género	71	55,9	38	63,3	7	43,8	26	51,0
Discriminación por orientación sexual	30	23,6	13	21,7	6	37,5	11	21,6
Discriminaciones sociales o ideológicas	17	13,4	4	6,7	2	12,5	11	21,6
Discriminación racial	8	6,3	4	6,7	1	6,3	3	5,9
Asuntos religiosos	1	0,8	1	1,7	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

## 5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de administración pública y tributos

Tal y como se ha señalado anteriormente, en el ámbito de administración pública y tributos, vuelve a reproducirse la situación que había antes de la crisis económica, en que procedimiento administrativo, procedimiento administrativo sancionador y función pública constituían los principales motivos por los que más personas presentaban quejas. La materia que más quejas, consultas y actuaciones de oficio ha generado ha sido la de patrimonio de la Administración, como consecuencia de una queja acumulada promovida por la Colla Joves dels Xiquets de Valls, relativa al reparto del espacio municipal durante las diadas castelleras.

También conviene señalar el incremento de quejas en materia de función pública, hecho que se relaciona con la normalización de las

ofertas públicas de ocupación respecto de años anteriores.

En cuanto al procedimiento administrativo, es destacable que empiezan a emerger las quejas relativas a protección de datos de carácter personal, así como las relacionadas con la aplicación de medios electrónicos en el procedimiento administrativo. En este sentido, se empieza a detectar el impacto de la normativa aprobada en los últimos años en todos estos ámbitos. Por último, conviene destacar un incremento en las quejas por empadronamientos.

En el área de tributos, como todos los años, el ámbito local es el que acostumbra generar más intervenciones del Síndic, hecho que ha motivado la publicación del Informe sobre fiscalidad municipal de este 2019.

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento administrativo	720	23,4	208	12,0	5	45,5	507	37,9
Función pública	606	19,7	403	23,3	-	0,0	203	15,2
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	603	19,6	313	18,1	-	0,0	290	21,7
Patrimonio de la Administración	542	17,6	529	30,5	-	0,0	13	1,0
Participación ciudadana, política y régimen electoral	246	8,0	93	5,4	6	54,5	147	11,0
Responsabilidad patrimonial	163	5,3	78	4,5	-	0,0	85	6,4
Autorizaciones y concesiones	80	2,6	34	2,0	-	0,0	46	3,4
Transparencia	47	1,5	30	1,7	-	0,0	17	1,3
Subvenciones y ayudas	38	1,2	22	1,3	-	0,0	16	1,2
Contratación administrativa	37	1,2	23	1,3	-	0,0	14	1,0
<b>Total</b>	<b>3.082</b>	<b>100</b>	<b>1.733</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>1.338</b>	<b>100</b>

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	557	71,8	371	80,1	4	44,4	182	59,9
Tributos estatales	149	19,2	48	10,4	2	22,2	99	32,6
Tributos autonómicos	70	9,0	44	9,5	3	33,3	23	7,6
<b>Total</b>	<b>776</b>	<b>100</b>	<b>463</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>304</b>	<b>100</b>

## 6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de consumo

El consumo energético (electricidad y gas) y los problemas generados por la telefonía son las principales causas que motivan la intervención del Síndic en cuanto a actuaciones de oficio, quejas y consultas. A pesar de la ligera reducción que se ha producido en todos los ámbitos, se ha incrementado el número de quejas en que la

persona manifiesta los problemas que tiene ante las denegaciones del bono social o los problemas de pago de las facturas.

También son motivo de queja las dificultades para darse de alta y de baja de los servicios, el coste o la facturación de los servicios.

Consumo	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Electricidad	792	23,7	445	30,1	2	22,2	345	18,6
Telefonía	718	21,5	411	27,8	-	0,0	307	16,5
Transportes	451	13,5	307	20,7	5	55,6	139	7,5
Agua	234	7,0	135	9,1	2	22,2	97	5,2
Gas	204	6,1	125	8,4	-	0,0	79	4,3
Administración defensa de consumidores	88	2,6	17	1,1	-	0,0	71	3,8
Otros	860	25,7	40	2,7	-	0,0	820	44,1
<b>Total</b>	<b>3.347</b>	<b>100</b>	<b>1.480</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>1.858</b>	<b>100</b>

## 7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de políticas territoriales

En cuanto a las políticas territoriales y, en concreto, al ámbito de medio ambiente, se ha producido un incremento significativo del número de quejas de apoyo a la petición de aprobación de moratoria relativa a proyectos urbanísticos, extractivos, infraestructurales y de licencias de obras en el ámbito del Parque Natural del Montseny, que conlleva que la protección a la biodiversidad, por primera vez, haya sido el principal motivo de queja del Síndic en medio ambiente, por delante de las quejas por contaminación, ya sea acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica.

Además, conviene destacar que, a pesar de que el año anterior la ordenanza de tenencia de animales del Ayuntamiento de Barcelona motivó un volumen elevado de actuaciones del Síndic, este año la preocupación por el cuidado y el respeto a los animales domésticos sigue siendo una de las principales causas por las que las personas han pedido la intervención del Síndic.

En segundo término, la movilidad y la concesión de permisos de obras se configuran como los principales motivos por los que las personas presentan quejas o consultas al Síndic en materia de urbanismo.

En relación con la materia de vivienda, la emergencia residencial sigue siendo, como el año anterior, el principal motivo de queja dentro de este ámbito. No obstante, se produce una diferencia respecto del año anterior, tal y como se informa en el capítulo III de este informe. Si bien en el año anterior las quejas por desahucios se habían configurado como el principal problema, este año han sido las solicitudes de acceso a una vivienda de emergencia. En este sentido, la demora entre la valoración favorable de la Mesa de emergencia y la asignación de vivienda se constituye como el principal problema de este 2019.

7.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Protección de la biodiversidad	1.060	41,4	1.056	50,6	1	10,0	3	0,6
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	777	30,3	544	26,1	2	20,0	231	49,5
Control y tenencia de animales domésticos	172	6,7	109	5,2	1	10,0	62	13,3
Gestión de residuos	124	4,8	83	4,0	1	10,0	40	8,6
Limpieza de la vía pública y solares abandonados	202	7,9	145	7,0	2	20,0	55	11,8
Licencias de actividades	91	3,6	54	2,6	-	0,0	37	7,9
Arbolado y jardinería pública	70	2,7	46	2,2	-	0,0	24	5,1
Control de poblaciones de animales salvajes	33	1,3	22	1,1	-	0,0	11	2,4
Emergencias ambientales. Inundaciones, incendios.	34	1,3	27	1,3	3	30,0	4	0,9
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100</b>	<b>2.086</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>467</b>	<b>100</b>

7.2. Urbanismo y movilidad	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Movilidad	373	43,6	276	48,3	1	20,0	96	34,4
Disciplina urbanística e inspección	288	33,6	179	31,3	2	40,0	107	38,4
Planeamiento y ejecución urbanística	132	15,4	83	14,5	1	20,0	48	17,2
Urbanizaciones no recepcionadas	29	3,4	23	4,0	-	0,0	6	2,2
Otros	34	4,0	11	1,9	1	20,0	22	7,9
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100</b>	<b>572</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

7.3. Vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Emergencia residencial	255	29,9	102	31,3	1	50,0	152	29,0
Subvenciones y ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, renta básica de emancipación)	208	24,4	69	21,2	-	0,0	139	26,5
Acceso y adquisición de viviendas	180	21,1	86	26,4	-	0,0	94	17,9
Conservación y mantenimiento de viviendas	126	14,8	54	16,6	1	50,0	71	13,5
Consecuencias de la ocupación de una vivienda sin título habilitante propio o cercano	35	4,1	10	3,1	-	0,0	25	4,8
Acoso inmobiliario	6	0,7	-	0,0	-	0,0	6	1,1
Otros	43	5,0	5	1,5	-	0,0	38	7,2
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>100</b>	<b>326</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>525</b>	<b>100</b>

### 8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

Las cifras en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia son similares a años anteriores, si bien es cierto que se ha producido un incremento en las quejas, principalmente en el ámbito de administración de justicia y de actuación de fuerzas de seguridad, en particular, por las actuaciones de las fuerzas de seguridad ante diferentes manifestaciones

que se han producido a lo largo del presente año. En relación con la Administración de justicia, el aumento se explica por una queja acumulada del colectivo de profesionales de psicología, que iniciaron una objeción de conciencia que consistía en el impago de los recibos a favor del Consejo General de Psicología de España.

Seguridad ciudadana y justicia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Administración de justicia	585	40,8	224	28,3	4	13,3	357	58,3
Actuació de les forces de seguretat	457	31,9	300	37,9	18	60,0	139	22,7
Serveis penitenciaris	392	27,3	268	33,8	8	26,7	116	19,0
<b>Total</b>	<b>1.434</b>	<b>100</b>	<b>792</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>612</b>	<b>100</b>

### 9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de cultura y lengua

El área de cultura y lengua es, tradicionalmente, el ámbito que genera menos solicitudes de intervención del Síndic. No obstante, a diferencia del último año, en que se presentaron más

quejas por vulneración de los derechos de los castellanohablantes, este 2019 el número de quejas se ha reducido y presenta otra vez las cifras similares de otros años.

Cultura y lengua	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Cultura y artes	29	43,3	6	21,4	1	25,0	22	62,9
Vulneración en el uso de los derechos de los catalanohablantes	22	32,8	12	42,9	3	75,0	7	20,0
Vulneración en el uso de los derechos de los castellanohablantes	16	23,9	10	35,7	-	0,0	6	17,1
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>



## 2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

Este año se han finalizado muchos expedientes que estaban acumulados y, en consecuencia, un 27% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del presente año permanecen abiertas, mientras que se han finalizado un 73%. Este hecho se interpreta como positivo, tanto desde la perspectiva de la Administración como desde el Síndic, dado que las administraciones han dado respuesta a un volumen significativo de quejas que estaban pendientes de ser resueltas y el Síndic, a su vez, ha podido finalizar expedientes que llevaban mucho de tiempo pendientes de finalizarse.

**Este año se han finalizado un 73% de los expedientes tramitados**

Este proceso ha supuesto, tal y como puede verse en el apartado 2.3 de este capítulo, un incremento en los tiempos de tramitación, que si bien no es un dato positivo, está justificado por este factor.

De las actuaciones finalizadas, se ha detectado alguna irregularidad en un 49,3% de los casos y, de estos, en un 37,7% se ha solucionado el problema sin que fuera necesaria una resolución del Síndic: es decir, la Administración, una vez el Síndic ha informado del problema, ha corregido su actuación. Es relevante destacar que, si se analizan los datos respecto del año anterior se ha producido un incremento, pero es aún más importante el efecto que ha tenido la aceptación plena de resoluciones del Síndic, junto con el volumen de quejas finalizadas.

En cuanto a la aceptación de las resoluciones del Síndic, y siguiendo la tendencia de años anteriores, en un 98,7% de los casos en que se ha detectado una actuación irregular de la Administración y el Síndic ha

recomendado o sugeridas medidas, se han aceptado total o parcialmente.

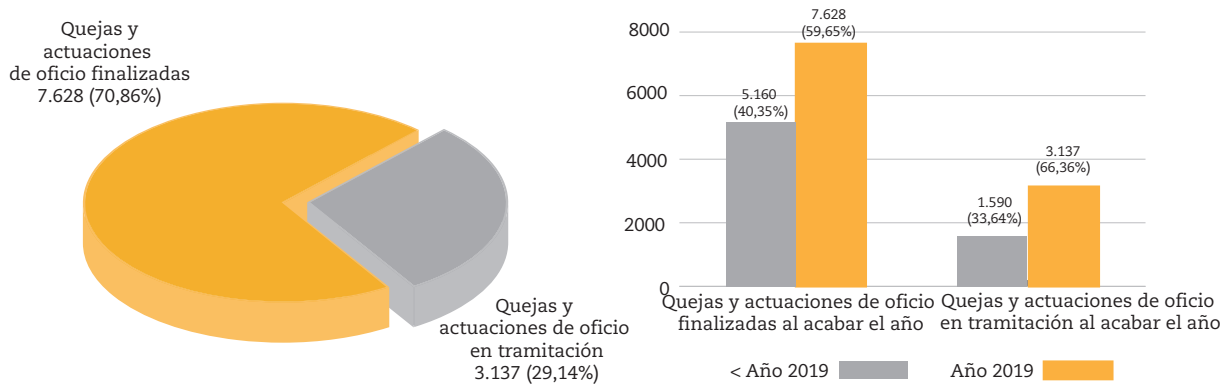
**En un 98,7% de los casos se han aceptado total o parcialmente las recomendaciones y sugerencias del Síndic**

Es más, hay una reducción de las resoluciones en que la Administración ha aceptado parcialmente las recomendaciones o las sugerencias del Síndic, a diferencia de años anteriores. De hecho, en el año 2019 este porcentaje se sitúa en el 7,8% de los casos. Este hecho, tal y como ya se ha señalado en informes anteriores, es muy positivo, dado que las resoluciones del Síndic tienen una lógica integral, pudiendo acabar influyendo la falta de aceptación de algunas de las recomendaciones en el objetivo final.

Otro hecho relevante que conviene destacar es la eficacia del Síndic, medida en la resolución de los problemas y el cumplimiento de las resoluciones que previamente han sido aceptadas total o parcialmente por la Administración. En este sentido, en un 63,7% se ha resuelto el problema o se han cumplido las resoluciones del Síndic, mientras que en un 36,2% de los casos aún están en vías de ejecución. Este último dato, que se ha incrementado respecto del año anterior, se justifica por el volumen de cierre de expedientes que se ha producido este año y que acaba repercutiendo en el seguimiento posterior.

Tal y como puede verse en la tabla 14, consumo, políticas sociales y seguridad ciudadana y justicia son los ámbitos en los que se ha producido un mayor porcentaje de cumplimiento global por parte de la Administración o de las empresas destinadas a servicios de interés general.

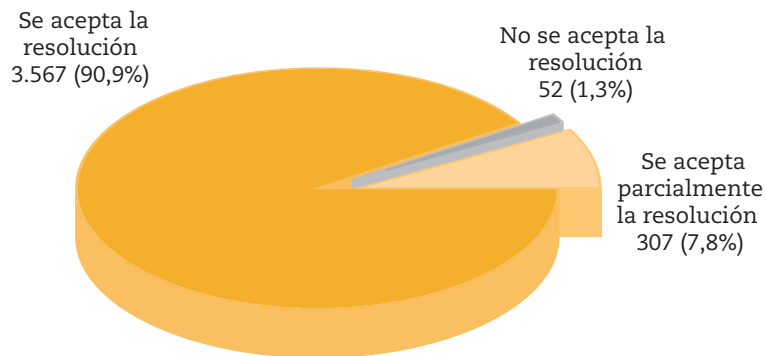
### 10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2019



### 11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en trámite

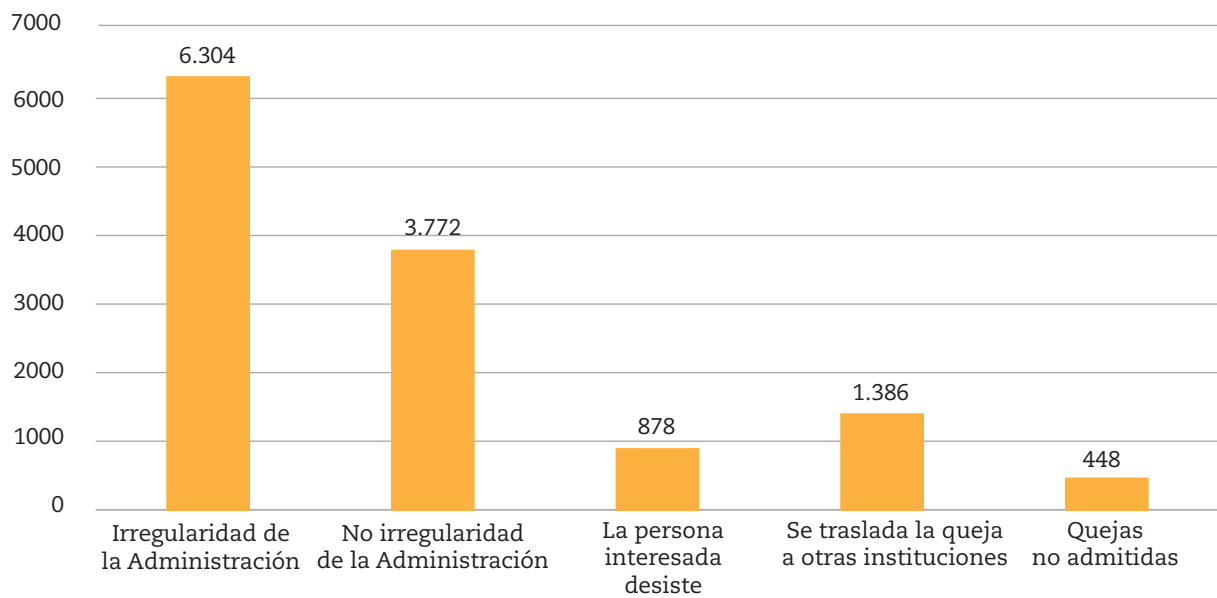
	< 2019	2019	Total	%
Apertura de la queja	6	667	673	14,2
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	7	286	293	6,2
Pendiente de recibir información de la Administración	220	1.324	1.544	32,7
Pendiente de resolución por el Síndic	363	428	791	16,7
Pendiente de aceptación por la Administración	870	341	1.211	25,6
Pendiente de finalización por el Síndic	124	91	215	4,5
<b>Total</b>	<b>1.590</b>	<b>3.137</b>	<b>4.727</b>	<b>100</b>

### 12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2019



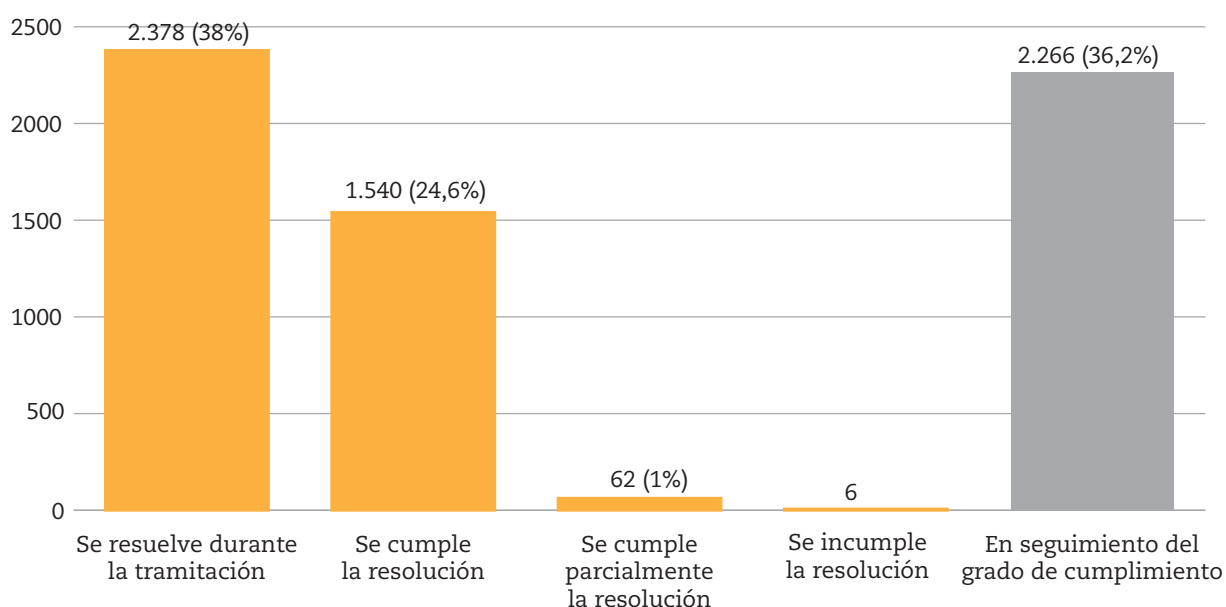
### 13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2019	2019	Total	%
Irregularidad de la Administración	3.824	2.480	6.304	49,3
No irregularidad de la Administración	1.084	2.688	3.772	29,5
La persona interesada desiste	143	735	878	6,9
Se traslada la queja a otras instituciones	44	1.342	1.386	10,8
Quejas no admitidas	65	383	448	3,5
<b>Total</b>	<b>5.160</b>	<b>7.628</b>	<b>12.788</b>	<b>100</b>



## 14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante 2019

	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	%
<b>Políticas sociales</b>	975	54,2	415	23,1	28	1,6	3	0,2	377	21,0	1.798	28,8
Educación e investigación	96	23,2	104	25,2	4	1,0	1	0,2	208	50,4	413	6,6
Infancia y adolescencia	101	23,2	190	43,7	22	5,1	1	0,2	121	27,8	435	7,0
Salud	512	90,0	44	7,7	1	0,2	-	0,0	12	2,1	569	9,1
Servicios sociales	249	71,6	70	20,1	-	0,0	-	0,0	29	8,3	348	5,6
Trabajo y pensiones	10	66,7	2	13,3	-	0,0	1	6,7	2	13,3	15	0,2
Discriminación	7	38,9	5	27,8	1	5,6	-	0,0	5	27,8	18	0,3
<b>Administración pública y tributos</b>	303	14,6	746	36,0	10	0,5	1	0,0	1.013	48,9	2.073	33,2
Administración pública y derechos	216	11,2	704	36,6	5	0,3	1	0,1	997	51,8	1.923	30,8
Tributos	87	58,0	42	28,0	5	3,3	-	0,0	16	10,7	150	2,4
<b>Políticas territoriales</b>	522	34,2	345	22,6	21	1,4	1	0,1	638	41,8	1.527	24,4
Medio ambiente	198	37,9	256	48,9	14	2,7	1	0,2	54	10,3	523	8,4
Vivienda	125	89,9	10	7,2	-	0,0	-	0,0	4	2,9	139	2,2
Urbanismo y movilidad	199	23,0	79	9,1	7	0,8	-	0,0	580	67,1	865	13,8
<b>Consumo</b>	498	67,9	16	2,2	3	0,4	-	0,0	216	29,5	733	11,7
Seguridad ciudadana y justicia	72	70,6	12	11,8	-	0,0	1	1,0	17	16,7	102	1,6
Cultura y lengua	8	42,1	6	31,6	-	0,0	-	0,0	5	26,3	19	0,3
<b>Total</b>	<b>2.378</b>	<b>38,0</b>	<b>1.540</b>	<b>24,6</b>	<b>62</b>	<b>1,0</b>	<b>6</b>	<b>0,0</b>	<b>2.266</b>	<b>36,2</b>	<b>6.252</b>	<b>100</b>



**15. Evolución de la tramitación de quejas y actuaciones de oficio durante el período 2010-2019**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
En tramitación	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450	6.663	4.727
Finalizadas	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624	9.347	12.788
<b>Total</b>	<b>10.639</b>	<b>12.969</b>	<b>13.452</b>	<b>14.354</b>	<b>15.343</b>	<b>17.530</b>	<b>18.079</b>	<b>17.074</b>	<b>16.010</b>	<b>17.515</b>

**16. Número de personas en las quejas y consultas tramitadas en 2019**

	2019
Número de personas afectadas en las quejas	22.993
Número de personas afectadas en las consultas	8.843
<b>Total</b>	<b>31.836</b>

**2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Un 94,7% de las quejas del Síndic durante el año 2019 han sido presentadas por personas físicas, mientras que un 5,3% han sido iniciadas por personas jurídicas (entidades sin ánimo de lucro, empresas, etc.), otras administraciones u otras defensorías.

En relación con las quejas presentadas por personas jurídicas, la mayoría han sido iniciadas por entidades sin ánimo de lucro (37,6%), seguidas de comunidades y asociaciones de propietarios y vecinos. En un porcentaje inferior están las organizaciones políticas y los sindicatos o colectivos u organizaciones laborales.

En cuanto a las entidades sin ánimo de lucro, la mayoría de quejas han sido presentadas por entidades cuya finalidad

es la mejora del medio ambiente, o bien son culturales o de asistencia social. En cambio, hay pocas quejas presentadas por colectivos en una situación de desigualdad, como las mujeres, el colectivo LGTBI u otros. En este sentido y, de acuerdo con el Plan de igualdad del Síndic de Greuges, uno de los objetivos del próximo año es acercarse más a las necesidades de estos colectivos e incrementar el número de reuniones para que expongan los problemas con que se encuentran.

En el caso de las organizaciones políticas, la mayoría de quejas han sido presentadas por coaliciones municipales o bien grupos independientes y son más reducidas las quejas iniciadas por otros partidos políticos.

**17. Tipos de persona que presenta las quejas iniciadas en 2019**

	N	%
Persona física	9.979	94,7
Persona jurídica	468	4,4
Administración	81	0,8
Ombudsman	5	0,0
Centros de referencia	10	0,1
<b>Total</b>	<b>10.543</b>	<b>100</b>

## 18. Tipos de persona jurídica de las quejas iniciadas en 2019

	N	%
Comunidades y asociaciones de propietarios y vecinos	150	32,1
Empresas privadas	77	16,5
Entidades sin ánimo de lucro (ESAL)	176	37,6
Organizaciones religiosas	1	0,2
Organizaciones de trabajadores	24	5,1
Organizaciones empresariales	6	1,3
Organizaciones políticas	34	7,3
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>100</b>

En cuanto a las personas físicas, los datos generales muestran solo una diferencia un poco superior a cuatro puntos porcentuales entre las mujeres que han presentado queja en el Síndic y los hombres. Desde el año 2013, que es cuando se inició esta estadística en los informes anuales del Síndic, se mantiene la tendencia que cuando políticas sociales es el ámbito con más quejas, siempre es superior el número de quejas presentadas por mujeres que por hombres.

Estos datos son aún más evidentes cuando se desagregan por materia. Así, las diferencias más significativas (70%-30%) se producen en educación e investigación, discriminaciones e infancia y adolescencia, hecho que muestra, una vez más, que no se trata solo que las mujeres como sujetos puedan encontrarse en una situación más desfavorable, sino que el trabajo de cuidado y la carga familiar recae principalmente en ellas, siendo esta desproporción en estos ámbitos incluso superior a la que mostraban los datos del año anterior.

A pesar de que no en la misma proporción, estos datos se revierten cuando se trata de ámbitos como tributos, cultura y lengua o seguridad ciudadana y justicia. Respecto a este último ámbito, siempre se ha informado que las mujeres internas en centros penitenciarios suelen presentar queja cuando son visitadas, más que a través otros medios como el correo postal. Con todo, conviene señalar que, con la implementación del Plan de igualdad del Síndic, y el cumplimiento de la acción de incrementar las visitas de mujeres en centros penitenciarios, también se han incrementado el número de quejas presentadas por mujeres internas.

No obstante, como ya se ha señalado en el inicio del capítulo II, la exclusión social está más presente en las mujeres, ya sea por la situación de desigualdad que sufren como sujetos o por la asunción de las cargas familiares, así como en otros colectivos en una situación más desfavorable. Y aún se hace más patente la probabilidad de encontrarse en situación de vulnerabilidad cuando un colectivo en situación desfavorable también presenta características de otro colectivo, con efectos que tienen un impacto multiplicador.

Incluso, puede afirmarse que, en caso de los hombres, es necesario que se presenten otros factores de vulnerabilidad o de desigualdad para encontrarse en una situación de exclusión, mientras que las mujeres y la asunción de cargas familiares son en sí un hecho que puede explicar esta situación de exclusión social.

### La exclusión social está más presente en las mujeres

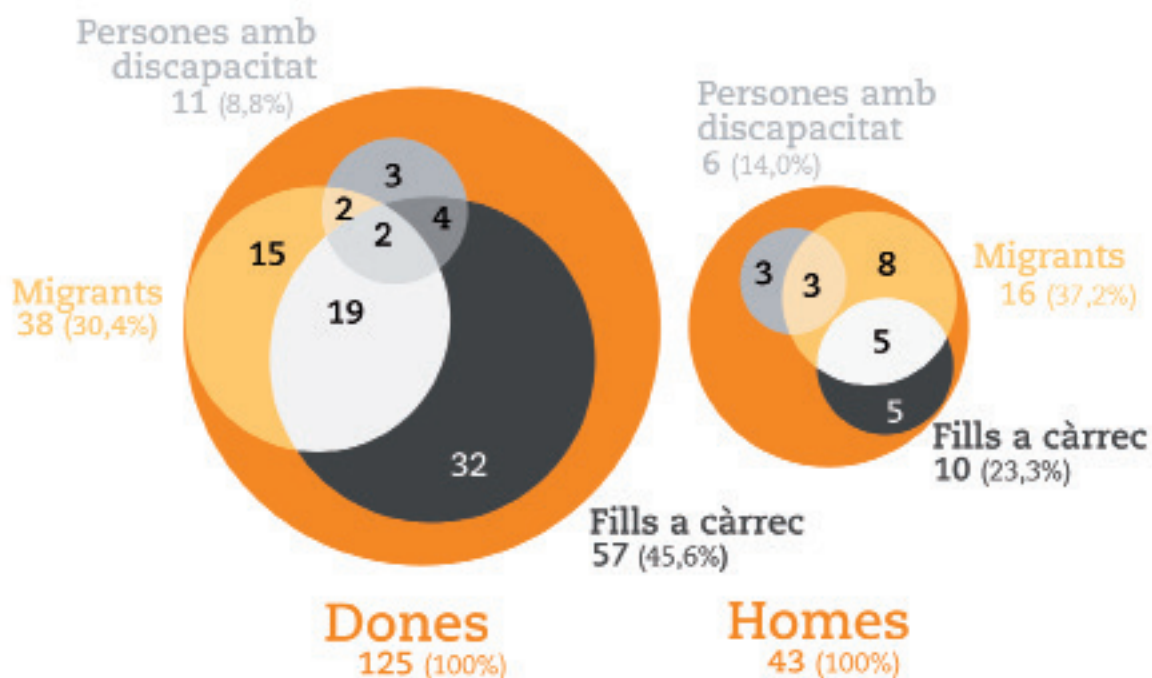
De hecho, si se analiza el perfil de las personas que se encuentran dentro de lo que se llama *círculo de exclusión social*, esta realidad aún es más evidente. En este sentido, por ejemplo, las quejas por emergencia residencial (recogidas, tal y como se ha explicado, desde las vertientes de infancia y de vivienda), han sido presentadas en un 74,4% de los casos por mujeres, cuando en el conjunto de quejas representan un 52,1%, y en un 45,6% de los casos tenían hijos a cargo, en un 30,4% de los casos eran migrantes y en un 8,8% presentaban una discapacidad.

En cambio, un 25,6% de las quejas por emergencia residencial han sido presentadas por hombres, de los cuales en un 23,3% de los casos tenían hijos a cargo, en un 37,2% eran migrantes y en un 14% presentaban una discapacidad.

En cuanto a la lengua en que se presentan las quejas al Síndic, se mantiene la tendencia de años anteriores, si bien se produce un ligero incremento de las quejas presentadas en catalán (77,3%) respecto de las quejas presentadas en castellano.

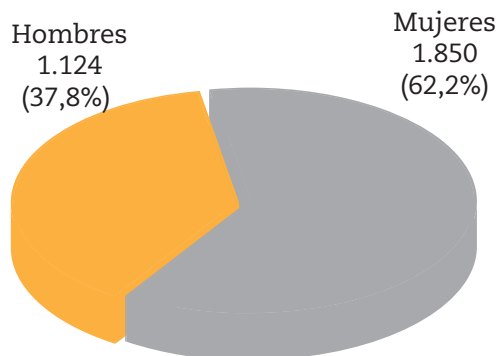
### 19. Perfil de las personas en situación de emergencia residencial

	Personas con discapacidad	Hijos a cargo	Migrantes	Otros	Total
<b>Mujeres</b>	11	57	38	19	125
%fila	6,6%	33,9%	22,6%	11,3%	74,4%
<b>Hombres</b>	6	10	16	11	43
%fila	3,6%	5,9%	9,5%	6,6%	25,6%
<b>Total</b>	17	67	54	30	168
%fila	10,1%	39,9%	32,1%	17,9%	100%

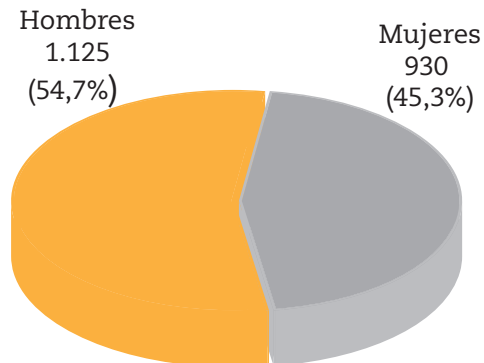


20. Promotores de quejas iniciadas según género y materia

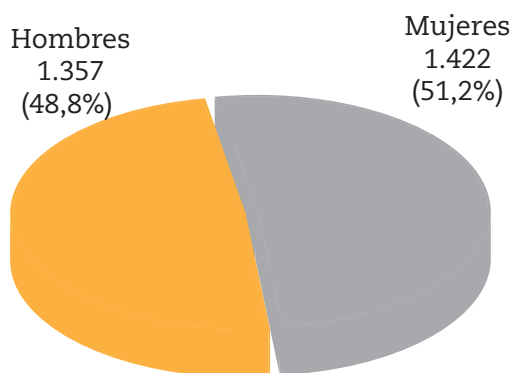
Políticas sociales



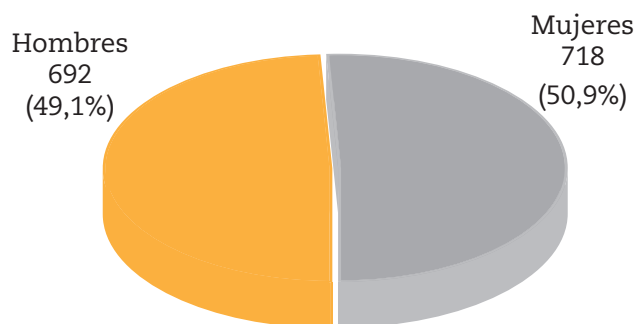
Administración pública y tributos



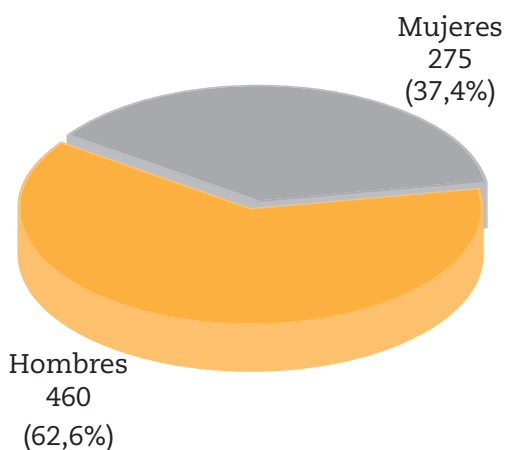
Políticas territoriales



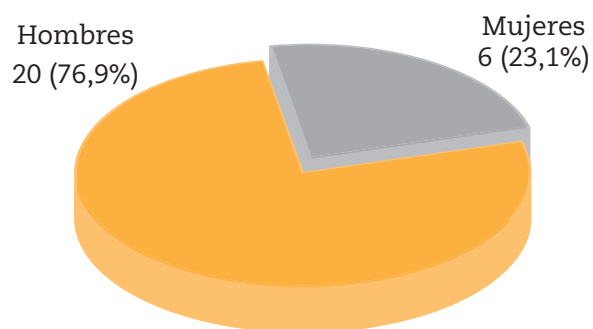
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



■ Mujeres  
■ Hombres

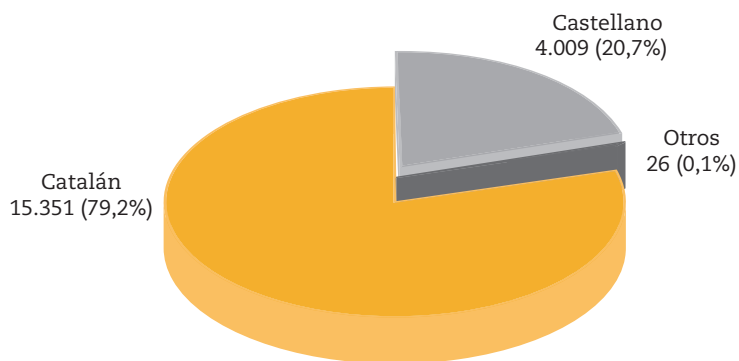


21. Quejas iniciadas durante el 2019 por género

	Mujeres		Hombres		Total
	N	%	N	%	N
<b>Políticas sociales</b>	<b>1.850</b>	<b>62,2</b>	<b>1.124</b>	<b>37,8</b>	<b>2.974</b>
Educación e investigación	563	70,8	232	29,2	795
Infancia y adolescencia	380	68,7	173	31,3	553
Salud	414	53,1	365	46,9	779
Servicios sociales	416	57,9	302	42,1	718
Trabajo y pensiones	36	50,0	36	50,0	72
Discriminación	41	71,9	16	28,1	57
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>930</b>	<b>45,3</b>	<b>1.125</b>	<b>54,7</b>	<b>2.055</b>
Administración pública y derechos	746	46,4	862	53,6	1608
Tributos	184	41,2	263	58,8	447
<b>Políticas territoriales</b>	<b>1.422</b>	<b>51,2</b>	<b>1.357</b>	<b>48,8</b>	<b>2.779</b>
Medio ambiente	1019	51,9	944	48,1	1963
Vivienda	215	42,7	288	57,3	503
Urbanismo y movilidad	188	60,1	125	39,9	313
Consumo	718	50,9	692	49,1	1.410
Seguridad ciudadana y justicia	275	37,4	460	62,6	735
Cultura y lengua	6	23,1	20	76,9	26
<b>Total</b>	<b>5.201</b>	<b>52,1</b>	<b>4.778</b>	<b>47,9</b>	<b>9.979</b>

22. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en 2019

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	8.146	77,3	7.205	81,5	15.351	79,2
Castellano	2.384	22,6	1.625	18,4	4.009	20,7
Aranés		0,0		0,0	0	0,0
Otros	13	0,1	13	0,1	26	0,1
<b>Total</b>	<b>10.543</b>	<b>100</b>	<b>8.843</b>	<b>100</b>	<b>19.386</b>	<b>100</b>



## 2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los expedientes de queja y actuaciones de oficio del Síndic, tal y como puede verse en la tabla 22, vuelve a incrementarse. A pesar de ello, tal y como se ha señalado en el apartado 2.2 de este capítulo, este dato se explica por el incremento de expedientes finalizados, que ha sido muy superior en el año 2019 en relación con el año 2018.

El volumen de expedientes de años anteriores al actual que estaban pendientes de finalización ha generado un incremento en el

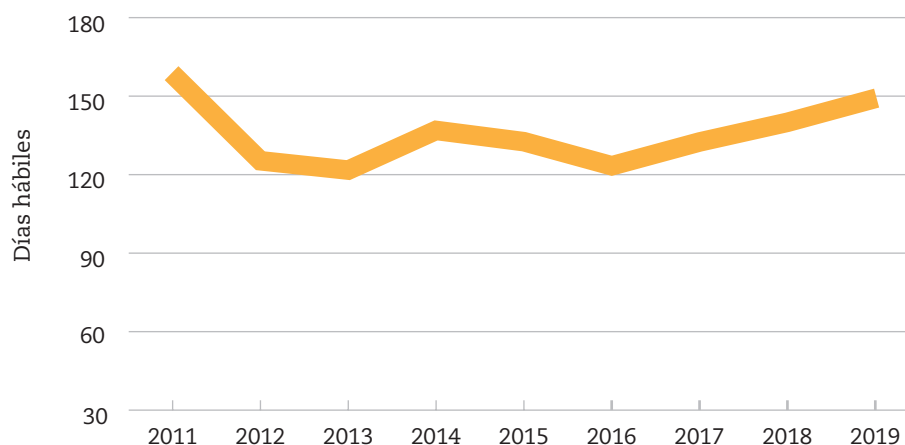
tiempo de tramitación del conjunto de expedientes. Cabe señalar, como en los últimos años, que estos plazos tienen en cuenta días hábiles, no naturales, y que van desde la entrada de la queja hasta la emisión por parte del Síndic de la resolución correspondiente (o cierre por algunos de los motivos previstos en la ley).

A pesar de ello, como siempre, se sigue trabajando para mejorar estos plazos con la Administración y con el conjunto de empresas que intervienen en este procedimiento.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Media de tiempo de tramitación *	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5	140,0	149,1
Expedientes finalizados	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292	9.347	12.788

\* Días hábiles



**El tiempo de tramitación de las quejas y las actuaciones de oficio es de 149,1 días**

## 24. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2019

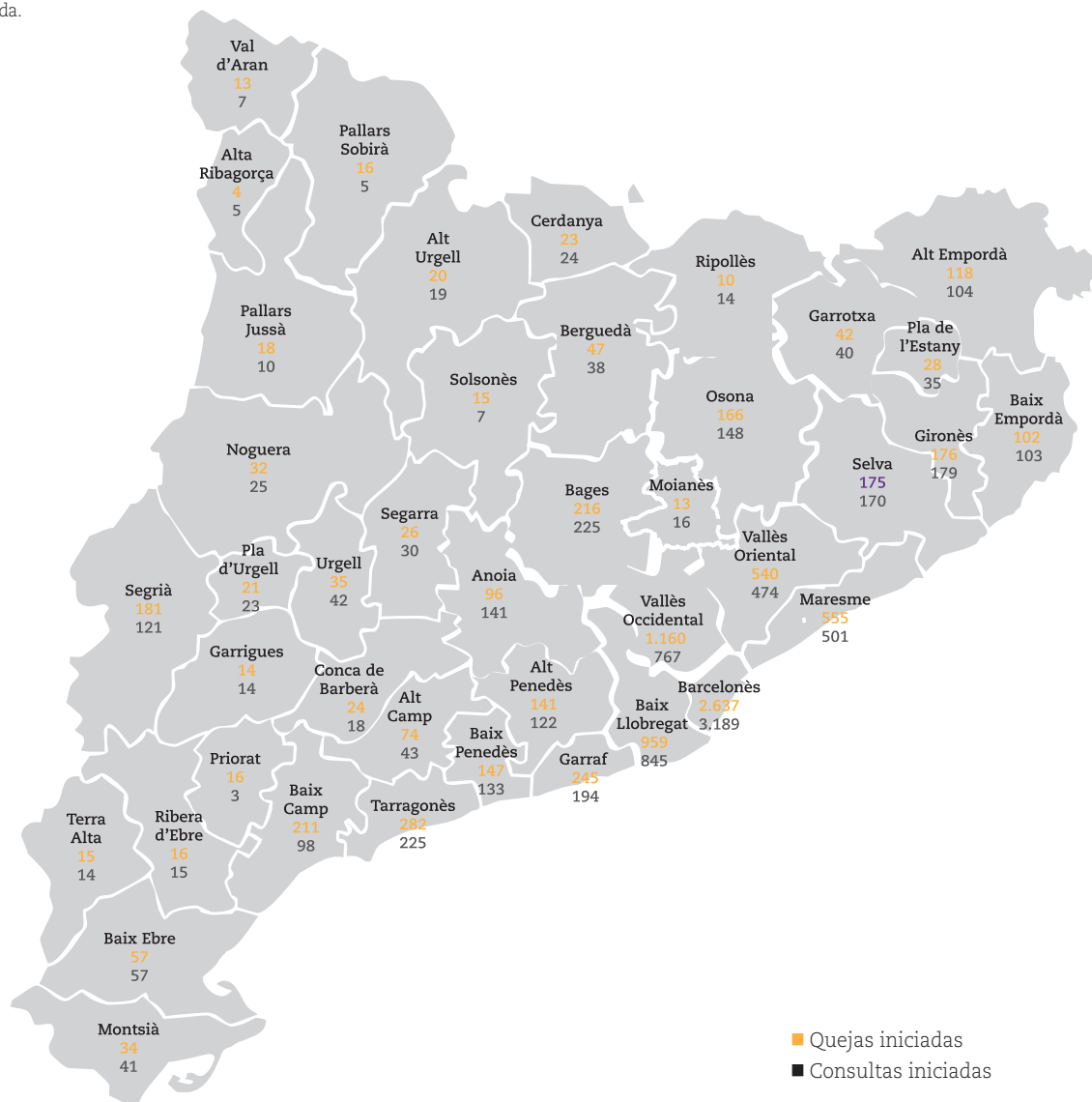
Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	74	0,8	43	0,5	117	0,7
Alt Empordà	118	1,4	104	1,3	222	1,3
Alt Penedès	141	1,6	122	1,5	263	1,5
Alt Urgell	20	0,2	19	0,2	39	0,2
Alta Ribagorça	4	0,0	5	0,1	9	0,1
Anoia	96	1,1	141	1,7	237	1,4
Bages	216	2,5	225	2,7	441	2,6
Baix Camp	211	2,4	98	1,2	309	1,8
Baix Ebre	57	0,7	57	0,7	114	0,7
Baix Empordà	102	1,2	103	1,2	205	1,2
Baix Llobregat	959	11,0	845	10,2	1.804	10,6
Baix Penedès	147	1,7	133	1,6	280	1,6
Barcelonès	2.637	30,2	3.189	38,5	5.826	34,3
Berguedà	47	0,5	38	0,5	85	0,5
Cerdanya	23	0,3	24	0,3	47	0,3
Conca de Barberà	24	0,3	18	0,2	42	0,2
Garraf	245	2,8	194	2,3	439	2,6
Garrigues	14	0,2	14	0,2	28	0,2
Garrotxa	42	0,5	40	0,5	82	0,5
Gironès	176	2,0	179	2,2	355	2,1
Maresme	555	6,4	501	6,0	1.056	6,2
Moianès	13	0,1	16	0,2	29	0,2
Montsià	34	0,4	41	0,5	75	0,4
Noguera	32	0,4	25	0,3	57	0,3
Osona	166	1,9	148	1,8	314	1,8
Pallars Jussà	18	0,2	10	0,1	28	0,2
Pallars Sobirà	16	0,2	5	0,1	21	0,1
Pla d'Urgell	21	0,2	23	0,3	44	0,3
Pla de l'Estany	28	0,3	35	0,4	63	0,4
Priorat	16	0,2	3	0,0	19	0,1
Ribera d'Ebre	16	0,2	15	0,2	31	0,2
Ripollès	10	0,1	14	0,2	24	0,1
Segarra	26	0,3	30	0,4	56	0,3
Segrià	181	2,1	121	1,5	302	1,8
Selva	175	2,0	170	2,1	345	2,0

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	15	0,2	7	0,1	22	0,1
Tarragonès	282	3,2	225	2,7	507	3,0
Terra Alta	15	0,2	14	0,2	29	0,2
Urgell	35	0,4	42	0,5	77	0,5
Val d'Aran	13	0,1	7	0,1	20	0,1
Vallès Occidental	1.160	13,3	767	9,3	1.927	11,3
Vallès Oriental	540	6,2	474	5,7	1014	6,0
<b>Total</b>	<b>8.720</b>	<b>100</b>	<b>8.284</b>	<b>100</b>	<b>17.004</b>	<b>100</b>

Origen desconocido de consultas y quejas:

\* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 10.543 quejas iniciadas, 80 se han presentado desde otras comunidades autónomas o estados y 1.743 se han tramitado de manera electrónica sin conocer la procedencia de las personas interesadas. De 8.843 consultas, 160 se han hecho desde otras comunidades autónomas o estados y se desconoce el origen de 399.

\*\* 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 el número de trámites dirigidos a la Administración local y a la Generalitat de Cataluña han sido los mayoritarios y de forma bastante equilibrada. De hecho, un 46,6% de los trámites se han efectuado con la Administración local y un 46,5%, con la Administración de la Generalitat de Cataluña. En este sentido, se rompe con la tendencia de los últimos años, en que la Administración local representaba el principal ámbito de actuación del Síndic de Greuges.

En cuanto a la Administración local, los ayuntamientos acumulan aproximadamente el 95% de los expedientes tramitados. Y entre las diputaciones provinciales la de Barcelona concentra más de la mitad de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas, en gran medida por el Organismo de Gestión Tributaria (OGT).

En relación con la Generalitat, de igual forma que en el año anterior, y en consonancia con todo lo que se ha explicado hasta ahora, el Departamento de Salud y el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el Departamento de Territorio y

Sostenibilidad concentran el volumen de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración autonómica.

Las empresas privadas prestadoras de servicios de interés general mantienen la tendencia de otros años y suponen un volumen de tramitación respecto a esta institución del 4,4%. En todo caso, cabe señalar que las empresas prestadoras de servicios de interés general tienen un elevado y eficaz nivel de respuesta (tiempo de tramitación) y de resolución de problemas (50,7%).

En las tablas siguientes se expone para cada administración o empresa que ha sido objeto de supervisión por parte del Síndic el estado de tramitación y, en caso de que haya finalizado, cuál ha sido su resultado.

La información recogida responde a una demanda general de las administraciones de cifrar no solo el número de quejas y actuaciones de oficio que se ha tramitado, sino también su finalización, para mostrar que en un alto nivel de los casos no se ha detectado irregularidad alguna o bien se ha resuelto el problema antes de que el Síndic se pronunciara sobre el mismo.

### 25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante 2019

	Q/AO	%
Generalitat de Cataluña	7.170	46,5
Administración local	7.185	46,6
Cámaras oficiales y colegios profesionales	49	0,3
Universidades	62	0,4
Consortios	205	1,3
Servicios de interés general	674	4,4
Otras entidades	58	0,38
<b>Total</b>	<b>15.403</b>	<b>100</b>

## 26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el 2019

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Departamento de la Presidencia	1.088 15,2%	17 1,6%	3 0,3%	12 1,1%	1 0,1%	-	17 1,6%	1.038 95,4%
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	37 0,5%	11 29,7%	11 29,7%	1 2,7%	1 2,7%	-	6 16,2%	7 18,9%
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	32 0,4%	9 28,1%	3 9,4%	12 37,5%	1 3,1%	-	4 12,5%	3 9,4%
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1.147 16,0%	474 41,3%	253 22,1%	193 16,8%	59 5,1%	8 0,7%	148 12,9%	12 1,0%
Departamento de Cultura	15 15,2%	8 53,3%	3 20,0%	3 20,0%	-	-	1 6,7%	-
Departamento de Empresa y Conocimiento	175 2,4%	48 27,4%	86 49,1%	12 6,9%	4 2,3%	-	22 12,6%	3 1,7%
Departamento de Acción Exterior, Relaciones Institucionales y Transparencia	4 0,1%	1 25%	-	-	-	-	1 25%	2 50%
Departamento de Educación	1.052 14,7%	676 64,3%	36 3,4%	201 19,1%	37 3,5%	-	97 9,2%	5 0,5%
Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública	25 0,3%	6 24,0%	4 16,0%	4 16,0%	2 8,0%	-	8 32,0%	1 4,0%
Departamento de Interior	394 5,5%	43 10,9%	27 6,9%	201 51,0%	19 4,8%	-	101 25,6%	3 0,8%
Departamento de Justicia	339 4,7%	75 22,1%	46 13,6%	16 4,7%	6 1,8%	5 1,5%	184 54,3%	7 2,1%
Departamento de Salud	1.482 20,7%	553 37,3%	550 37,1%	123 8,3%	28 1,9%	5 0,3%	209 14,1%	14 0,9%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1.380 19,2%	528 38,3%	159 11,5%	493 35,7%	14 1,0%	2 0,1%	176 12,8%	8 0,6%
<b>Total</b>	<b>7.170 100%</b>	<b>2.449 34,2%</b>	<b>1.181 16,5%</b>	<b>1.271 17,7%</b>	<b>172 2,4%</b>	<b>20 0,3%</b>	<b>974 13,6%</b>	<b>1.103 15,4%</b>

## 27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el 2019

	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	6.841 95,2%	1.992 29,1%	1.131 16,5%	2.497 36,5%	120 1,8%	12 0,2%	1.047 15,3%	42 0,6%
Conselh Generau d'Aran	2 0,0%	2 100%	-	-	-	-	-	-
Consejos comarcales	79 1,1%	17 21,5%	14 17,7%	19 24,1%	4 5,1%	-	23 29,1%	2 2,5%
Diputaciones	145 2,0%	38 26,2%	34 23,4%	28 19,3%	6 4,1%	2 1,4%	32 22,1%	5 3,4%
Entidades metropolitanas	100 1,4%	32 32%	13 13%	7 7%	3 3%	3 3%	41 41%	1 1%
Entidades municipales descentralizadas	17 0,2%	4 23,5%	7 41,2%	2 11,8%	-	-	3 17,6%	1 5,9%
Mancomunidades	1 0,0%	1 100%	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7.185 100%</b>	<b>2.086 29,0%</b>	<b>1.199 16,7%</b>	<b>2.553 35,5%</b>	<b>133 1,9%</b>	<b>17 0,2%</b>	<b>1.146 15,9%</b>	<b>51 0,7%</b>

## 27.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante 2019

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	1	1	-	-	-	-	-	-
Abrera	4	3	-	-	-	-	1	-
Àger	10	1	4	-	-	-	5	-
Agramunt	3	2	-	1	-	-	-	-
Aguilar de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	5	3	1	-	1	-	-	-
Aiguamúrcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Aiguaviva	1	1	-	-	-	-	-	-
Aitona	2	1	-	-	1	-	-	-
Alamús, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Alàs i Cerc	2	2	-	-	-	-	-	-
Albagés, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	1	1	-	-	-	-	-	-
Albesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	1	1	-	-	-	-	-	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	5	2	2	-	-	-	1	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	6	2	-	3	1	-	-	-
Alcoletge	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcover	5	1	1	1	1	-	1	-
Aldea, l'	3	1	-	2	-	-	-	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	4	3	-	-	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	2	2	-	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	4	1	2	-	-	-	1	-
Algerri	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
Alguaire	2	1	-	1	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	6	3	-	3	-	-	-	-
Almatret	0	-	-	-	-	-	-	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almoster	2	2	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	2	2	-	-	-	-	-	-
Alpens	0	-	-	-	-	-	-	-
Alpicat	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Àneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	34	29	-	2	-	-	3	-
Amer	2	1	1	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	16	7	3	-	-	-	6	-
Ametlla del Vallès, l'	10	4	3	2	-	-	-	1
Ampolla, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Amposta	7	6	-	-	-	-	1	-
Anglès	7	2	1	1	-	-	3	-
Anglesola	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	3	1	-	2	-	-	-	-
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	2	2	-	-	-	-	-	-
Arenys de Mar	17	7	2	2	1	-	5	-
Arenys de Munt	10	4	2	1	-	-	2	1
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	2	1	-	1	-	-	-	-
Argentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	5	3	-	1	-	-	1	-
Armentera, l'	3	3	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	1	1	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	4	3	-	1	-	-	-	-
Artesa de Lleida	3	3	-	-	-	-	-	-



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
Artesa de Segre	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	1	1	-	-	-	-	-
Aspa	1	1	-	-	-	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	3	3	-	-	-	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Badalona	92	34	14	21	4	1	17	1
Badia del Vallès	11	5	1	2	1	-	2	-
Bagà	3	3	-	-	-	-	-	-
Baix Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Balaguer	8	3	-	2	-	-	3	-
Balenya	1	1	-	-	-	-	-	-
Balsareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Banyoles	8	5	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	33	10	6	10	-	-	7	-
Barcelona	979	350	153	158	24	2	286	6
Baronia de Rialb, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	5	1	-	2	1	-	1	-
Bausen	2	2	-	-	-	-	-	-
Begues	2	2	-	-	-	-	-	-
Begur	5	4	1	-	-	-	-	-
Belianes	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaguarda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	3	3	-	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	1	1	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	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
Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellvei	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellver de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	11	7	2	-	-	-	2	-
Besalú	1	1	-	-	-	-	-	-
Bescanó	2	2	-	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	8	4	2	2	-	-	-	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	4	2	-	1	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	5	4	-	1	-	-	-	-
Biure	2	2	-	-	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	29	6	7	5	-	-	10	1
Boadella i les Escaules	11	1	-	-	-	-	10	-
Bolvir	1	1	-	-	-	-	-	-
Bonastre	1	1	-	-	-	-	-	-
Bordils	3	1	1	1	-	-	-	-
Borges Blanques, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Borges del Camp, les	2	1	1	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bossòst	3	2	-	1	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	3	3	-	-	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Brull, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Brunyola i Sant Martí Sapresa	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
Cabacés	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Cabrera de Mar	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrils	9	4	2	1	-	-	1	1
Cadaqués	7	5	2	-	-	-	-	-
Calaf	1	1	-	-	-	-	-	-
Calafell	51	27	13	-	4	-	7	-
Calders	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes de Malavella	8	4	-	1	-	-	-	3
Caldes de Montbui	16	6	1	3	1	-	5	-
Caldes d'Estrac	3	1	-	-	-	-	2	-
Calella	15	9	2	2	1	-	1	-
Calldetenes	2	2	-	-	-	-	-	-
Callús	1	1	-	-	-	-	-	-
Calonge	11	6	1	1	1	-	2	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	2	2	-	-	-	-	-	-
Cambrils	19	14	1	2	-	-	2	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevàrol	4	1	-	1	1	-	1	-
Campelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	1	-	-	-	-	1	-
Camprodon	2	2	-	-	-	-	-	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet d'Adri	2	1	1	-	-	-	-	-
Canet de Mar	22	7	3	1	1	-	9	1
Canonja, la	5	1	-	-	1	-	3	-
Canovelles	15	3	3	2	-	-	7	-

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
Cànoves i Samalús	2	1	-	1	-	-	-	-
Cantallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Canyelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Capafonts	3	1	1	1				
Capçanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Capellades	10	4	5				1	
Capmany	0	-	-	-	-	-	-	-
Capolat	0	-	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	13	7	1	2	1	-	2	-
Cardona	3	2	-	1	-	-	-	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	7	6	-	-	-	1	-	-
Casserres	2	1	-	-	-	-	1	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de la Ribera	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	17	8	2	1	-	-	6	-
Castellbell i el Vilar	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	16	8	4	2	1	-	1	-
Castellcir	2	1	-	1	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	46	11	17	1	3	-	14	-
Castellet i la Gornal	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Bages	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló de Farfanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	16	9	2	3	-	-	1	1
Castelloí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	12	6	1	1	1	-	3	-

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
Castellserà	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellterçol	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellvell del Camp	4	1	-	-	-	-	3	-
Castellví de la Marca	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	4	2	-	-	-	-	2	-
Catllar, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Cava	2	2	-	-	-	-	-	-
Celler de Ter, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	5	3	1	-	-	-	1	-
Cercs	7	5	1	1	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	55	33	5	3	1	-	13	-
Cervelló	4	2	2	-	-	-	-	-
Cervera	9	3	2	1	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	0	-	-	-	-	-	-	-
Cistella	0	-	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	0	-	-	-	-	-	-	-
Clarana de Cardener	0	-	-	-	-	-	-	-
Cogul, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	0	-	-	-	-	-	-	-
Collbató	9	4	2	1	1	-	1	-
Colldejou	0	-	-	-	-	-	-	-
Collsuspina	0	-	-	-	-	-	-	-
Colomers	0	-	-	-	-	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Conca de Dalt	0	-	-	-	-	-	-	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	3	2	1	-	-	-	-	-
Copons	1	-	-	1	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	15	5	5	1	-	-	3	1
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbins	0	-	-	-	-	-	-	-
Corçà	2	1	-	-	-	-	1	-
Cornellà de Llobregat	20	8	-	4	-	-	8	-

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
Cornellà del Terri	1	-	-	1	-	-	-	-
Cornudella de Montsant	0	-	-	-	-	-	-	-
Creixell	3	1	-	-	1	-	1	-
Crespià	0	-	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	2	-	-	-	-	-	-
Cubelles	40	15	9	8	1	-	7	-
Cubells	1	-	-	1	-	-	-	-
Cunit	12	6	-	2	1	-	3	-
Darnius	1	1	-	-	-	-	-	-
Das	4	-	-	4	-	-	-	-
Deltebre	8	3	-	2	-	-	3	-
Dosrius	5	2	2	-	-	-	1	-
Duesaigües	0	-	-	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	1	1	-	-	-	-	-	-
Escala, l'	13	7	1	2	-	-	3	-
Esparreguera	34	16	3	5	1	-	9	-
Espinelves	0	-	-	-	-	-	-	-
Espluga Calba, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Espluga de Francolí, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Esplugues de Llobregat	28	10	6	1	1	-	10	-
Espolla	0	-	-	-	-	-	-	-
Esponellà	0	-	-	-	-	-	-	-
Espot	0	-	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Esquirol, l'	15	-	-	1	-	-	14	-
Estamariu	0	-	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Estaràs	0	-	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	1	-	-	-	-	-	1	-
Esterri de Cardós	0	-	-	-	-	-	-	-
Falset	0	-	-	-	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Farrera	0	-	-	-	-	-	-	-
Fatarella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Febró, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Fígols	0	-	-	-	-	-	-	-
Fígols i Alinyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Figueres	14	5	3	1	-	1	4	-
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	0	-	-	-	-	-	-	-
Flix	4	2	1	-	1	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	1	-	-	1	-	-	-	-
Fogars de Montclús	1	-	-	-	-	-	1	-
Foixà	1	-	-	1	-	-	-	-
Folgueroles	0	-	-	-	-	-	-	-
Fondarella	0	-	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	1	-	-	-	-	-	1	-
Fontanals de Cerdanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	0	-	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	-	1	-	-	-	-	-
Font-rubí	2	-	1	-	-	-	1	-
Foradada	0	-	-	-	-	-	-	-
Forallac	1	1	-	-	-	-	-	-
Forès	0	-	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Fortià	0	-	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	13	8	3	1	-	-	1	-
Freginals	0	-	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Fulleda	0	-	-	-	-	-	-	-
Gaià	0	-	-	-	-	-	-	-
Galera, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Gallifa	0	-	-	-	-	-	-	-
Gandesa	3	2	-	-	-	-	1	-
Garcia	1	-	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	8	4	2	1	-	-	1	-
Garrigàs	0	-	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Garriguella	0	-	-	-	-	-	-	-
Gavà	17	10	-	-	1	-	6	-
Gavet de la Conca	0	-	-	-	-	-	-	-
Gelida	4	2	1	-	-	-	1	-
Ger	0	-	-	-	-	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	0	-	-	-	-	-	-	-
Ginestar	0	-	-	-	-	-	-	-
Girona	36	12	7	5	2	-	10	-
Gironella	3	-	-	1	-	-	2	-
Gisclareny	0	-	-	-	-	-	-	-
Godall	0	-	-	-	-	-	-	-
Golmés	0	-	-	-	-	-	-	-
Gombrèn	0	-	-	-	-	-	-	-
Gósol	0	-	-	-	-	-	-	-
Granada, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Granadella, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Granera	0	-	-	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Granollers	26	7	5	5	1	-	8	-
Granyanella	0	-	-	-	-	-	-	-
Granyena de les Garrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Gratallops	0	-	-	-	-	-	-	-
Gualba	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualta	0	-	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	0	-	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Guimerà	0	-	-	-	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	1	-	-	-	-	-	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	2	-	1	-	-	-	1	-
Horta de Sant Joan	2	-	1	-	-	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	67	26	10	10	6	-	15	-
Hostalets de Pierola, els	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
Hostalric	4	3	1	-	-	-	-	-
Igualada	6	4	-	-	-	-	2	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Isòvol	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivars de Noguera	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivars d'Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivorra	0	-	-	-	-	-	-	-
Jafre	0	-	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	2	2	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	0	-	-	-	-	-	-	-
Juià	0	-	-	-	-	-	-	-
Juncosa	0	-	-	-	-	-	-	-
Juneda	1	1	-	-	-	-	-	-
Les	0	-	-	-	-	-	-	-
Linyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	3	-	-	1	2	-	-	-
Lladó	0	-	-	-	-	-	-	-
Lladorre	0	-	-	-	-	-	-	-
Lladurs	0	-	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	7	4	1	1	-	-	1	-
Llagostera	1	1	-	-	-	-	-	-
Llambilles	0	-	-	-	-	-	-	-
Llanars	0	-	-	-	-	-	-	-
Llançà	8	5	-	2	-	-	1	-
Llardecans	0	-	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	-	-	-	-	-	1	-
Lleida	30	14	2	6	3	-	5	-
Llers	1	-	-	1	-	-	-	-
Lles de Gerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	5	5	-	-	-	-	-	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-
Llimiana	0	-	-	-	-	-	-	-
Llinars del Vallès	5	3	-	1	-	-	1	-
Llívia	0	-	-	-	-	-	-	-
Lloar	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Llobera	0	-	-	-	-	-	-	-
Llorac	0	-	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Lloret de Mar	14	9	1	-	-	-	4	-
Llosses, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Lluçà	0	-	-	-	-	-	-	-
Maçanet de Gabrenys	0	-	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	15	11	2	1	-	-	1	-
Madremanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	3	2	-	1	-	-	-	-
Maials	0	-	-	-	-	-	-	-
Maldà	0	-	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	15	3	-	3	1	-	8	-
Malla	0	-	-	-	-	-	-	-
Manlleu	13	5	2	2	-	-	4	-
Manresa	42	11	9	12	2	-	8	-
Marçà	1	-	-	-	-	-	1	-
Margalef	0	-	-	-	-	-	-	-
Marganell	1	-	-	-	-	-	1	-
Martorell	11	8	1	1	-	-	1	-
Martorelles	0	-	-	-	-	-	-	-
Mas de Barberans	0	-	-	-	-	-	-	-
Masarac	0	-	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	0	-	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	-	2	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Masillorenç	0	-	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	10	4	2	1	-	-	3	-
Masó, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Maspujols	0	-	-	-	-	-	-	-
Masquefa	6	2	-	-	-	-	4	-
Masroig, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	0	-	-	-	-	-	-	-
Massanes	0	-	-	-	-	-	-	-
Massoteres	0	-	-	-	-	-	-	-
Matadepera	193	3	-	189	-	-	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
Mataró	38	11	10	9	3	-	5	-
Mediona	5	2	1	1	-	-	1	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	0	-	-	-	-	-	-	-
Mieres	0	-	-	-	-	-	-	-
Milà	0	-	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	1	-	-	1	-	-	-	-
Miravet	0	-	-	-	-	-	-	-
Moià	11	5	2	2	-	-	2	-
Molar, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	98	10	4	81	-	1	2	-
Mollerussa	10	4	4	1	-	-	1	-
Mollet de Peralada	0	-	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	21	9	4	3	1	-	4	-
Molló	0	-	-	-	-	-	-	-
Molsosa, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	2	-	1	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	1	1	-	-	-	-	-	-
Montagut i Oix	1	1	-	-	-	-	-	-
Montblanc	12	4	6	-	-	-	2	-
Montbrió del Camp	2	2	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	31	14	7	3	-	-	7	-
Montclar	0	-	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	0	-	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	-	1	-	-	-	-	-
Montferri	0	-	-	-	-	-	-	-
Montgai	0	-	-	-	-	-	-	-
Montgat	9	2	4	2	-	-	1	-
Montmajor	0	-	-	-	-	-	-	-
Montmaneu	0	-	-	-	-	-	-	-
Montmell, el	3	-	1	1	-	-	1	-
Montmeló	6	3	-	1	-	-	2	-
Montoliu de Lleida	0	-	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Montornès del Vallès	9	3	2	2	-	-	2	-
Mont-ral	0	-	-	-	-	-	-	-
Mont-ras	2	2	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	13	6	1	1	-	-	5	-
Montseny	3	2	1	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	2	-	1	-	-	1	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	4	-	-	2	-	-	1	1
Morera de Montsant, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Mura	0	-	-	-	-	-	-	-
Nalec	0	-	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	0	-	-	-	-	-	-	-
Navarcles	0	-	-	-	-	-	-	-
Navàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Navata	0	-	-	-	-	-	-	-
Navès	0	-	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Nulles	0	-	-	-	-	-	-	-
Odèn	0	-	-	-	-	-	-	-
Òdena	0	-	-	-	-	-	-	-
Ogassa	0	-	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	2	-	-	1	-	-	1	-
Olesa de Bonesvalls	2	-	1	1	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	16	7	2	2	-	-	5	-
Oliana	2	1	1	-	-	-	-	-
Oliola	0	-	-	-	-	-	-	-
Olius	1	-	-	-	-	-	1	-
Olivella	2	2	-	-	-	-	-	-
Olost	0	-	-	-	-	-	-	-
Olot	8	4	-	1	-	-	3	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	0	-	-	-	-	-	-	-
Omellons, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Ordis	0	-	-	-	-	-	-	-
Organyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Orís	0	-	-	-	-	-	-	-
Oristà	0	-	-	-	-	-	-	-
Orpí	0	-	-	-	-	-	-	-
Òrrius	0	-	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	-	-	1	-	-	1	-
Osor	1	-	-	-	-	-	-	1
Ossó de Sió	0	-	-	-	-	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Palafolls	6	4	-	-	-	-	2	-
Palafrugell	13	9	1	-	-	-	3	-
Palamós	7	3	-	1	-	-	3	-
Palau d'Anglesola	0	-	-	-	-	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-sator	0	-	-	-	-	-	-	-
Palau-saverdera	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	3	3	-	-	-	-	-	-
Pallaresos, els	4	1	1	1	-	-	1	-
Pallejà	20	7	5	4	-	-	4	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palma d'Ebre, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Palol de Revardit	0	-	-	-	-	-	-	-
Pals	455	5	448	1	1	-	-	-
Papiol, el	4	2	2	-	-	-	-	-
Pardines	0	-	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	7	3	3	-	-	-	1	-
Parlavà	0	-	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	0	-	-	-	-	-	-	-
Pau	0	-	-	-	-	-	-	-
Paüls	0	-	-	-	-	-	-	-
Pedret i Marzà	0	-	-	-	-	-	-	-
Penelles	0	-	-	-	-	-	-	-
Pera, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Perafita	0	-	-	-	-	-	-	-
Perafort	1	-	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Peralada	0	-	-	-	-	-	-	-
Peramola	0	-	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Piera	28	18	5	1	-	-	3	1
Piles, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	15	5	3	4	-	1	2	-
Pinell de Brai	0	-	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	0	-	-	-	-	-	-	-
Pinós	0	-	-	-	-	-	-	-
Pira	0	-	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Planoles	0	-	-	-	-	-	-	-
Plans de Sió, els	2	1	1	-	-	-	-	-
Poal, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Cérvoles, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	3	-	1	1	-	-	1	-
Pobla de Lillet, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	2	-	1	1	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	6	2	2	-	-	-	2	-
Pobla de Segur, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Poboleda	0	-	-	-	-	-	-	-
Polinyà	5	2	2	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Bar, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	9	9	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Pontils	1	-	-	1	-	-	-	-
Pontons	0	-	-	-	-	-	-	-
Pontós	0	-	-	-	-	-	-	-
Ponts	0	-	-	-	-	-	-	-
Porqueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Porrera	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Port de la Selva, el	5	5	-	-	-	-	-	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Portella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	0	-	-	-	-	-	-	-
Prades	0	-	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	0	-	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	93	8	8	65	4		5	3
Pratdip	3	2		1				
Prats de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Prats de Rei, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	0	-	-	-	-	-	-	-
Preixana	1			1				
Preixens	0	-	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	11	9		2				
Premià de Mar	23	7	2	3			11	
Preses, les	1	1						
Prullans	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigcerdà	7	5	1		1			
Puigdàlber	0	-	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	3		1	1			1	
Puig-reig	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	2			2				
Pujalt	0	-	-	-	-	-	-	-
Quar, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Quart	0	-	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1		1					
Querol	0	-	-	-	-	-	-	-
Rabós	0	-	-	-	-	-	-	-
Rajadell	0	-	-	-	-	-	-	-
Rasquera	2	2						
Regencós	0	-	-	-	-	-	-	-
Rellinars	0	-	-	-	-	-	-	-
Renau	0							
Reus	15	8		1		1	4	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
Rialp	0	-	-	-	-	-	-	-
Riba, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	1	1	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	3	-	1	-	-	1	1	-
Riera de Gaià, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Riner	0	-	-	-	-	-	-	-
Ripoll	8	5	-	2	1	-	-	-
Ripollet	17	7	2	2	-	-	5	1
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	0	-	-	-	-	-	-	-
Riudecols	0	-	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	-	-	-	-	-	2	-
Riudoms	1	-	-	-	-	-	1	-
Riumors	1	-	1	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	26	13	5	2	1	-	5	-
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	4	2	-	-	-	-	2	-
Roda de Ter	1	-	1	-	-	-	-	-
Rodonyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Roquetes	5	1	-	3	-	-	1	-
Roses	12	6	2	2	-	-	2	-
Rosselló	1	-	1	-	-	-	-	-
Rourell	0	-	-	-	-	-	-	-
Rubí	15	8	1	2	-	-	4	-
Rubió	0	-	-	-	-	-	-	-
Rupià	0	-	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	0	-	-	-	-	-	-	-
Sabadell	49	9	19	13	2	-	6	-
Sagàs	0	-	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Saldes	0	-	-	-	-	-	-	-



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
Sales de Llierca	0	-	-	-	-	-	-	-
Sallent	2	1	-	-	-	-	1	-
Salomó	1	-	-	-	-	1	-	-
Salou	17	6	3	3	-	-	5	-
Salt	16	5	2	-	1	-	8	-
Sanatija	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	31	7	8	4	-	-	11	1
Sant Agustí de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	8	4	-	1	-	-	3	-
Sant Andreu de Llavaneres	5	2	2	-	1	-	-	-
Sant Andreu Salou	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	22	6	4	3	1	-	8	-
Sant Boi de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	7	3	1	-	1	-	2	-
Sant Cebrià de Vallalta	12	6	-	-	-	-	6	-
Sant Celoni	19	6	2	1	3	-	7	-
Sant Climent de Llobregat	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	13	6	1	2	-	-	4	-
Sant Cugat Sesgarrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	5	3	1	-	-	-	-	1
Sant Feliu de Buixalleu	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	5	3	1	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Guíxols	16	8	2	2	-	-	4	-
Sant Feliu de Llobregat	12	7	-	-	-	-	5	-
Sant Feliu de Pallerols	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	12	3	2	2	-	-	5	-
Sant Fruitós de Bages	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Gregori	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	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Hipòlit de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Mollet	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Joan Despí	13	5	1	3	-	-	4	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	4	4	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	7	2	1	1	-	-	3	-
Sant Llorenç de la Muga	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	3	-	2	-	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí d'Albars	2	1	-	-	-	-	-	1
Sant Martí de Centelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Llémena	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Tous	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Campmajor	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	0	-	-	-	-	-	-	-

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	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	38	10	10	7	-	-	11	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	6	1	1	-	-	-	4	-
Sant Pere Pescador	7	4	2	1	-	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	6	2	-	4	-	-	-	-
Sant Quintí de Mediona	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze de Besora	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	13	4	3	2	1	-	2	1
Sant Quirze Safaja	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Ramon	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurn d'Anoia	14	5	4	-	-	-	5	-
Sant Sadurn d'Osormort	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	12	6	4	-	-	-	2	-
Sant Vicenç de Montalt	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	79	15	9	38	-	-	16	1
Santa Bàrbara	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	4	3	1	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Farners	6	2	3	1	-	-	-	-
Santa Coloma de Gramenet	42	14	4	7	2	-	14	1
Santa Coloma de Queralt	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	5	4	1	-	-	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	4	3	-	-	1	-	-	-
Santa Fe del Penedès	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	4	3	-	1	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	5	2	2	1	-	-	-	-
Santa Maria de Besora	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	2	-	-	-	-	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Santa Maria de Merlès	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Miralles	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Maria d'Oló	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Oliva	5	4	-	-	-	-	1	-
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	16	6	2	2	2	-	4	-
Santa Susanna	4	1	-	2	-	-	1	-
Santpedor	3	3	-	-	-	-	-	-
Sarral	2	1	1	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	2	2	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	0	-	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiés	2	2	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	0	-	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Selva de Mar, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Senan	0	-	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Senterada	0	-	-	-	-	-	-	-
Sentiu de Sió, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	14	10	3	1	-	-	-	-
Serinyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Seròs	0	-	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	0	-	-	-	-	-	-	-
Setcases	0	-	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	6	4	1	-	-	-	1	-
Seva	4	-	-	2	-	-	2	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	1	1	-	-	-	-	-	-
Sitges	66	14	12	22	3	-	15	-
Siurana	0	-	-	-	-	-	-	-
Sobremunt	0	-	-	-	-	-	-	-
Soleràs, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Solivella	0	-	-	-	-	-	-	-

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
Solsona	4	3	-	-	-	-	1	-
Sora	0	-	-	-	-	-	-	-
Soriguera	1	-	-	1	-	-	-	-
Sort	4	3	-	1	-	-	-	-
Soses	1	-	-	1	-	-	-	-
Subirats	2	1	-	-	-	-	1	-
Sudanell	0	-	-	-	-	-	-	-
Sunyer	0	-	-	-	-	-	-	-
Súria	3	1	1	-	-	-	1	-
Susqueda	1	-	-	-	-	-	-	1
Tagamanent	0	-	-	-	-	-	-	-
Talamanca	0	-	-	-	-	-	-	-
Talarn	0	-	-	-	-	-	-	-
Talavera	0	-	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Taradell	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarragona	65	23	15	7	2	-	16	2
Tàrraga	11	3	6	1	-	-	1	-
Tarrés	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarroja de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Tavèrnoles	0	-	-	-	-	-	-	-
Tavertet	0	-	-	-	-	-	-	-
Teià	3	1	-	2	-	-	-	-
Térmens	0	-	-	-	-	-	-	-
Terrades	2	1	1	-	-	-	-	-
Terrassa	33	10	3	6	2	-	12	-
Tiana	6	1	-	1	-	-	3	1
Tírvia	0	-	-	-	-	-	-	-
Tiurana	0	-	-	-	-	-	-	-
Tivenys	0	-	-	-	-	-	-	-
Tivissa	1	-	-	1	-	-	-	-
Tona	3	1	-	2	-	-	-	-
Torà	2	1	-	-	-	-	1	-
Tordera	9	4	-	2	1	-	1	1
Torelló	12	5	1	2	-	-	4	-
Torms, els	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
Tornabous	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	-	-	2	-	-	1	-
Torre de Fontaubella, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrebesses	0	-	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	41	31	2	4	1	-	3	-
Torrefarrera	1	-	1	-	-	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	0	-	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelameu	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	1	-	-	-	1	-	-	-
Torrelles de Llobregat	5	3	-	2	-	-	-	-
Torrent	0	-	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	0	-	-	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	0	-	-	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	9	5	1	1	-	-	2	-
Torroja del Priorat	0	-	-	-	-	-	-	-
Tortellà	0	-	-	-	-	-	-	-
Tortosa	16	11	2	-	-	-	2	1
Toses	0	-	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	15	8	1	6	-	-	-	-
Tremp	8	6	-	-	-	-	2	-
Ullà	0	-	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	-	1	-	-	-	-	-
Ullastret	0	-	-	-	-	-	-	-
Ulldecona	1	1	-	-	-	-	-	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	0	-	-	-	-	-	-	-
Urús	0	-	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	-	1	-	-	2	-
Vajol, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vall de Bianya, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	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
Vall de Cardós	1	-	-	-	1	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallcebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallclara	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallirana	25	7	4	4	-	-	10	-
Vall-llobrega	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallmoll	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallromanes	2	1	1	-	-	-	-	-
Valls	585	5	1	576	-	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Valls de Valira, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	1	-	-	-	-	1	-
Vansa i Fòrnols, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Veciana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	51	25	12	11	-	1	2	-
Ventalló	0	-	-	-	-	-	-	-
Verdú	0	-	-	-	-	-	-	-
Verges	1	-	-	-	-	-	1	-
Vespella de Gaià	0	-	-	-	-	-	-	-
Vic	933	3	1	925	-	1	1	2
Vidrà	0	-	-	-	-	-	-	-
Vidreres	13	3	3	1	1	-	5	-
Vielha e Mijaran	10	4	-	4	-	-	2	-
Vilabella	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilabertran	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilablareix	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilada	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladamat	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladasens	0	-	-	-	-	-	-	-
Viladecans	14	9	1	1	-	-	2	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
Viladecavalls	7	4	-	1	-	-	2	-
Vilademuls	0	-	-	-	-	-	-	-
Viladrau	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilafant	3	2	1	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	9	5	-	-	1	-	3	-
Vilagrassa	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilajuïga	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilalba dels Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilalba Sasserra	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilaller	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilallonga de Ter	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilamacolum	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanant	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de la Barca	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Prades	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Segrià	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	3	2	1	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	2	1	-	-	-	-	1	-
Vilanova d'Escornalbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova i la Geltrú	42	14	6	7	1	-	13	1
Vilaplana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-real	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-rodona	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	14	6	3	-	-	-	5	-
Vilassar de Dalt	27	16	2	1	1	-	7	-
Vilassar de Mar	22	13	3	2	-	-	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
Vilaür	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilopriu	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilosell, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	-	1	-	-	-	-	-
Vinaixa	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	1	-	-	-	-
Viver i Serrateix	0	-	-	-	-	-	-	-
Xerta	0	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6.841</b>	<b>1.992</b>	<b>1.131</b>	<b>2.497</b>	<b>120</b>	<b>12</b>	<b>1.047</b>	<b>42</b>

## 27.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante 2019

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	0	-	-	-	-	-	-	-
Alt Empordà	3	1	1	-	-	-	-	1
Alt Penedès	2	1	-	1	-	-	-	-
Alt Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	2	-	-	1	-	-	1	-
Anoia	2	1	-	-	-	-	1	-
Bages	1	-	-	-	1	-	-	-
Baix Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	3	-	-	1	-	-	2	-
Baix Llobregat	5	2	1	1	-	-	1	-
Baix Penedès	3	-	1	-	1	-	1	-
Berguedà	1	-	-	-	-	-	1	-
Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	0	-	-	-	-	-	-	-
Garraf	4	2	1	-	-	-	1	-
Garrigues	1	-	-	-	-	-	1	-
Garrotxa	0	-	-	-	-	-	-	-
Gironès	5	-	2	2	1	-	-	-
Maresme	3	-	-	-	1	-	2	-
Moianès	0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	0	-	-	-	-	-	-	-
Noguera	1	-	1	-	-	-	-	-
Osona	0	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Jussà	0	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	9	-	1	7	-	-	1	-
Pla de l'Estany	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Priorat	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Ripollès	0	-	-	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Segrià	3	-	-	1	-	-	2	-
Selva	8	1	3	1	-	-	3	-

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
Solsonès	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	6	1	1	2	-	-	2	-
Terra Alta	0	-	-	-	-	-	-	-
Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	8	3	-	2	-	-	3	-
Vallès Oriental	4	1	2	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

### 27.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante 2019

Diputaciones	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	93	21	27	18	3	1	19	4
Girona	22	10	3	1	1	-	7	-
Lleida	19	2	2	8	1	-	5	1
Tarragona	11	5	2	1	1	1	1	-
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>5</b>

### 27.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante 2019

	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
Área Metropolitana de Barcelona	96	32	13	6	3	2	39	1
Instituto Metropolitano del Taxi	4	-	-	1	-	1	2	-
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>1</b>

## 27.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante 2019

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
Aubèrt e Betlan	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaterra	3	1	2	-	-	-	-	-
l'Estartit	1	-	-	-	-	-	1	-
Gerb	2	-	-	1	-	-	1	-
Jesús	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Miquel de Balenyà	5	1	3	1	-	-	-	-
Rocallaura	2	-	2	-	-	-	-	-
Valldoreix	2	1	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

## 27.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las mancomunidades durante 2019

	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 de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda y Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante 2019

	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)	4	2	-	-	2	-	-	-
Universidad de Barcelona (UB)	15	3	3	5	-	-	4	-
Universidad de Girona (UdG)	13	11	1	1	-	-	-	-
Universidad de Lleida (UdL)	3	3	-	-	-	-	-	-
Universidad de Vic (UdV)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	8	2	1	2	1	-	2	-
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	8	3	3	2	-	-	-	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	6	2	2	1	-	-	1	-
Universidad Ramon Llull (URL)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	3	2	-	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

## 29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante 2019

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	2	-	1	-	-	-	1	-
Colegio de Administradores de Fincas de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Granollers	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Manresa	2	2	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Tarragona	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Abogados de Terrassa	3	-	-	-	-	-	3	-
Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio de Médicos de Lleida	1	-	-	-	-	-	-	1
Colegio de Médicos de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Periodistas de Cataluña	8	-	1	-	-	-	-	7
Colegio Oficial de Geólogos	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Médicos de Barcelona	6	5	-	-	-	-	1	-
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	3	1	-	-	-	-	2	-
Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona	2	2	-	-	-	-	-	-
Consejo de la Abogacía Catalana (CICAC)	4	3	1	-	-	-	-	-
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	8	2	2	-	-	-	4	-
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>8</b>

## 30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante 2019

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	30	15	2	2	-	-	11	-	
Consortio Administración Abierta de Cataluña	2	-	-	-	-	-	2	-	
Consortio Aeródromo de la Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consortio de Educación de Barcelona	147	28	26	28	35	-	28	2	
Consortio del Espacio de Interés Natural de Gallecs	1	-	-	1	-	-	-	-	
Consortio de la Vivienda del Área Metropolitana de Barcelona	2	-	1	-	-	-	-	1	
Consortio de las Bibliotecas de Barcelona	2	-	1	-	-	-	1	-	
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	15	-	6	-	2	-	7	-	
Consortio del Besòs	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consortio del Parque de Collserola	1	-	1	-	-	-	-	-	
Consortio para la Normalización Lingüística	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consortio Sanitario de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-	
Feria de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	

### 31. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el 2019

	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	49 7,3%	8 16,3%	14 28,6%	3 6,1%	-	1 2,0%	22 44,9%	1 2,0%
Compañías de gas	74 11,0%	3 4,1%	45 60,8%	5 6,8%	1 1,4%	-	20 27,0%	-
compañías eléctricas	319 47,3%	20 6,3%	170 53,3%	-	2 0,6%	-	125 39,2%	2 0,6%
compañías telefónicas	226 33,5%	37 16,4%	109 48,2%	1 0,4%	-	-	79 35,0%	-
Compañías de transporte	6 0,9%	2 33,3%	4 66,7%	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>674</b> 100%	<b>70</b> 10,4%	<b>342</b> 50,7%	<b>9</b> 1,3%	<b>3</b> 0,4%	<b>1</b> 0,1%	<b>246</b> 36,5%	<b>3</b> 0,4%

#### 31.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante 2019

	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 for- mas de finalizar
Aigües de Barcelona (AGBAR)	46	8	14	3	-	1	20	-
Aigües de Reus	1	-	-	-	-	-	1	-
Empresa Municipal d'Aigües de Vilafranca, SA (EMAVSA)	1	-	-	-	-	-	-	1
Rec Madral, compañía de aguas, SA.	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

#### 31.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante 2019

	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
Naturgy	73	2	45	5	1	-	20	-
Flip Energía, SL (Alterna)	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

## 31.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante 2019

	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
ENDESA	294	16	153	-	2	-	121	2
Estabanell i Pahisa Energia SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Iberdrola. Delegació Catalunya	13	1	11	-	-	-	1	-
Audax Energia	5	-	3	-	-	-	2	-
VIESGO	1	1	-	-	-	-	-	-
Régsiti Comercializadora Regulada, SLU	1	1	-	-	-	-	-	-
PODO - Geo Alternativa, SL	2	1	1	-	-	-	-	-
Holaluz (Clidom Energy, SL)	1	-	1	-	-	-	-	-
Associació Nuclear Ascó-Vandellòs II (ANAV)	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>20</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>2</b>

## 31.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante 2019

	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
Orange	31	1	12	-	-	-	18	-
Telefónica España, SAU	90	13	47	1	-	-	29	-
Vodafone Catalunya	35	10	21	-	-	-	4	-
Adamo Telecom Iberia, SAU	1	1	-	-	-	-	-	-
AMENA	1	-	1	-	-	-	-	-
JAZZTEL	31	4	17	-	-	-	10	-
LOWI	2	2	-	-	-	-	-	-
Masmovil Ibercom, SA	16	-	5	-	-	-	11	-
Parlem Telecom	9	2	3	-	-	-	4	-
Quantis Global, SL (EURONA)	1	1	-	-	-	-	-	-
Yoigo	9	3	3	-	-	-	3	-
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>37</b>	<b>109</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>0</b>



## 31.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante 2019

	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
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	3	1	2	-	-	-	-	-
ALSA	1	-	1	-	-	-	-	-
Vueling	2	1	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 32. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante 2019

	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
Abertis Infraestructuras, SA	1	1	-	-	-	-	-	-
Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)	5	-	3	-	-	-	1	1
Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública	1	1	-	-	-	-	-	-
Comunidad General de Regantes de los Canales de Urgell	2	-	1	-	-	-	1	-
Grupo Eulen	2	1	-	-	-	-	-	1
Abadía de Montserrat	3	3	-	-	-	-	-	-
Alianza Contra la Pobreza Energética	1	-	-	-	1	-	-	-
Amnistía Internacional de Cataluña	1	-	-	1	-	-	-	-
Arzobispado de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Arzobispado de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Asociación Catalana de Municipios y Comarcas (ACMC)	4	2	1	-	1	-	-	-
Obispado de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Sant Feliu de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Solsona	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Terrassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Tortosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Vic	1	1	-	-	-	-	-	-
Obispado de Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-

	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
Claretianos de Cataluña	3	3	-	-	-	-	-	-
Colectividad de Regantes nº 2 de los Canales de Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl	1	1	-	-	-	-	-	-
Comunidad de Regantes Garrigues Sur	1	1	-	-	-	-	-	-
Conferencia Episcopal Tarraconense	1	1	-	-	-	-	-	-
Escola Pia de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Federación Catalana de Fútbol	2	1	-	-	-	-	1	-
Federación Catalana de Gimnasia	2	2	-	-	-	-	-	-
Federación Catalana de Natación	1	1	-	-	-	-	-	-
Federación de Municipios de Cataluña	4	2	1	1	-	-	-	-
Hijos de la Sagrada Familia	1	1	-	-	-	-	-	-
Fundación Champagnat - Maristas Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Fundación Enfermos Mentales de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Fundación Vedruna Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Hermanos de San Gabriel	1	1	-	-	-	-	-	-
Iridia - Centro para la Defensa de los Derechos Humanos	1	-	-	1	-	-	-	-
Jesuitas - Compañía de Jesús	3	1	2	-	-	-	-	-
La Salle - Hermanos de las Escuelas Cristianas	2	2	-	-	-	-	-	-
Salesianos	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

## 33. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Fiscalía de Menores de Girona	1	1,45
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	37	53,62
Fiscalía General del Estado	1	1,45
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	10	14,49
Fiscalía de Menores de Barcelona	14	20,29
Fiscalía de Menores de Girona (Protección)	1	1,45
Fiscalía de Menores de Lleida	2	2,90
Fiscalía de Menores de Tarragona	3	4,35
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

## 33.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	1	100	0	0
National Energy Ombudsmen Network (NEON)	1	1	100	0	0
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	1	0	0	1	100
European Ombudsman	1	0	0	1	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>50</b>

## 33.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y al defensor estatal

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Ararteko	1	-	0	1	100
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	50	1	50
Defensor del Pueblo de España	216	11	5,1	205	94,9
Defensor del Pueblo de Navarra	1	1	100	-	0
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
El Justicia de Aragón	2	2	100	-	0
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	12	9	75	3	25
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>25</b>	<b>10,6</b>	<b>211</b>	<b>89,4</b>

## 33.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Girona	3	3	100	-	0
Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet	1	1	100	-	0
Defensor del Ciutadà de Mataró	5	5	100	-	0
Defensora de la Ciudadanía de Ripollet	1	1	100	-	0
Defensora de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	2	2	100	-	0
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Rubí	2	2	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	19	18	94,74	1	5,26
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	4	4	100	-	0
Síndic de Greuges de Vilafranca de Penedès	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	16	16	100	-	0
Síndic de Greuges Municipal de Reus	4	4	100	-	0
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	3	3	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	2	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	3	3	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	8	8	100	-	0
Síndic Personer de Mollet	7	7	100	-	0
Síndica de Greuges de Barcelona	10	9	90	1	10
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	5	4	80	1	20
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	2	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Lleida	30	30	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	22	22	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	5	5	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	111	110	99,10	1	0
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>264</b>	<b>98,14</b>	<b>5</b>	<b>1,86</b>

## 34. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con órganos estatutarios y legislativos durante el 2019

	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
Parlamento de Cataluña	33	5	-	2	-	-	14	12
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

## 2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

En el año 2019 ha supuesto el desarrollo de la tramitación del Síndic mediante el expediente genérico. En el avance hacia las transformaciones digitales de las instituciones públicas, el Síndic se ha fijado como objetivos antes de finalizar 2020 la definición del cuadro de clasificación funcional, la tramitación del conjunto de sus series documentales de forma íntegramente electrónica, con transparencia, facilitando de forma plena la interoperabilidad de sus datos y con criterios de sostenibilidad y de igualdad.

De hecho, el Plan de acción de la administración electrónica 2016-2020, aprobado por la Comisión Europea, establece siete principios sobre los que deben vertebrarse las instituciones públicas: digital por defecto y con un único punto de contacto para la ciudadanía, el principio de una sola vez (garantizando que las personas y las empresas solo faciliten la información a la Administración una sola vez), inclusión y accesibilidad, apertura y transparencia, transfronterizo de forma predeterminada, interoperable de forma predeterminada, y con confianza y seguridad.

En el transcurso de este apartado, se detallará la evolución en el cumplimiento de estos principios. Este punto también valora el cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta administrativa.

### 1. Avanzando en transformación digital

En el año 2019 ha tenido como fin principal la consolidación del expediente genérico en todas las series documentales definidas ya íntegramente de forma electrónica. Tal y como se señaló en el Informe de 2018, el expediente genérico aprovecha todos los desarrollos y las mejoras que se han ido produciendo a lo largo de los años en el expediente de queja, los estandariza y los modula en función de las necesidades de cualquier otro expediente.

Como consecuencia de ello, desde la vertiente interna, la implementación de esta funcionalidad ha permitido mejorar la estructura, así como la recuperación de la información en la institución, e incrementar el nivel de conocimiento de las diferentes actuaciones del Síndic entre el personal, hecho que revierte positivamente en su eficacia.

Desde la vertiente externa, mientras que en el año 2018 se enviaba el 63,35% de las notificaciones a las personas interesadas de forma electrónica y segura, este año este porcentaje ha subido al 67,2%. En relación con la Administración, este porcentaje ha subido al 93,2% de los envíos al Síndic.

En relación con la sede electrónica del Síndic, el número de visitas se ha mantenido estable respecto del año anterior. Así, mientras que en el año pasado el número de visitas era de 15.391, este año ha sido de 15.563.

Si se analiza qué uso se hace de los espacios, conviene señalar que en el año 2019 se ha reducido ligeramente (10%) el número de accesos de las personas (físicas o jurídicas). En cambio, la Administración ha incrementado su número de accesos un 31,7%.

Por último, en relación con la sede electrónica, este año los datos muestran que la descarga de asentamientos se ha incrementado un 62,3%, mientras que el número de trámites iniciados por la sede ha sido del 39,2%. En este sentido, se consolida el perfil de personas usuarias que entienden la sede electrónica como el medio para relacionarse con el Síndic.

**Se consolida el perfil de personas usuarias que entienden la sede electrónica como el medio para relacionarse con el Síndic**

Además, se han elaborado, dentro de los instrumentos archivísticos, y de forma electrónica, el protocolo de digitalización, el catálogo de formatos y el esquema general de metadatos de la institución. Este último, una vez implementado en documento y expediente, junto con el acceso a vía abierta, debe permitir mejorar la interoperabilidad entre el Síndic, las administraciones, las personas y las empresas, con el objetivo de reducir plazos y garantizar la plena tramitación electrónica de un lado a otro. Queda pendiente la definición definitiva del cuadro de clasificación, así como la política de preservación digital, que deberán estar aprobados al finalizar 2020.

Por último, en relación con este apartado, conviene destacar que se está trabajando en una nueva versión del documento de seguridad del Síndic en materia de protección de datos de carácter personal, así como en los procedimientos que lo desarrollan, que será aprobada en el año 2020.

## 2. Avanzando en transparencia

Desde la aprobación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el número de solicitudes de acceso a la información se ha ido incrementando, hecho que demuestra el interés cada vez más creciente de las personas en la defensa de sus derechos respecto de la Administración y los asuntos públicos en general. De hecho, tal y como puede verse en la mesa siguiente, se ha producido un incremento del 42,8% de las personas que ejercen sus derechos en este ámbito.

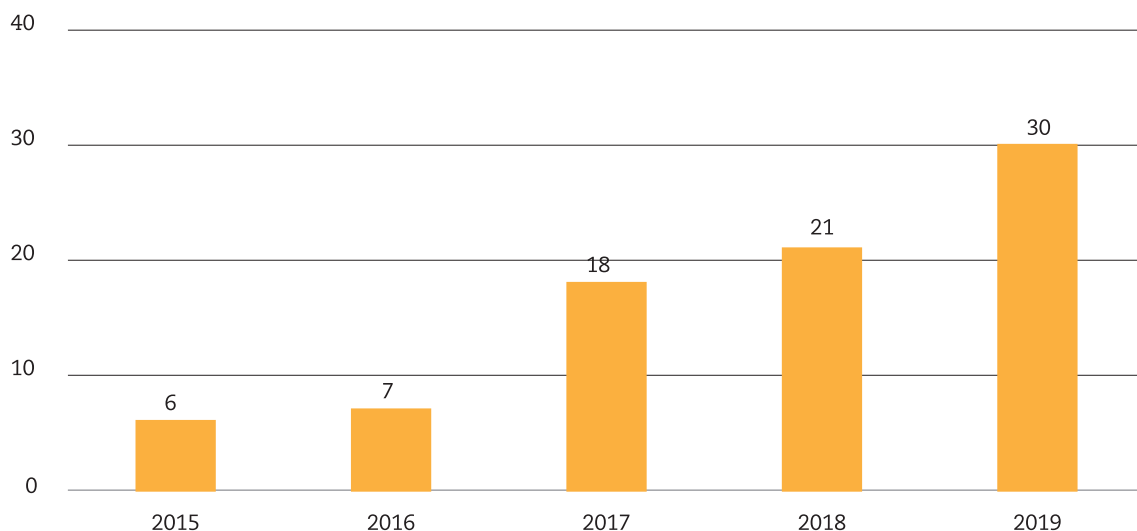
**Se ha producido un incremento del 42,8% de solicitudes de acceso a la información pública durante el año 2019**

En todos los casos, se ha resuelto dentro de plazo, con una media de tiempo de 7,81 días.

En cuanto a la publicidad activa, el Síndic ha ido actualizando la información, de acuerdo con la normativa vigente, para que las personas dispongan de todos los recursos necesarios para conocer las funciones, las actividades y los servicios de la institución.

Otro de los ámbitos que afecta a la transparencia es la rendición de cuentas y la capacidad de las personas para poder explotar la información. Aunque todavía falta un portal de datos abiertos, esto no es obstáculo para dar a conocer la actividad en cifras de la institución y la evaluación de los servicios que presta.

En cuanto a las encuestas de satisfacción, conviene señalar que, si bien en el año 2018 se inició la posibilidad de dar respuesta a la encuesta de satisfacción del servicio del Síndic, en el año 2020 también se iniciará la encuesta de satisfacción en cuanto a las consultas de información que afectan, en gran medida, al Servicio de Atención a las Personas. Por este motivo, por la necesidad de actualización y la inclusión de nuevos criterios de evaluación, en el año 2020 se modificará la Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges de Cataluña.



### 3. Avanzando en eficacia y eficiencia

A pesar de que la actividad del Síndic es amplia, la eficacia y eficiencia de la institución siempre se han medido a partir de indicadores de cumplimiento (que se detallan en el capítulo IV de este informe) que analizan el tiempo de tramitación, especialmente en cuanto a las quejas y actuaciones de oficio.

En este sentido, se ha desagregado el tiempo total de expedientes de queja y actuaciones de oficio tramitados en el Síndic durante 2019, 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 o empresas y la resolución de la queja), 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 de 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.

Conviene señalar, como buena práctica administrativa, que a lo largo del presente año, todos los departamentos de la Generalitat de Cataluña ya tramitan por EACAT, hecho que revierte en una mejora en el tiempo de tramitación global de los expedientes del Síndic.

### 35. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	14.529	10.656	5.355
Días	40,60	92,29	34,24

Según se desprende de los datos, ha habido una reducción del tiempo general de los expedientes en cuanto a las quejas tramitadas, no en las quejas que se han finalizado. Tal y como se señalaba en el apartado 2.4 de este informe, este año se han finalizado muchas quejas que provenían de años anteriores y que presentaban mucha demora en su tramitación. En consecuencia, el tiempo medio de expedientes finalizados ha sido superior a otros años.

No obstante, si el dato se analiza respecto al conjunto de quejas tramitadas (trámites que se han producido de quejas que se han finalizado y de las que permanecen abiertas), estos plazos se reducen sustancialmente. De hecho, respecto al año anterior, el Síndic ha reducido los tiempos promedio en que realiza cada trámite cinco días aproximadamente, de igual forma que la Administración.

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.

### 4. Avanzando en igualdad

Tal y como se informa en el capítulo III de este informe, el 23 de enero de 2019 el Síndic aprobó el Plan de igualdad de la institución, que recoge un conjunto de actuaciones externas, en la medida en que se prevé la intervención del Síndic tanto en la Ley 17/2015, de 2 de julio, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres, como en 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, así como medidas internas para garantizar la igualdad y no discriminación entre el personal de la institución.

A lo largo del presente año, se ha dado cumplimiento a varias actuaciones del Plan, por ejemplo, como más significativas, las siguientes:

- Se han establecido vínculos e intercambios de buenas prácticas con otras defensorías.
- Se ha incluido la perspectiva de género, con atención a la interseccionalidad, en la recogida de datos y se ha incluido esta información en los informes anuales del Síndic.

- Se ha incrementado el número de actuaciones de oficio en el ámbito de igualdad de género y discriminaciones por orientación sexual.

- Se ha aprobado la Instrucción 3/2019, sobre la adecuación de los formularios del Síndic de Greuges de Cataluña a la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar el derecho de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGTBI) y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

- Se ha añadido la perspectiva de género y el derecho a la no discriminación, tanto del propio personal de la institución como de las personas usuarias, en el Manual de funcionamiento del Servicio de Atención a las Personas.

- Se ha constituido un grupo de seguimiento del Plan de igualdad.

- Se ha promovido el uso del lenguaje transversal en la institución mediante un manual de uso y cursos de formación.

- Se ha habilitado un espacio de cuidado de niños en el Servicio de Atención a las Personas.

### 5. Avanzando en accesibilidad

En el ámbito de accesibilidad, y en cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del

sector público, se ha realizado la diagnosis de todas las necesidades que deben implementarse en los webs de la institución para ejecutar las funcionalidades a partir de 2020.

### 6. Avanzando en sostenibilidad

El Síndic de Greuges es una institución comprometida con los objetivos de sostenibilidad que deben cumplir las instituciones públicas. Por este motivo, y además del conjunto de medidas establecidas en años anteriores que afectan al consumo energético, a lo largo del presente año se han tomado medidas en cuanto a la erradicación de plásticos de un solo uso.

### 7. Carta de servicios

La Carta de servicios y buena conducta administrativa tiene como objetivo establecer compromisos con las personas y valorar el nivel de cumplimiento alcanzado. Siguiendo la tendencia expresada en apartados anteriores, este año se ha producido una reducción generalizada en los plazos de tramitación en cuanto a todos los aspectos que evalúa la Carta de servicios.

No obstante, se produce un incremento en los dos compromisos que afectan al cierre de expedientes y que están condicionados por el elevado número de expedientes de queja finalizados.

## 36. 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	1.572	4 minutos	98,7%
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	2.917	2,90 días hábiles	76,83%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información	4.354	0,42 días hábiles	99,26%
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	32	0 días	100%
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito en la institución	8.459	1,57 días hábiles	81%
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	5.853	19,53 días hábiles	53,94%



	Número de casos/año	Media	Nivel de cumplimiento
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	8.425	75,63 días hábiles	34,47%
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	5.000	91,69 días hábiles	21,56%
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	485	22,3 días hábiles	61,44%

## 8. Valoración de las personas usuarias del servicio del Síndic

En el año 2019 se ha consolidado el envío de las encuestas de satisfacción por medios electrónicos en cuanto a las quejas. Así, una vez finalizada la resolución del Síndic, se envía un formulario a las personas interesadas de forma electrónica y, si así lo ha solicitado la persona interesada, también en papel.

Este año se han enviado 9.210 encuestas, que han respondido 1.718 personas, lo que representa el 18,7% del total enviado, y tanto desde la perspectiva de valores absolutos como porcentualmente, el nivel de respuesta es sensiblemente superior al año anterior. El análisis de los indicadores de perfil de las personas que contestan la encuesta muestra que son mayoritariamente hombres (52,6%), con estudios universitarios (47,2%), que trabajan (50,8%) y con una edad comprendida entre 35 a 64 años (67,6%).

En cuanto a los indicadores de gestión, el 81,8% dio una valoración muy buena o buena de la atención recibida por parte del personal, y el 53,6% está satisfecho con el contenido de la resolución. En cuanto a la percepción del tiempo transcurrido hasta la resolución, un 45,2% lo ha valorado como corto o muy corto, mientras que un 26,6% lo considera largo o muy largo.

Los principales motivos de insatisfacción señalados han sido que no se ha investigado la queja lo suficiente (45,3%), y el 15,3% que la Administración no ha cumplido con la resolución emitida por el Síndic.

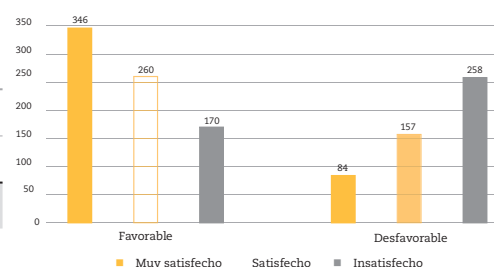
En cuanto a los aspectos susceptibles de mejora, las personas encuestadas han señalado la rapidez del proceso (31,9%), un trato más personalizado (16,9%) y la información que se facilita durante la tramitación (16,3%). La nota media obtenida, en una escala del 0 a 10, ha sido un 6,76 y mejora sustancialmente la del año anterior, que era un 6,1.

En cuanto al grado de satisfacción del servicio recibido, un 66,43% de las personas que han respondido la encuesta se sienten muy satisfechas o satisfechas, mientras que un 33,57% de las personas se sienten insatisfechas. Cabe destacar que del total de personas insatisfechas más de un 60% han tenido un final desfavorable de acuerdo con su planteamiento del caso.

Por último, y a raíz de la implementación de la sede electrónica, es oportuno señalar que un 65% de las personas usuarias que han respondido la encuesta manifiestan que la han utilizado, y un 85,2% se han mostrado satisfechas o muy satisfechas de su funcionamiento.

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

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho	
Favorable	776	60,9%	346	27,1%	260	20,4%	170	13,3%
Desfavorable	499	39,1%	84	6,6%	157	12,3%	258	20,2%
<b>Total</b>	<b>1.275</b>	<b>100%</b>	<b>430</b>	<b>33,7%</b>	<b>417</b>	<b>32,7%</b>	<b>239</b>	<b>33,6%</b>



## 2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

La oficina itinerante del Síndic ha visitado 106 municipios en los 145 desplazamientos efectuados durante 2019. En estos desplazamientos, que tienen como objetivo facilitar la presentación de quejas y consultas y acercar el servicio a las personas, se han recogido 1.202 quejas y se han realizado 432 consultas en 1.546 visitas, cifras superiores a 2018.

De los cinco desplazamientos efectuados a barrios de Barcelona, en cuatro ocasiones (Sant Andreu, Sants, Gràcia y Guinardó/Can Baró) tuvo que habilitarse un segundo día de atención por el gran número de visitas solicitadas. También se produjo la misma situación en Vilanova i la Geltrú.

El número de quejas recogidas por la oficina itinerante ha representado el 11,4% del total de las iniciadas por el Síndic durante el 2019.

**A lo largo de 2019 el equipo del Síndic ha hecho 145 desplazamientos**



\*Barcelona: Sant Andreu, Gràcia, Sants, Guinardó-Can Baró, Besòs y el Maresme

\*\*l'Hospitalet de Llobregat: Bellvitge y centro ciudad

\*\*\*Girona: Santa Eugènia y centro ciudad

\*\*\*\*Lleida: la Bordeta y centro ciudad

\*Tarragona: Sant Pere i Sant Pau y centro ciudad

\*\*Sant Pere de Ribes: Ribes y les Roquetes

\*\*\*les Franqueses del Vallès: Corró d'Avall y Bellavista

## 38. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2019

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Badalona	11/01/19	6	1	7
Sant Boi del Llobregat	14/01/19	11	5	16
Mollet del Vallès	15/01/19	15	4	19
Sant Sadurní d'Anoia	16/01/19	11	5	16
Cervera	17/01/19	12	1	13
Vila-seca	21/01/19	6	3	9
Malgrat de Mar	22/01/19	9	3	12
Esplugues de Llobregat	23/01/19	13	5	18
Barberà del Vallès	21/01/19	3	2	5
Santa Coloma de Farners	29/01/19	3	3	6
Sant Vicenç de Castellet	30/01/18	4	1	5
Roquetes	31/01/19	5	3	8
Sant Quirze de Besora	04/01/19	3	1	4
Montblanc	05/02/19	11	3	14
Mataró	06/02/19	24	8	32
El Prat de Llobregat	08/02/19	11	4	15
Granollers	11/02/19	8	7	15
Balaguer	12/02/19	8	3	11
Sant Andreu (BCN)	13/02/19	27	8	35
Capellades	14/02/19	3	2	5
Sant Andreu (BCN)	15/02/19	6	1	7
Sitges	18/02/19	11	4	15
Castellbisbal	19/02/19	6	1	7
Esparreguera	20/02/19	8	4	12
Súria	22/02/19	5	1	6
Premià de Mar	25/02/19	4	2	6
Sant Adrià de Besòs	27/02/19	11	2	13
Castellar del Vallès	28/02/19	10	0	10
Cerdanyola del Vallès	04/03/19	9	4	13
Solsona	05/02/19	4	1	5
Molins de Rei	06/03/19	9	1	10
Salou	07/03/19	7	0	7
Torelló	11/03/19	10	1	11
Canet de Mar	13/03/19	7	3	10
Sant Feliu de Guíxols	15/03/19	5	4	9
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	18/03/19	4	3	7
Montmeló	19/03/19	5	0	5
Matadepera	22/03/19	4	2	6
Alella	25/03/19	5	4	9
Banyoles	26/03/19	5	2	7
Manresa	27/03/19	9	5	14
L'Ametlla del Vallès	28/03/19	5	3	8
Blanes	01/04/19	27	6	33

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)	02/04/19	14	3	17
Gràcia (Barcelona)	03/04/19	22	7	29
La Bordeta (Lleida)	04/04/19	4	2	6
Gràcia (Barcelona)	05/04/19	13	4	17
Girona	08/04/19	3	3	6
Berga	09/04/19	6	0	6
Caldes de Montbui	10/04/19	4	1	5
L'Hospitalet de Llobregat	11/04/19	7	4	11
Castelldefels	29/04/19	13	7	20
Tàrrrega	30/04/19	6	5	11
Sant Vicenç dels Horts	02/05/19	8	2	10
Calafell	03/05/19	8	9	17
Vilassar de Dalt	06/05/19	9	2	11
Òdena	07/05/19	3	0	3
Sant Cugat del Vallès	08/05/19	4	2	6
Gandesa	09/05/19	7	3	10
Corró d'Avall (les Franqueses del Vallès)	15/05/19	7	1	8
Sant Quirze del Vallès	16/05/19	7	2	9
Sants (Barcelona)	21/05/19	20	4	24
Sants (Barcelona)	22/05/19	5	4	9
Vilafranca del Penedès	27/05/19	17	2	19
Arenys de Munt	28/05/19	3	1	4
Santa Perpètua de Mogoda	29/05/19	2	0	2
Alcover	30/05/19	7	1	8
Sant Feliu de Llobregat	03/06/19	2	2	4
Santa Coloma de Gramenet	04/06/19	11	2	13
Cubelles	05/06/19	14	2	16
Manlleu	06/06/19	8	3	11
Montcada i Reixac	11/06/19	14	11	25
Montgat	12/06/19	2	1	3
Sentmenat	13/06/19	8	2	10
Vidreres	19/06/19	10	1	11
La Seu d'Urgell	18/06/19	15	3	18
Sant Fost de Campsentelles	19/06/19	11	3	14
Badia del Vallès	20/06/19	0	4	4
Calella	25/06/19	13	2	15
Torredembarra	26/06/19	13	3	16
Cervelló	27/06/19	2	1	3
Manresa	01/07/19	6	2	8
Esplugues de Llobregat	02/07/19	8	1	9
Sant Sadurní d'Anoia	03/07/19	7	0	7
Cervera	04/07/19	7	3	10
Vilanova i la Geltrú	08/07/19	13	9	22
Vilanova i la Geltrú	09/07/19	10	4	14

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Salt	09/07/19	11	4	15
Santa Eulàlia de Ronçana	10/07/19	3	0	3
Sant Vicenç de Castellet	11/07/19	6	1	7
Vielha	16/07/19	7	0	7
Granollers	09/09/19	4	3	7
Sitges	10/09/19	9	3	12
Esparreguera	12/09/19	4	0	4
Cassà de la Selva	16/09/19	8	5	13
Sabadell	17/09/19	10	6	16
Els Pallaresos	19/09/19	7	1	8
El Prat de Llobregat	20/09/19	10	8	18
Castellbisbal	25/09/19	7	2	9
Torrefarrera	26/09/19	4	0	4
Sant Adrià de Besòs	30/09/19	12	9	21
L'Escala	02/10/19	8	7	15
Manresa	03/10/19	12	4	16
Vilassar de Mar	04/10/19	15	11	26
Torelló	07/10/19	5	3	8
Molins de Rei	08/10/19	6	4	10
Olèrdola	09/10/19	5	0	5
Guinardó i Can Baró (BCN)	10/10/19	18	6	24
Guinardó i Can Baró (BCN)	11/10/19	22	9	31
Salou	14/10/19	6	1	7
Castellar del Vallès	17/10/19	6	1	7
Tàrraga	21/10/19	7	1	8
Martorell	22/10/19	6	5	11
Sant Carles de la Ràpita	23/10/19	7	2	9
Sant Andreu de Llavaneres	24/10/19	3	3	6
Cerdanyola del Vallès	28/10/19	6	6	12
Falset	29/10/19	5	1	6
Santa Perpètua de Mogoda	30/10/19	2	2	4
Sant Fruitós de Bages	31/10/19	5	0	5
Cubelles	05/11/19	10	0	10
Terrassa	06/11/19	3	3	6
Cardedeu	11/11/19	6	1	7
Santa Coloma de Cervelló	12/11/19	24	5	29
Santa Margarida de Montbui	13/11/19	2	2	4
Canet de Mar	14/11/19	1	1	2
Tarragona	18/11/19	9	9	18
Sant Hipòlit de Voltregà	19/11/19	6	3	9
Bellvitge (l'Hospitalet de Llobregat)	20/11/19	9	9	18
Tremp	21/11/19	8	1	9
Bellavista (les Franqueses del Vallès)	25/11/19	2	2	4
Palafrugell	26/11/19	7	3	10

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Arenys de Mar	27/11/19	5	3	8
Ribes (Sant Pere de Ribes)	28/11/19	11	3	14
Lleida	02/12/19	11	2	13
Besòs i el Maresme (BCN)	03/12/19	7	3	10
Caldes de Montbui	04/12/19	3	2	5
Vilafant	05/12/19	10	2	12
Argentona	09/12/19	9	2	11
Olot	10/12/19	8	2	10
Manresa	11/12/19	9	2	11
Sant Vicenç dels Horts	12/12/19	30	5	35
Reus	16/12/19	8	1	9
Bellpuig	17/12/19	3	2	5
Santa Eugènia (Girona)	18/12/19	13	2	15
<b>Total</b>		<b>1.202</b>	<b>432</b>	<b>1.634</b>

## ■ LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES





## INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan los argumentos y los fundamentos de las actuaciones más relevantes en cada una de las materias en las que el Síndic de Greuges ordena su actuación.

En la mayoría de casos no se trata de quejas singulares, sino de casuísticas que han dado lugar a la apertura de diversos expedientes de queja o actuaciones de oficio. En este sentido, son escritos que pretenden servir como categorías para los casos que el Síndic ha trabajado a lo largo del año 2019. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es el origen de diversas quejas o bien lo que abordan son problemáticas diversas, pero que mantienen una clara conexión entre ellas. Como se podrá apreciar al

leerlo, las recomendaciones que se formulan 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 se realiza un compendio exhaustivo de todas las actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del año y se su estado actual. Así mismo, también se incluyen 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](http://www.sindic.cat), junto con las de años anteriores.



## ■ POLÍTICAS SOCIALES



## 1. DIABETES: MONITORIZACIÓN CONTINUA DE GLUCOSA. PROTOCOLO

Han sido varias las quejas recibidas de personas mayores de dieciocho años diagnosticadas con diabetes mellitus de tipo 1 porque después de que CatSalut incluyera en la Cartera de servicios los dispositivos de monitorización continua de glucosa para el control de la diabetes tipo 1, en el protocolo de acceso no se preveía un cronograma que permitiera conocer en qué momento se implementaría cada una de las diferentes fases de priorización del acceso de los diferentes grupos de pacientes que recoge. Por otra parte, la Administración sanitaria tampoco proporcionaba esta información.

Y es que en febrero de 2018 el Departamento de Salud comunicó que había decidido incorporar en la cartera de servicios los dispositivos de monitorización continua de glucosa para el control de la diabetes tipo 1, de acuerdo con el Protocolo de acceso a la monitorización continua de glucosa, de enero de 2018, en cumplimiento de la resolución aprobada por el Parlamento en el año 2017.

Este protocolo, por un lado, determina cuáles son los criterios generales para la prescripción de esta técnica y los criterios de exclusión; y, por otra parte, fija la priorización de los diferentes colectivos de pacientes, agrupados en cuatro fases, más un grupo de excepcionalidades. La fase 1 hace referencia a pacientes tipo 1 menores de siete años, gestantes y portadores de bomba de insulina con hipoglucemia de repetición o desapercibida. La fase 2 añade a pacientes de entre siete y dieciocho años con hipoglucemia de repetición o inadvertida con tratamiento de múltiples dosis de insulina. La fase 3 incorpora a los pacientes mayores de dieciocho años con hipoglucemia de repetición o inadvertida con tratamiento de múltiples dosis de insulina y la fase 4 hace referencia a pacientes con un mal control metabólico. Se añade un grupo de excepcionalidad que engloba casos excepcionales e individualizados.

Después de que el Síndic haya solicitado información sobre este asunto, el Departamento de Salud informa que con el protocolo se han ordenado y homogeneizado los criterios y las actuaciones directrices de los centros de Cataluña en todos los aspectos relacionados con la monitorización continua de glucosa, creándose un marco de referencia y de actuación única y común para todo el mundo que da preferencia a la población de riesgo.

**El uso de dispositivos de monitorización permite mejorar el control de los niveles de glucosa y repercute positivamente en la calidad de vida de las personas diabéticas**

Se destaca que el sistema más apropiado para cada paciente es decidido por el equipo médico en función de las características y preferencias de la persona, teniendo en cuenta que en el momento actual CatSalut incorpora en la Cartera de servicios no solo la monitorización flash, sino todos los sensores disponibles. Así, el acceso está sujeto a las indicaciones del personal médico endocrino y es necesario un proceso de formación en el manejo del sensor con el equipo de endocrinología para optimizar el funcionamiento y maximizar los resultados en la salud derivada del uso. Por esta razón, la prescripción del sensor se efectúa en la consulta ordinaria, de forma progresiva y escalonada, en los centros SISCAT.

En lo concerniente a la financiación, señala que se inició en junio de 2018 con el despliegue de la primera fase y desde diciembre de 2018 se ha añadido la implementación de la segunda fase, que da acceso a los pacientes menores de dieciocho años. En cuanto al resto de fases, en mayo de 2019 ya se informaba que se estaba trabajando para su implementación y se preveía que próximamente podrían beneficiarse de esta tecnología.

La diabetes es un trastorno del metabolismo que se traduce en un incremento de los niveles de glucosa en la sangre. Según lo recogido en las guías y los protocolos publicados, uno de los aspectos fundamentales

en el tratamiento de esta enfermedad es un buen control y seguimiento tanto por parte de las propias personas que la sufren como por parte de los profesionales responsables. Así, el seguimiento satisfactorio que pueda efectuar el paciente no solo contribuye a mantener un nivel óptimo de glucosa en la sangre, sino también a evitar o retardar tanto como se pueda complicaciones asociadas, tal y como se desprende de diferentes estudios epidemiológicos, de forma que un control esmerado resulta un factor clave.

A raíz de las quejas relacionadas con la atención de la diabetes que se han tramitado en esta institución a lo largo de los años, se ha observado que uno de los objetivos de la Administración sanitaria en el abordaje de esta patología ha sido precisamente la implicación de los pacientes en la atención de la enfermedad, puesto que entienden que son ellos mismos los que, observándose y reconociendo la situación puntual en que se encuentran en cada momento, pueden actuar de la forma más favorable posible. De esta forma, el resultado del autocontrol permite ajustar la alimentación, el ejercicio físico o la dosis de insulina.

**El Síndic sugiere que se fije un calendario de acceso a la financiación de los dispositivos para las fases aún pendientes**

Y es en este sentido que la monitorización continua de la glucosa resulta una técnica que permite medir la glucosa cada poco tiempo y durante diversos días, sin la necesidad de que el paciente tenga que pincharse, lo que lleva a pensar que el uso de este tipo de dispositivos

contribuye, sin duda, a conseguir un mejor control de los niveles de glucosa de los pacientes, con todos los beneficios que se derivan de ello, además de la repercusión que tiene el uso de este sistema también en la calidad de vida de la persona.

Así mismo, a la vista de la información proporcionada por la Administración sanitaria, se constata que si bien ya se ha iniciado el despliegue de las fases 1 y 2 del Protocolo de acceso a la monitorización continua de glucosa y se trabaja en la implementación del resto de fases, aún no se ha determinado cuándo podrán beneficiarse de la financiación del dispositivo los pacientes afectados.

Ante ello, el Síndic recuerda que, según la información facilitada, CatSalut incorpora la tecnología de la monitorización continua de glucosa a través del Programa de armonización de productos sanitarios y, en este caso en concreto, los objetivos principales del Programa son definir los criterios de indicación de estos dispositivos, así como el calendario para incorporarlos progresivamente en la Cartera de servicios.

Y, de acuerdo con esto, sugiere que se adopten las medidas necesarias para iniciar el despliegue de las fases previstas en el protocolo que en fecha de hoy aún están pendientes, y que se fije, sin más demora, un calendario respecto a las fases 3 y 4, actualmente sin determinar, para que las personas afectadas puedan tener conocimiento de la previsión de financiación que se establezca.

En el momento en que se ha cerrado la redacción de este informe, aún no se conoce el posicionamiento del Departamento de Salud frente a esta sugerencia.

#### Queja 08426/2018

Una persona expone que lleva más de dieciocho años diagnosticada con diabetes mellitus tipo 1 y que es insulino dependiente. Afirma que los sistemas de monitorización continua de glucosa son “coste-efectivos” y se queja porque CatSalut ha previsto el acceso a estos dispositivos en cuatro fases sin asociar un calendario. Así mismo, como persona mayor de edad, se siente discriminada.

El Síndic se dirige al Departamento de Salud para sugerir el inicio del despliegue de las fases previstas y la determinación del calendario de la implantación de las fases 3, en que se encuentra incluida la promotora de la queja, y 4, aún pendientes.

### Queja 08376/2019

Una persona explica que su hija, adulta, está diagnosticada con diabetes desde los catorce años, que se ha sometido a algunas intervenciones quirúrgicas por otros procesos asistenciales (actualmente pendiente de otro) y que, por diferentes vicisitudes, necesita atención psicológica. Actualmente, no trabaja ni tiene ayuda económica alguna. La promotora de la queja expone que su situación provoca que los niveles de azúcar sean muy irregulares y que tenga que pincharse entre seis y ocho veces al día para controlarse. Añade que poder acceder a un sistema de monitorización continua de glucosa supondría un gran avance, tanto en el caso de su hija como en el de todas las personas que sufren diabetes, y mejoraría notablemente su calidad de vida. Se queja de que las personas diabéticas mayores de dieciocho años aún no pueden acceder.

El Síndic sugiere al Departamento de Salud que despliegue las fases del Protocolo de acceso a la monitorización continua de glucosa aún pendientes: fase 3 (pacientes mayores de dieciocho años), fase 4 (pacientes con un mal control metabólico) y el grupo de excepcionalidad, y también que se fije el calendario de la implantación.

## 2. LISTAS DE ESPERA

Las listas de espera del sistema sanitario público son objeto de numerosas quejas año tras año, y este año no ha sido una excepción. A raíz de estas quejas, el Síndic se ha dirigido a la Administración sanitaria para recordar el compromiso adquirido en el año 2015 cuando, además de cambiar el catálogo de las intervenciones quirúrgicas sujetas a un plazo de espera máximo garantizado, también fijó unos plazos de referencia para acceder al resto de intervenciones quirúrgicas, para una primera visita con el especialista, para las pruebas diagnósticas y para la atención primaria.

En esta línea, ha destacado ante el Departamento de Salud que es de la opinión de que el hecho de que la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, por la que se establecen los plazos de referencia para la accesibilidad a las prestaciones sanitarias que corren a cargo del Servicio Catalán de la Salud, recoja unos tiempos de espera determinados lleva pensar que no han sido fijados al azar, sino porque se considera que son los adecuados en cada caso y con la voluntad de respetarlos. Así, cuando se sobrepasan, puede sospecharse que la demora que sufre va más allá de lo que podría considerarse una espera razonable, sin que haya ninguna duda de que se trata de una demora excesiva en los casos en que el tiempo de espera supera de forma significativa el plazo de referencia fijado, como ocurre en muchas de las quejas que se han tramitado. De acuerdo con esto, también ha recordado que el hecho de que el acceso a una prestación esté sometido a un plazo de referencia no justifica una espera desproporcionada amparándose en el hecho de que se trate de un plazo de referencia pero no de garantía.

El Síndic también ha destacado las consecuencias directas que pueden tener las listas de espera en la calidad de vida de una persona, en su salud o en su trabajo. Así, no pocas personas manifiestan que sufren dolor o que la demora les dificulta poder desarrollar su trabajo con normalidad o, incluso, que se lo impide y tienen que estar de baja médica. En esta misma línea, el Síndic ha puesto de manifiesto en diferentes ocasiones el impacto que tienen las consecuencias de las listas de espera también en el propio sistema sanitario, puesto que estas personas, mientras esperan, tienen que hacer un uso más frecuente de los

servicios sanitarios (más visitas, más pruebas, atención de urgencias, tratamientos farmacológicos o de otro tipo) o requieren una actuación más intensa de los servicios sanitarios cuando finalmente pueden acceder.

**El Síndic recuerda el compromiso adquirido por la Administración de fijar unos plazos de referencia para acceder a las prestaciones sanitarias a cargo de Catalunya**

A pesar de que se han recibido quejas por demoras en el acceso a todas las prestaciones que recoge la Orden del Departamento, se destacan, por el hecho de que se trata de demoras significativas, las esperas para acceder a algunas cirugías, como por ejemplo las del raquis (columna vertebral) o la obesidad mórbida; para una primera visita con determinadas especialidades, como en el caso de alergología, o para acceder a tratamientos de reproducción humana asistida. Como continuación del apartado sobre las demoras en la accesibilidad en la atención primaria que se recogió en el informe del año 2018 de forma específica, es necesario mencionar que a lo largo del presente año se han continuado recibiendo quejas sobre esta cuestión.

En lo que concierne concretamente a los tratamientos de reproducción humana asistida o a la cirugía de obesidad mórbida, si bien es cierto que este año no se han recibido tantas quejas, en la tramitación sí se ha observado que los tiempos de espera son muy diferentes en función del centro de que se trate, teniendo en cuenta, además, que las personas afectadas no tienen la posibilidad de escoger a qué centro hospitalario quieren ser derivadas. Hay que decir que algunas de las personas que han presentado queja por demoras a la hora de someterse a una intervención o para iniciar un tratamiento de reproducción humana asistida han manifestado que no tendrían inconveniente alguno en ser derivadas a un centro diferente de aquel que les



corresponde, si con esto pudieran acortar la espera.

### Siguen las demoras importantes para acceder a una primera visita en determinadas especialidades

Hay que mencionar, a modo de ejemplo, en cuanto a intervenciones de obesidad mórbida, los 636 días de espera en octubre de 2019 de los pacientes pendientes de intervención (en tiempo medio) en el Hospital de Sabadell que publica la web de CatSalut o los 514 del Hospital de Mataró, respecto a los 7 días del Althaia Hospital San Joan de Déu, los 45 del Hospital Arnau de Vilanova o los 49 del Hospital Vall de Hebrón.

En el caso de los tratamientos de reproducción humana asistida, los tiempos de espera para acceder también siguen siendo muy elevados y esto hace que las personas que tienen posibilidades económicas se vean empujadas a acudir a la sanidad privada. Como ha recordado el Síndic en numerosas ocasiones, la demora en el acceso a la prestación en este tipo de tratamientos tiene una especial incidencia, tanto por la repercusión en las posibilidades de éxito, como porque la Administración excluye automáticamente a la persona de la lista de espera cuando se sobrepasa el límite de edad establecida como requisito.

Con carácter general, el Síndic considera que aún hay margen de mejora en la gestión de las listas de espera y ha alentado al Departamento de Salud a continuar trabajando para acercar tanto como sea posible los tiempos de espera reales a los que se han fijado como razonables.

#### Queja 08240/2018

Una persona se queja por la lista de espera de más de un año para que le realicen las pruebas de alergia en el Hospital de la Vall d'Hebron. La Administración sanitaria informa de que se trata de una derivación ordinaria y de las medidas introducidas para reducir las demoras, dirigidas mayoritariamente a solicitar la colaboración de la atención primaria en patología poco grave, como la de la persona promotora de la queja.

El Síndic, a pesar de que valora positivamente las medidas adoptadas, sugiere que se introduzcan medidas concretas dirigidas directamente a reducir la lista de espera de las personas que han sido derivadas al Servicio de Alergología del Hospital Vall d'Hebron.

#### Queja 01128/2019

Una persona se queja por la demora para acceder al especialista en traumatología. Su médico de familia la deriva al traumatólogo de Premià de Mar y le programan visita al cabo de nueve meses. Después de reclamar, se le avanza, y al cabo de cuatro meses la visitan y la derivan al Servicio de Traumatología del Hospital de Mataró, donde le programan visita al cabo de cinco meses. No obstante, dos días antes se la anulan sine die, y a la vista de que dos meses después aún no la habían programado de nuevo, la persona interesada opta por acudir a la sanidad privada, donde la intervienen para ponerle una prótesis.

El Síndic se dirige al Departamento de Salud para destacar que, a pesar de las mejoras introducidas en la gestión de las listas de espera del sistema sanitario público, aún se producen demoras excesivas, por lo que insiste en que hay que seguir realizando esfuerzos para introducir las medidas organizativas y asistenciales necesarias que permitan una atención dentro de unos tiempos razonables, de forma que se garantice el derecho a la asistencia sanitaria de que disfrutaran las personas.

### 3. INFORMACIÓN GENERAL A LOS PACIENTES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Uno de los principios que configuraron la Ley General de Sanidad, de 25 de abril de 1986, fue establecer un catálogo de derechos y deberes de las personas usuarias del sistema sanitario. Uno de los derechos más prolíficos y debatidos en la literatura médica y del que se han recibido numerosas quejas es el concerniente a la información.

Toda persona tiene derecho a recibir información comprensible, continuada y completa sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder, y sobre el proceso asistencial y las alternativas al tratamiento, de forma que es necesario dar por escrito el consentimiento informado para cualquier intervención médica que se le practique, a excepción de determinados casos de riesgo para la salud pública o cuando la urgencia no admita demora, entre otros.

Sin embargo, la información, tanto de los servicios sanitarios públicos como de los privados, debe ser adecuada para que la persona que la reciba pueda formarse una opinión y decidir libremente, dado que es la base de la relación jurídica sanitaria y del proceso asistencial. Así, la Ley General de Sanidad obliga a informar a las personas de los requisitos necesarios para el uso de los servicios sanitarios, de forma que resulten accesibles y comprensibles para todos.

También es necesario recordar otras obligaciones de los servicios sanitarios que son objeto de recordatorios constantes del Síndic, como son el cumplimiento del derecho a que se asigne a la persona un profesional médico, que será el interlocutor principal con el equipo asistencial, así como que se le advierta en caso de que los procedimientos de pronóstico, diagnósticos y terapéuticos que se apliquen puedan ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso puede conllevar peligro adicional para la salud. En todo caso siempre será imprescindible la autorización previa y por escrito de la persona afectada.

Para hacer más efectivo el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y de los derechos de las personas afectadas, la ley mencionada prevé una serie de infracciones y sanciones.

Así mismo, los derechos reconocidos en la Ley General de Sanidad han sido, posteriormente, modificados y desarrollados por la Ley catalana 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica, la cual fue modificada por la Ley catalana 16/2010, de 3 de junio, habiendo aceptado varias recomendaciones del Síndic en cuanto a la información y documentación que debe constar en la historia clínica y del tiempo de conservación, como se ha indicado en otros informes al Parlamento de Cataluña.

**En el caso de intervenciones asistenciales hay que informar a los pacientes de forma comprensible y adecuada para que puedan consentir de manera informada**

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, también reguló otros aspectos del derecho a la información, reformulando y extendiendo su alcance a todas las actuaciones asistenciales.

Sin embargo, persiste el incumplimiento por parte de los servicios sanitarios de la obligación de informar, incumplimiento que se refleja en las quejas, a pesar de que sea constitutivo de infracción administrativa y de que en determinados casos pueda conllevar un delito de lesiones. Así, las consecuencias jurídicas derivadas de la vulneración del derecho a recibir información y a consentir el tratamiento, además de las infracciones y sanciones previstas legal y reglamentariamente para los centros sanitarios, también conllevan la responsabilidad disciplinaria de los profesionales. Y, así mismo, los actos que conculcan los derechos de las personas usuarias de los servicios sanitarios también pueden generar responsabilidad penal y civil, puesto que pueden causar daños y perjuicios a las personas afectadas, a las que deberá resarcirse.

Por ello, los centros sanitarios públicos, o contratados en el marco del sistema sanitario público, deben responder por los daños y perjuicios que pueda causar el funcionamiento normal o anormal de los servicios. Ciertamente, cuando se considera que la atención médica prestada no ha sido regular, la persona afectada tiene la posibilidad de interponer por vía administrativa, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que se han indicado, la reclamación correspondiente por responsabilidad patrimonial ante la Administración, para solicitar el resarcimiento de los daños y perjuicios por las consecuencias que esta actuación haya conllevado.

**Las administraciones sanitarias deben exigir responsabilidades a los profesionales sanitarios que no garanticen el cumplimiento del derecho a la información del paciente**

En cuanto a la intervención del Síndic en estos casos, la institución ha recordado, sugerido o recomendado al Departamento de Salud cuál era la información adecuada que debía darse en cada momento a las personas afectadas; que se obtuviera el consentimiento

informado por escrito en casos de procedimientos diagnósticos invasivos, así como que informaran a las personas de los posibles riesgos, con la introducción de las medidas oportunas para evitar la repetición de las situaciones denunciadas. El Síndic también ha tenido que cuestionar los circuitos establecidos para derivaciones que rechazan profesionales especialistas y ha solicitado que se revisen, con especial atención a la comunicación de este hecho a la persona interesada y a la programación de la visita correspondiente con el servicio idóneo a sus necesidades, a fin de respetar el derecho a una atención sanitaria que garantice la continuidad asistencial.

Por último, el Síndic, ante la evidencia de la vulneración de los derechos mencionados en algunos casos, y sin perjuicio de informar a las personas afectadas de las acciones administrativas y judiciales, ha sugerido al Departamento de Salud que traslade los hechos expuestos por las personas afectadas a la Inspección Sanitaria del Departamento de Salud, por si la Subdirección General de Evaluación e Inspección de Asistencia Sanitaria considerara oportuno iniciar una investigación, o ante la Comisión de Deontología del Colegio de Médicos correspondiente, para que se investiguen y se depuren las responsabilidades correspondientes, tanto de los centros sanitarios como de los profesionales.

**Queja 00767/2019, entre otras**

La promotora de la queja expone que le realizaron una punción lumbar en el Servicio de Urgencias del Hospital de la Santa Creu y Sant Pau de Barcelona, pero no la informaron de las posibles complicaciones que podía sufrir. Indica que desde la punción sufre secuelas que imposibilitan que lleve una vida normal.

De la documentación disponible, se desprende que si bien debía explicarse a la promotora la conveniencia de realizar la prueba en opinión del personal médico que la atendió, no puede afirmarse sin lugar a duda que se le facilitara información sobre los posibles riesgos.

En este sentido, hay que hacer referencia a la normativa sobre los derechos de información concerniente a la salud y a la autonomía del paciente, que recoge que cualquier intervención en el ámbito de la salud requiere que la persona afectada haya dado su consentimiento específico y libre; y que este consentimiento debe ser por escrito en los casos de procedimientos diagnósticos invasivos –como sería la punción lumbar– y, en general, cuando se llevan a cabo procedimientos que conllevan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente.

Dadas estas consideraciones, el Síndic sugiere al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que el Hospital de Sant Pau, además de informar verbalmente a los pacientes y responder sus dudas, como seguro que ya hace con carácter general, se asegure de que dispone del consentimiento por escrito de los pacientes cuando sea necesario llevar a cabo cualquier intervención asistencial que requiera consentimiento.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00115/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al Hospital transfronterizo de la Cerdaña**

En septiembre de 2014 se puso en marcha el Hospital de Cerdaña, con la particularidad de que es el primer centro sanitario europeo que ofrece atención a personas de dos países diferentes. Esta nueva fórmula de atención ha hecho que el Síndic de Greuges se interesara por conocer cómo se ha adecuado este proyecto a la realidad de su entorno cuando ya han pasado unos años desde que entró en funcionamiento y, especialmente, qué impacto ha tenido en la atención sanitaria de las personas de la zona.

**AO 00166/2019**  
En trámite

**Actuación de la Administración ante los casos de personas afectadas en Cataluña por la bacteria de la listeria tras haber comido carne contaminada procedente de Andalucía**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de la Administración ante la detección de diversos casos de personas afectadas por listeriosis en Cataluña tras haber consumido un producto alimentario fabricado por una empresa sevillana y contaminado por la bacteria de la listeria.

#### 4. LA RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANÍA: CONSIDERACIONES SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS INGRESOS Y LA EXTINCIÓN DE PRESTACIONES

La renta garantizada de ciudadanía ha continuado generando quejas significativas. Si en el primer año de aplicación de la Ley 14/2017, de 20 de julio, destacaban sobre todo los problemas relacionados con los retrasos en la tramitación y en la resolución de los procedimientos, y con los requerimientos de documentación, este año se ha constatado que la interpretación y aplicación de los requisitos que la Ley prevé para ser persona beneficiaria de esta prestación generan incidencias e incertidumbres importantes.

Además de cuestiones relacionadas con la valoración del empadronamiento, del período de residencia o del cese voluntario en una actividad laboral, uno de los requisitos que ha generado más problemas ha sido el relativo a la insuficiencia de ingresos, de rentas o de recursos económicos durante el período de seis meses anteriores a la solicitud, según lo establecido en el artículo 7.1. d) de la Ley 14/2017.

Por un lado, es necesario indicar que en las resoluciones la Administración únicamente menciona, cuando es este el motivo de la denegación, que no se cumple con este requisito, pero no cuantifica los ingresos que ha tenido en consideración. Esto constituye una carencia importante, puesto que implica que las personas no puedan conocer de entrada los elementos que ha tenido en cuenta el órgano gestor para resolver, pudiendo generar indefensión, puesto que dificulta que presenten unas alegaciones argumentadas y eficaces.

**Las resoluciones denegatorias de la prestación por razón de ingresos deben explicitar los ingresos considerados**

Es necesaria una mejora significativa del contenido de las resoluciones que se dictan en estos procedimientos, en coherencia con

los principios de buena administración y de motivación suficiente de los actos administrativos. Y, en referencia a la cuestión concreta de los ingresos, sería necesario que incorporaran explícitamente los datos que determinen la decisión, incluyendo, como mínimo, el número de miembros de la unidad de convivencia, la cuantificación de los ingresos computados y el límite aplicable al caso concreto.

Por otra parte, también plantea problemas la consideración que hace la Administración sobre la suficiencia de los ingresos. Así, se ha constatado que, a la hora de contabilizar los ingresos de qué ha dispuesto la persona solicitante o la unidad de convivencia para valorar la concurrencia de este requisito o no, el órgano gestor a menudo computa todos los movimientos que figuran en los extractos de las cuentas bancarias sin discriminar ni evaluar la naturaleza de los ingresos ni las posibles particularidades de estos movimientos.

La Ley 14/2017 dispone que, para evaluar el requisito de ingresos, se tienen que tener en cuenta los rendimientos del trabajo o del capital mobiliario e inmobiliario, plusvalías, incrementos patrimoniales y rendimientos procedentes de cualquier actividad económica; patrimonio, y las ayudas, subvenciones y otras prestaciones económicas de las administraciones públicas o de entidades públicas o privadas.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias interpretan, en virtud de este precepto, que debe computarse cualquier aportación o ayuda económica que realicen otras personas, incluso aunque tenga carácter esporádico.

**Deben excluirse del cómputo de ingresos los que corresponden a un préstamo**

En opinión del Síndic, esta interpretación no es razonable. Hay que evaluar de forma individualizada cada supuesto y también hay que acreditar de forma adecuada la situación económica de las personas que

solicitan la prestación. Sin embargo, una interpretación como la expuesta no es coherente ni desde la perspectiva de la redacción del precepto ni desde una interpretación lógica en referencia a la finalidad y al objeto de la prestación.

Igualmente, hay que mencionar la consideración de los préstamos. La Administración sostiene el criterio de que los ingresos provenientes de un préstamo deben contabilizarse para determinar el derecho o no a la prestación, porque no están expresamente excluidos por la Ley. Esto supone darles el mismo tratamiento que a los ingresos derivados de pensiones o prestaciones públicas o privadas, los ingresos por actividad laboral o de algún otro tipo, o los rendimientos de capital, donaciones, herencias, etc.

### Hay que respetar el trámite de audiencia en la adopción de resoluciones limitadoras de derechos

El Síndic considera que la naturaleza y las obligaciones que definen el contrato de préstamo son especiales. El elemento característico del préstamo es que la persona está obligada a devolver las cuantías que ha recibido, y a menudo genera, además, una obligación de hacerlo con intereses. Esta diferente naturaleza jurídica debe tenerse en cuenta, y se le debe dar un tratamiento específico, coherente con el fin de la prestación.

Por otra parte, también se han detectado incumplimientos de las garantías procedimentales en supuestos de extinción de la prestación; básicamente porque habitualmente se toma esta decisión sin cumplir con el trámite de audiencia y sin dar a conocer a la persona interesada los datos que se tienen en cuenta y la posibilidad de presentar alegaciones con carácter previo a la resolución.

Al respecto, se han tratado varios casos en los que la Administración ha acordado la extinción al detectar que se había producido algún cambio en la situación de la persona beneficiaria que no había comunicado dentro del plazo indicado, como, por ejemplo, la percepción de una cuantía económica adicional, el cambio de domicilio o la modificación de la unidad de convivencia. Cabe señalar que en algunos de estos casos se ha constatado que la persona interesada había comunicado estos cambios a los servicios sociales básicos –que así lo confirmaban– y por diferentes razones no se había trasladado esta información al órgano gestor de la prestación.

Es importante que se dé una información mejor y más clara sobre los deberes de las personas beneficiarias de la prestación, que deben cumplir con las obligaciones que les corresponden. En todo caso, es necesario que el órgano gestor de la prestación incorpore de forma habitual la práctica del trámite de audiencia con carácter previo a la resolución, a fin de respetar convenientemente los derechos de las personas interesadas y de acuerdo con los principios del procedimiento administrativo común.

**Queja 06994/2018**

Una persona formula una queja en referencia a la denegación de la prestación complementaria a las ayudas estatales porque entiende que la Administración no valoró correctamente su situación económica. La prestación había sido denegada porque se consideraba que el interesado, que era perceptor de un subsidio de paro, había dispuesto durante los seis meses anteriores de ingresos superiores al límite establecido.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informa que tuvo en cuenta que en los movimientos bancarios del período objeto de cómputo constaban unos ingresos superiores al límite aplicable.

Una vez analizado el caso, el Síndic sugiere que se efectúe una nueva evaluación de la solicitud, dado que una parte de los ingresos provenía de préstamos solicitados a entidades financieras para cubrir los gastos básicos de subsistencia mientras que no podía recibir otra prestación.

El Departamento confirma el criterio de que los ingresos provenientes de un préstamo deben ser contabilizados como ingresos para valorar el derecho a la prestación.

El Síndic insiste en que debe considerarse la naturaleza de un préstamo, que no es equiparable a otros ingresos, y sugiere al Departamento que modifique este criterio, que excluya las cuantías derivadas de préstamos del cómputo de ingresos y que tenga en cuenta esta cuestión en el desarrollo reglamentario correspondiente.

**Queja 08925/2018**

Una persona formula una queja por desacuerdo con la extinción de la renta garantizada de ciudadanía. La Administración había extinguido la prestación por ausencia del titular, aplicando la previsión del artículo 14.1.e) de la Ley 14/2017. El interesado alegaba que no había estado ausente y aportaba justificantes de visitas médicas en fechas próximas a la fecha de extinción.

La Administración gestora informa que esta decisión se basaba en una comunicación de los servicios sociales básicos de referencia, que indicaban que habían intentado contactar con el interesado telefónicamente sin conseguirlo y proponían suspender el pago.

El Síndic considera que la decisión adoptada en este caso no está justificada porque no se han agotado los procedimientos de notificación establecidos por la normativa vigente, y porque un hipotético incumplimiento del plan de inclusión social solo podría ser causa de extinción de la prestación complementaria de activación e inserción, pero no de la prestación garantizada. Así pues, sugiere al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que revoque la resolución de extinción y que cumpla con el trámite de audiencia previo a la resolución en estos procedimientos.

### Queja 01205/2019

La promotora de la queja planteaba su disconformidad con la denegación de la renta garantizada de ciudadanía, que la Administración había denegado porque consideraba que no cumplía el requisito de insuficiencia de ingresos, así como con la demora en la resolución del recurso de alzada que había presentado.

El Síndic pone de manifiesto que el órgano gestor ha contabilizado todos los movimientos que figuran como ingresos en la cuenta bancaria de la promotora, pero sin tener en cuenta la naturaleza de estos ingresos. En este sentido, la persona interesada acreditó que estos ingresos correspondían a ayudas puntuales y esporádicas de sus hijos para atender sus necesidades básicas, como, por ejemplo, el pago del alquiler.

En opinión del Síndic, no es lógico considerar que las aportaciones voluntarias puntuales de familiares o amigos a una persona que no dispone de recursos para atender las necesidades básicas impidan la concesión de una prestación que tiene por objeto atender situaciones de pobreza.

Por ello, sugiere al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que reconsidere la resolución adoptada, y que, una vez instruidos los trámites oportunos, resuelva expresamente el recurso de alzada interpuesto por la promotora, lo estime y le reconozca el derecho a la prestación.

### Queja 01714/2019

La promotora de la queja plantea la disconformidad con la decisión del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de extinguir la prestación de renta garantizada de ciudadanía de la cual era beneficiaria por el hecho de considerar que la persona interesada había incumplido la obligación de comunicar cambios en su situación; concretamente, la percepción, un año antes, de una cuantía en concepto de ayuda del Fondo de garantía de pensiones.

La persona interesada alegaba que había comunicado este hecho a los servicios sociales básicos municipales. Estos servicios lo confirmaban y exponían que no habían podido enviar en el momento la comunicación al Departamento por dificultades con el sistema informático, a pesar de que no quedó constancia de ello, y que efectuaron la comunicación meses después.

Después de analizar la información aportada, el Síndic entiende que no puede considerarse que la persona interesada incumpliera sus obligaciones y, por tanto, que no está justificada la extinción.

Por eso, además de recordar el deber de respetar el trámite de audiencia, sugiere al Departamento que revoque la resolución de extinción. También sugiere a la Administración municipal que adopte medidas para evitar que se reproduzcan estas situaciones y asegurar la constancia de los trámites que se efectúen.



## 5. 2. ACCESO A LOS SERVICIOS RESIDENCIALES

Este año se han continuado recibiendo quejas referidas a personas que presentan una discapacidad, por las demoras importantes con que se encuentran para acceder al servicio residencial que se ha determinado como más idóneo en su caso, después de que ya se ha realizado la valoración correspondiente. Mayoritariamente, hacen referencia a personas que presentan discapacidad intelectual, que ya hace años que tienen esta orientación diagnóstica y que en algún caso, incluso en el momento en que se emitió el dictamen de orientación a servicios residenciales para personas con discapacidad, ya se consideró que se trataba de una situación de urgencia.

A menudo los promotores de las quejas son los progenitores de la persona con discapacidad, o alguna persona de su entorno familiar, y expresan su preocupación por que ven que van pasando los años, ellos se van haciendo mayores y temen que sus hijos o familiares puedan quedar desatendidos el día que falten. Algunos, además, manifiestan que la situación de los hijos se agrava cada vez más y que sus fuerzas para hacer frente a la situación van menguando.

El Síndic recuerda que los servicios sociales tienen como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, y que la normativa define las necesidades sociales como aquellas que repercuten en la autonomía personal y el apoyo a la dependencia en una mejor calidad de vida personal, familiar y de grupo, en las relaciones interpersonales y sociales, y en el bienestar de la colectividad. En este sentido, también determina que son destinatarias de los servicios sociales, especialmente y entre otros, las personas que presentan discapacidad física, psíquica o sensorial. Cuando estas personas, además, tienen reconocido un grado de dependencia, hay que tener en cuenta que la normativa que la regula les reconoce el derecho subjetivo a recibir los servicios que sean adecuados a sus necesidades.

**La falta de plazas residenciales incide en la persona afectada y también en su entorno familiar**

En este asunto, el Síndic ha destacado la importante repercusión que tiene no poder acceder al servicio en un tiempo razonable, una vez ya se ha determinado el recurso más adecuado a las características que presenta una persona, no solo para la propia persona, que no puede disfrutar de la atención especializada que requiere, sino también para la familia, que no tiene capacidad para ofrecerla y que debe hacer frente a situaciones que la superan claramente, en muchas ocasiones sin conocimientos ni habilidades para hacerlo, más allá de una buena voluntad evidente. Esto, sin perjuicio de que la Administración pueda acordar mientras tanto otro tipo de servicio o prestación.

Por lo tanto, es una realidad que los recursos que se destinan a esta finalidad son insuficientes y que es preciso incrementar el número de plazas disponibles, cuando la propia Administración supedita el ingreso de una persona a las posibles bajas en los servicios existentes o a la creación de nuevas plazas. En esta línea, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado en varias ocasiones que se prevé continuar incrementando plazas para este tipo de dispositivos a efectos de poder garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

**Hay que promover un incremento efectivo y significativo de la dotación de plazas residenciales para atender las demandas existentes**

En lo que concierne concretamente a las personas que presentan una problemática social derivada de enfermedad mental, a raíz de la tramitación de alguna queja se ha detectado que después de haberse indicado como adecuado un servicio

residencial, a raíz de la solicitud posterior de excepcionalidad para acceder a un centro residencial para personas mayores, la propia persona consta en lista de espera para acceder a dos tipos de centro. Al no concretarse qué razón justifica esta doble vía de acceso, todo parece indicar que es por la falta de plazas del primer servicio. Ante esta situación, el Síndic ha objetado que considera que esta no es la solución que debe darse a estas situaciones y que hay que garantizar en todos los casos que el servicio que se conceda sea adecuado a las necesidades de la persona.

Así mismo, la Administración ha informado que el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el Departamento de Salud elaboraron un documento de uso interno que recoge una distribución territorial de plazas de los recursos residenciales, teniendo en cuenta la población subsidiaria y las plazas públicas disponibles, y que la asignación se efectúa mediante las comisiones territoriales.

El Síndic ha manifestado que, en su opinión, esta distribución no debería considerarse un documento interno y, dada su relevancia tanto para las personas interesadas como para la ciudadanía en general, y el hecho de que la distribución territorial de plazas no tiene que contener ningún dato personal o confidencial, tendría que darse a conocer y hacerse pública, así como el número de centros y plazas existentes y el número de personas que están en lista de espera para acceder a una plaza de residencia para personas con enfermedad mental.

**Hay que garantizar en todos los casos que el servicio que se otorgue sea adecuado a las necesidades de la persona**

En esta línea, ha sugerido que se dé publicidad de esta distribución territorial y de las eventuales modificaciones posteriores; que se dé a conocer el número de personas en lista de espera para acceder a una plaza residencial para personas con problemática social derivada de enfermedad mental, en las diferentes modalidades establecidas por la cartera de servicios, y la distribución territorial, y que se haga pública esta información y se mantenga actualizada periódicamente.

En definitiva, el Síndic ha incidido en la necesidad de promover un incremento efectivo y significativo de la dotación de plazas residenciales para atender las demandas existentes, y de características adecuadas a los diferentes perfiles y necesidades que pueden plantearse. Este incremento debería ser un objetivo prioritario de las actuaciones públicas para garantizar que todas las personas que no pueden permanecer en su domicilio puedan acceder a un servicio residencial en un tiempo razonable, porque en muchos casos esta es la única manera de garantizar la atención correcta de sus necesidades y hacerla compatible con las de su familia.

**Queja 01440/2017**

El progenitor y tutor de una persona afectada de daño cerebral con secuelas que le producen una importante afectación en el ámbito conductual, funcional y cognitivo, con un grado de discapacidad del 90% y un grado III de dependencia reconocida, presentó una solicitud de recurso residencial en el año 2016.

La Administración informa que se están realizando gestiones para concertar nuevas plazas y que el interesado consta como persona prioritaria para ingresar. Mientras tanto, el interesado ingresa en una residencia de personas mayores.

El Síndic incide en la importancia de poder acceder al recurso determinado como más adecuado en cada caso y en la necesidad de poder hacerlo de forma suficientemente ágil, sin la demora de años que se produce en muchos casos.

Por último, la Administración informa que esta persona ingresó en un centro adecuado a sus necesidades en septiembre de 2019.

**Queja 07920/2018**

La madre de una persona con discapacidad se queja porque presentó la solicitud de acceso a una plaza residencial para su hijo en el año 2011 y en la orientación residencial correspondiente ya se determinó que se trataba de una situación de urgencia. A pesar de haber confirmado la solicitud de plaza en el año 2013 y haber formalizado otra solicitud en marzo de 2018, sigue sin haber podido acceder.

El Síndic sugiere que se incrementen las plazas residenciales para poder garantizar los derechos de las personas con discapacidad y diagnósticos complejos relacionados con trastornos de conducta y para asegurarse que reciben efectivamente la atención que se ha determinado como adecuada, una vez valorada cada situación particular y las necesidades que se derivan de ella. Y, en consecuencia, en cuanto a este caso concreto, dado el largo tiempo transcurrido, solicita que se atienda la solicitud y que se otorgue una plaza al hijo de la promotora de la queja, sin más demora.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00022/2019**  
**Finalizada**

**Actuación de oficio relativa a la situación de una persona declarada incapaz y a la espera de nombramiento de entidad tutelar**

El Síndic tuvo conocimiento de la situación de una persona residente en Sant Vicenç de Castellet que se podría encontrar en una situación de desprotección y de riesgo. Según los datos facilitados, se trata de una persona que había sido declarada incapaz pero a la que aún no se le había designado entidad tutelar, por falta de propuesta del órgano competente.

Posteriormente, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado al Síndic de cuál es la entidad tutelar propuesta, y que queda pendiente el nombramiento por parte del juez correspondiente.

**AO 00106/2019**  
**Finalizada**

**Actuación de oficio sobre el funcionamiento del área básica de servicios sociales de Palamós**

El Síndic ha tenido conocimiento de las dificultades relacionadas con el funcionamiento del área básica de servicios sociales de Palamós que, según se plantea, están relacionadas con la dotación de personal de estos servicios. Así, se ha constatado que el Síndic de Greuges de Palamós ha recibido numerosas quejas sobre el tiempo de espera para tener cita con los servicios sociales básicos, a causa sobre todo de los ajustes de plantilla efectuados por el Consejo Comarcal del Baix Empordà.

**AO 00206/2019**  
**En trámite**

**Actuación de oficio sobre las demoras en la elaboración del programa individual de atención a las personas en situación de dependencia**

El Síndic ha constatado desde hace años que en muchos casos la elaboración del PIA se alarga excesivamente, cosa que perjudica a las personas en situación de dependencia. Por eso, ha instado a las diferentes administraciones a arbitrar medidas para reducir el tiempo de elaboración del PIA y conseguir más agilidad en la tramitación de estos procedimientos y, consiguientemente, en el acceso efectivo de las personas en situación de dependencia a los servicios y a las prestaciones que necesitan.

## 6. ADAPTACIÓ DEL REGLAMENT DEL TAXI A LA LEGISLACIÓ DE JUBILACIÓ ACTIVA DE LA SEGURETAT SOCIAL

No hace mucho más de un año que el colectivo de taxistas de Barcelona convocó una huelga que colapsó el centro de la ciudad. Una vez desconvocada la huelga, el conflicto en relación con el transporte de viajeros mediante el alquiler de vehículos con conductor (VTC) sigue abierto.

El Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y el Gobierno de la Generalitat de Cataluña han intervenido en la regulación de licencias municipales adicionales para los vehículos VTC, iniciativas que el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) tendrá que dirimir, habida cuenta de que el Consejo de Garantías Estatutarias de Cataluña ya se pronunció en el sentido de que las restricciones del decreto de la Generalitat no eran razonables y que vulneraban el derecho a la libertad de empresa del artículo 38 de la Constitución española.

El conflicto del taxi se encuentra en suspenso, mientras el TSJC vaya resolviendo los recursos interpuestos por las partes implicadas en el conflicto, ya sea el AMB, el Ayuntamiento de Barcelona, el Gobierno de la Generalitat, el colectivo de taxistas o las plataformas de alquiler de vehículos con conductor.

El sector del VTC apuesta por un cambio en la movilidad urbana para satisfacer las demandas de la ciudadanía y defiende su modelo de movilidad para reducir los precios de transporte, hacer ciudades más sostenibles y crear empleo; retos que tendrán que abordarse con la regulación del sector, puesto que los taxis están regulados con tarifas y segmentos y las VTC no tienen regulado el precio de los servicios y solo pueden operar en el segmento de la precontratación. Dicha regulación no impide que se haya creado un mercadeo de licencias de taxis que nada tiene que ver con las tasas administrativas de concesión de las nuevas licencias.

La solución, por tanto, no radica en prohibir o restringir la actividad de las VTC, sino en regularla con seguridad jurídica, compatibilizándola para que pueda convivir con el sector del taxi, de forma que se preste un mejor servicio de movilidad para la ciudadanía.

**Es necesario regular con seguridad jurídica y sin restricciones las licencias de transporte a través del alquiler de vehículos con conductor (VTC)**

Esta cuestión es difícil en cuanto al servicio de taxi, como se ha evidenciado en una queja que recibió el Síndic, y en una posterior actuación de oficio para realizar su seguimiento (A/O 119/2019), que pone de manifiesto las dificultades del taxi en la modificación de la reglamentación y regulación de las condiciones de ejercicio y de expedición de licencias.

Así, recientemente, el régimen jurídico de la Seguridad Social española se ha modificado para compatibilizar la jubilación con el trabajo. Con el título de “Jubilación y envejecimiento activo”, se regula la modificación de la secular incompatibilidad de la pensión de jubilación con el trabajo, de forma que la persona jubilada puede seguir trabajando, ya sea a tiempo completo o a tiempo parcial, y percibir la pensión de jubilación, compatible con el trabajo, en una cuantía del 50%. Una vez finalizada la relación laboral por cuenta ajena, o una vez producido el cese en la actividad por cuenta propia, se restablece la percepción íntegra de la pensión de jubilación.

Sin embargo, se planteó la queja de un taxista que quería acceder a la jubilación activa y seguir trabajando y que no lo podía hacer dada la negativa del Instituto Metropolitano del Taxi (IMET) a que pudiera ejercer la actividad de taxista con la misma licencia que poseía, puesto que una vez había optado por la jubilación activa no podía seguir siendo titular de la licencia.

**Hay que adaptar el régimen jurídico del reglamento del taxi a la modalidad de jubilación y envejecimiento activo de la Seguridad Social**

De hecho, el IMET no se opone al derecho de la persona taxista a ejercer la profesión una vez jubilada, pero sí a que siga siendo titular de la licencia, puesto que el Reglamento del taxi especifica que la jubilación es causa de transmisión obligatoria de la licencia.

Ciertamente, la actividad del taxi está sometida a una relación administrativa de una sujeción especial entre el titular de la licencia y la administración pública que lo ha otorgado (el AMB), siendo esta entidad la que tiene facultad para determinar su régimen jurídico, así como los supuestos en que la transmisión de la licencia es obligatoria.

A pesar de ello, dado que actualmente puede disfrutarse de la pensión de jubilación compatibilizándola con el trabajo, ya sea por cuenta propia o ajena, a tiempo parcial o

completo, y teniendo la persona afectada la consideración de pensionista a todos los efectos pero con la correspondiente reducción de la cuantía de la pensión (50%), el Síndic entiende que tendría más sentido que se permitiera a las personas afectadas seguir siendo titulares de la licencia de taxi hasta que se produjera el cese de la actividad y se percibiera íntegra la pensión de jubilación.

Por ello, el Síndic considera necesario estudiar la posibilidad de adaptar el régimen jurídico que regula el reglamento del taxi a la nueva modalidad de jubilación y envejecimiento activo, de forma que se permita a los profesionales continuar con la misma licencia de taxi hasta que dejen de trabajar y perciban íntegramente la pensión de jubilación, caso en el que se entendería adecuada la transmisión obligatoria de la licencia.

### Queja 03686/2018

El promotor de la queja expone que se dirigió por escrito al Instituto Metropolitano del Taxi (IMET) para explicar su voluntad de percibir una pensión de jubilación y continuar trabajando como taxista, y solicitaba poder seguir siendo titular de su licencia. El IMET le respondió que podía jubilarse y después pedir la jubilación activa para ejercer la profesión de taxista, pero le indicaba que la normativa específica que regula las licencias de taxi establece la jubilación como causa de transmisión obligatoria de la licencia. Es decir, que el IMET no se opone al derecho del promotor a ejercer la profesión de taxista una vez jubilado, pero sí a seguir siendo titular de la licencia.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic entiende que no se ha cometido irregularidad alguna que pueda motivar la prosecución del expediente. Sin embargo, dado que actualmente puede disfrutarse de la pensión de jubilación compatibilizándola con el trabajo, ya sea por cuenta propia o ajena, a tiempo parcial o completo, teniendo la consideración de pensionista a todos los efectos pero con la correspondiente reducción de la cuantía de la pensión (50%), el Síndic considera que tendría más sentido que se permitiera a las personas afectadas seguir siendo titulares de la licencia de taxi hasta que se restableciera la percepción íntegra de la pensión de jubilación.

Por ello, a pesar de no observar irregularidad alguna en la actuación del IMET, el Síndic le sugiere que estudie la posibilidad de adaptar el régimen jurídico que regula el Reglamento del taxi a la nueva modalidad de jubilación y envejecimiento activo, y permitir así a los profesionales con licencia de taxi continuar trabajando hasta que perciban íntegramente la pensión de jubilación, momento en el que sería adecuado y correcto establecer como causa de transmisión obligatoria de la licencia.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00119/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la adaptación del Reglamento del taxi a la jubilación activa**

A raíz de una queja del año 2018 de un taxista que no podía seguir ejerciendo su actividad una vez hubiera optado por la pensión de jubilación y envejecimiento activo, puesto que tenía que entregar la licencia al Instituto Metropolitano del Taxi (IMET), el Síndic sugirió al IMET que estudiara la posibilidad de adaptar el régimen jurídico que regula el Reglamento del taxi a la nueva modalidad de jubilación y envejecimiento activo, y que se permitiera a las personas titulares de la licencia de taxi continuar trabajando hasta que percibieran íntegramente la pensión de jubilación. En este caso sí se entendería adecuado y correcto que esto fuera una causa de transmisión obligatoria de la licencia.

El IMET aceptó esta sugerencia, pero posteriormente decidió no modificar el Reglamento. Por ello, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y ha solicitado al IMET que le informe de los motivos del cambio de criterio en relación con la modificación del Reglamento metropolitano del taxi, y de la posibilidad de modificarlo para corregir la antinomia con la Ley de seguridad social y evitar así la inseguridad jurídica.

**AO 00198/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al plazo de la Inspección de Trabajo para resolver las denuncias que formulan las personas interesadas**

El Síndic ha recibido varias quejas relativas a la lentitud de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a la hora de tramitar los expedientes de denuncia relativos a la vigilancia y al control de la normativa laboral. En algunos casos, la Administración ha indicado al Síndic que las denuncias formuladas están en fase de tramitación y dentro del período para dar respuesta que establece la Ley 23/2015, de 21 de julio, ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

El Síndic, sin embargo, ha advertido que muchos de los expedientes son poco complejos y que la dilación a la hora de tramitarlos es injustificada. Considera, pues, desproporcionado y excesivo el plazo de nueve meses que establece el artículo 21.4 de la Ley 23/2015, de 21 de julio, para investigar y llevar a cabo la mayoría de las actuaciones comprobadoras de la Inspección.

Por lo tanto, la institución ha trasladado este asunto al Defensor del Pueblo español y le ha sugerido que valore la posibilidad de proponer al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que corrija las dilaciones observadas y que proponga la modificación y la reducción del plazo máximo de nueve meses de las actuaciones comprobadoras de la Inspección, modificando, en su caso, la ley mencionada.





## 7. DERECHOS DE LA INFANCIA

El día 25 de noviembre se presentó ante el Parlamento el Informe sobre los derechos del niño 2019. A continuación, se presentan los temas más destacados a modo síntesis. El informe íntegro puede consultarse en el enlace siguiente: [http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20derechos%20ni%C3%B1o\\_2019\\_cast.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20derechos%20ni%C3%B1o_2019_cast.pdf)

### 1. La necesidad de recursos presupuestarios para las inversiones estructurales necesarias en el ámbito de la infancia

La conclusión principal del Informe es la necesidad de poder disponer de recursos presupuestarios para que pueda hacerse la inversión necesaria en políticas de infancia para garantizar los derechos de los niños.

Según el Informe, la baja inversión pública comparada en políticas de transferencia económica focalizadas en la infancia es uno de los factores que explica la elevada prevalencia de la pobreza infantil en Cataluña, desde una perspectiva comparada, y que muchos niños tengan dificultades para hacer efectivo el derecho a un nivel de vida adecuada.

En el ámbito de la protección de la infancia, el Síndic también ha destacado ampliamente los déficits que presenta el sistema de protección de la infancia y adolescencia, así como la necesidad de desarrollar una reforma estructural, tanto en cuanto a la promoción del acogimiento familiar, como también a la diversificación de los recursos residenciales y a la mejora del acompañamiento de los niños tutelados y extutelados a lo largo de la tutela y durante su transición a la vida adulta.

El Síndic constata que los niveles de inversión en políticas de infancia en Cataluña por parte de las diferentes administraciones con competencias sobre este ámbito aún son insuficientes.

Entre los años 2014 y 2018, el presupuesto definitivo se ha incrementado un 24,2%, y el presupuesto ejecutado (con datos de

mediados de diciembre de 2018), un 20,8%. Aun así, en 2018 la inversión en infancia aún se situaba por debajo de la inversión existente en el año 2010.

El Síndic también reclama, como ha hecho el Comité de Derechos del Niño, que se adopten medidas para fomentar, también en Cataluña, una evaluación completa de las necesidades presupuestarias de los niños, con el objetivo de redistribuir los recursos para la aplicación de los derechos de los niños. En esta línea, ha pedido al Departamento de Economía que elabore un informe de la evaluación del impacto de la Ley de presupuestos sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Cataluña.

### 2. Incremento significativo del número de menores pendientes de cambio de recurso de protección

Los datos ponen de manifiesto que este año se ha producido un incremento significativo del número de menores pendientes de cambio de recurso, del 29%, de 575 el año 2018 a 742 en septiembre de 2019. Este incremento afecta especialmente al número de niños y adolescentes pendientes de recurso residencial (CRAE, CREI y terapéutico), mientras que se observa una disminución del número de menores pendientes de familia ajena, que se reduce pero continúa siendo muy significativo. En concreto, un 65,8% de los menores tutelados pendientes de recurso adecuado está a la espera de una familia ajena. En total, un 7,7% de los menores tutelados atendidos en el sistema de protección no está acogido al recurso más adecuado.

El análisis de los datos muestra una tendencia a un ligero incremento sostenido en el tiempo del número de familias acogedoras desde el año 2016, del 33,5% hasta septiembre de 2019 (de 552 a 737), pero también una tendencia relativamente estable en el tiempo del número de menores tutelados en familia ajena.

En esta línea, conviene añadir que se mantiene un grupo numeroso de menores (a estas alturas 488 en total dentro del sistema y de estos, 118 niños de menos de seis años y 63 niños de menos de tres años) pendientes que se constituya la medida de acogimiento

familiar, lo que pone de manifiesto la necesidad de promover el acogimiento familiar y la acogida en unidad convivencial de acción educativa, con el objetivo de proporcionar a estos menores el recurso alternativo a la familia que los equipos técnicos consideran más adecuado a sus necesidades.

### 3. Estigmatización de los menores migrantes sin referentes familiares y actuaciones positivas en la acogida

En cuanto a los menores migrantes sin referentes familiares durante el año 2019 los principales cambios han afectado tanto a la intensidad de la llegada como también al desarrollo de algunas de las medidas solicitadas.

Por un lado, después de un período de fuerte incremento anual de la llegada de menores migrantes solos, comprendido entre 2015 y 2018, en que año tras año se duplicaba el número de nuevos casos atendidos respecto al año anterior, cabe señalar que durante el año 2019 esta tendencia se estabiliza, de forma que el volumen de llegada es similar al de 2018.

Sin embargo, esta estabilización no ha impedido que el número de menores migrantes sin referentes familiares atendidos durante el año 2019 sea, en el mes de septiembre de 2019, de 6.238, un 29,6% más que en diciembre de 2018.

En este sentido, y por otra parte, cabe señalar que durante el año 2019 ha continuado la creación de nuevas plazas para la atención de menores migrantes no acompañados, aunque a un ritmo más moderado que en el año 2018. En total, durante el año 2019, hasta el mes de septiembre, se han creado 1.224 nuevas plazas, especialmente en centros de primera acogida (437) y en recursos de transición (pisos asistidos, residencias para jóvenes, etc.), mientras que durante el año 2018 se crearon 2.196. A pesar de esta moderación en el ritmo de creación de plazas, conviene añadir que en septiembre de 2019 ya hay 3.621 plazas destinadas específicamente a la atención de menores migrantes solos, un 26,4% más que en diciembre de 2018.

Algunas actuaciones en referencia a la acogida de menores migrantes sin referentes familiares han sido positivas. Se ha creado el DAI (dispositivo de atención inmediata), para evitar

que los jóvenes pasen mucho tiempo en las comisarías. Además, los centros de primera acogida y atención integral y los centros de emergencia se están reconvirtiendo en unidades más pequeñas: pisos de 16 a 21, recursos para mayores de edad o centros de primera acogida más pequeños para trabajar mejor la inclusión y el empoderamiento de los jóvenes.

En opinión del Síndic, hay que desarrollar de forma urgente una estrategia de integración de estos adolescentes y jóvenes migrantes en los municipios de Cataluña, a través de programas de formación que ayuden a vehicular itinerarios individuales de transición hacia la autonomía.

A las vulneraciones de derechos que sufren estos menores, se ha añadido la grave vulneración que supone la estigmatización de este colectivo y el rechazo de una parte de la población a la instalación de los equipamientos. Una de las recomendaciones que se quiere trasladar a los medios de comunicación es intentar evitar la utilización, en la medida de lo posible, del acrónimo MENA, sobre todo vinculado a connotaciones negativas.

### 4. Las primeras medidas del Pacto contra la segregación escolar se ponen en funcionamiento

En marzo de 2019, el Departamento de Educación y el Síndic suscribieron el Pacto contra la segregación escolar, conjuntamente con la mayoría de municipios de más de 10.000 habitantes y de los miembros de la comunidad educativa (entidades municipalistas, patronales de los centros concertados, sindicatos, federaciones de asociaciones de familias de alumnado y entidades de referencia en el ámbito de la educación).

Este pacto contiene 30 actuaciones y más de 180 medidas específicas, que se han empezado a implementar durante el año 2019, como, por ejemplo, la aprobación del Decreto 31/2019, de 5 de febrero, que anula los criterios complementarios de enfermedad digestiva crónica y exalumnos; la elaboración del documento para la organización y gestión de los centros, bajo el título "Transparencia y acceso a la información pública", que limita el acceso a los datos de composición social y resultados académicos de los centros, o la

creación de la comisión de estudio sobre regímenes de admisión, la subcomisión de estudio sobre segregación residencial y la comisión de estudio del coste de la plaza escolar.

### 5. Necesidad de priorizar la atención sanitaria a los menores en listas de espera

En cuanto a las listas de espera, conviene destacar que en el último año se ha incrementado el número de menores que están a la espera de consultas externas y pruebas diagnósticas, a pesar de que se ha reducido el número de menores que están a la espera de intervenciones quirúrgicas. En concreto, entre agosto de 2018 y septiembre de 2019, el número de menores pendientes de consultas externas se ha incrementado un 10,9%, y el de pruebas diagnósticas, un 21,2%, mientras que el número de menores pendientes de intervenciones quirúrgicas se ha reducido un 6%.

### 6. Un 25% de menores en situación de pobreza

En los últimos años, el Síndic ha destacado que la mejora de la coyuntura macroeconómica no ha conllevado, como mínimo por ahora, una mejora de los indicadores de riesgo de pobreza en Cataluña. La pobreza infantil sigue siendo un fenómeno con carácter estructural que afecta en el año 2018 cerca del 25% de los menores, a pesar del ligero descenso en relación con el año anterior, mientras que la privación material severa afecta cerca del 9% de los menores.

La existencia de la pobreza infantil como fenómeno estructural se produce en un contexto de baja inversión pública comparada en políticas de transferencia económica focalizadas en la infancia.

Cabe señalar que durante el año 2019, hasta el mes de octubre, ha aumentado el número de menores beneficiarios de la renta garantizada de la ciudadanía en un 12,4% respecto del año 2018, hasta los 28.830 en total. Durante los tres primeros trimestres del año 2019, se ha invertido cerca de un 12,7% más que en el mismo período del año anterior, cerca de 25 millones de euros adicionales.

En cuanto a los centros abiertos, este desarrollo ha contribuido durante el año 2019 al

mantenimiento de la tendencia de crecimiento del número de plazas disponibles, más allá de las 10.000, y del número de centros, 288. Este crecimiento progresivo de plazas, así como el desarrollo del servicio itinerante, permitirá mejorar la cobertura social y territorial del servicio.

### 7. La doble victimización de los menores desahuciados

En los últimos años, el Síndic ha constatado que la asignación de la vivienda de emergencia se acostumbra a dilatar en el tiempo, a pesar de la resolución favorable de la Mesa de valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales de Cataluña, como consecuencia de la disponibilidad insuficiente de viviendas protegidas. Este déficit provoca que familias desahuciadas con menores a cargo tengan que alojarse en recursos como, por ejemplo, pensiones, centros de acogida municipales u otros recursos residenciales de estancia limitada, en condiciones inadecuadas para los menores, hasta que les asignan la vivienda.

La inadecuación de estos recursos se explica por la situación de provisionalidad, que puede prolongar el sufrimiento emocional, así como por las condiciones materiales (habitaciones, generalmente pequeñas y sin servicios básicos, o en habitaciones colectivas, donde están otras personas socialmente vulnerables sin hogar y sin vínculos con la familia), que pueden suponer una experiencia de victimización secundaria.

### 8. Carencias en la detección de maltratos a recién nacidos

En 2019 el Síndic ha tenido conocimiento de diferentes situaciones de maltratos a recién nacidos en que ha observado déficits en la detección del maltrato, la aplicación de los protocolos y la coordinación entre servicios. Para garantizar el traspaso de información y la coordinación entre profesionales sanitarios, el Síndic ha alertado sobre la necesidad de introducir los mecanismos necesarios para prevenir la duplicidad de historias clínicas, garantizando la apertura de una única historia clínica, completa, detallada y precisa que recoja las observaciones de los profesionales de salud durante las visitas de los menores, y en

especial de los recién nacidos, en todos los servicios de salud (servicios de urgencias, hospitales, CAP, etc.).

### 9. La prioridad de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar en casos de menores dependientes

El Síndic ha defendido que la Administración debe priorizar el pago de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar en los casos de menores y, en consecuencia, que no debe aplicar plazo suspensivo alguno en relación con esta prestación porque es contrario al interés superior del menor y contraviene la normativa interna de protección de los derechos de los menores y la Convención sobre derechos del niño.

### Otros temas de interés

#### Derecho a recibir atención de los servicios de logopedia

El Síndic ha tramitado varias quejas individuales en que profesionales y familias con menores con dificultades auditivas y de habla denuncian la falta de recursos de atención a los problemas de logopedia en las escuelas y las largas listas de espera para la atención logopédica en la sanidad pública.

#### Derecho de huelga del alumnado

El conjunto de normativa que regula el sistema educativo no reconoce de forma expresa el derecho de huelga del alumnado, pero la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, del derecho a la educación (LODE), sí prevé que, en los términos que establezcan las administraciones educativas, las decisiones colectivas que adopte el alumnado a partir

del tercer curso de educación secundaria obligatoria respecto a la asistencia a clase no tienen la consideración de faltas de conducta ni son objeto de sanción, cuando hayan sido resultado del ejercicio del derecho de reunión y sean comunicadas previamente a la dirección del centro educativo.

#### Medidas públicas para promover la igualdad de género

Las administraciones públicas deben emprender las acciones necesarias para sensibilizar e informar sobre la importancia del juego y los juguetes en la transmisión de estereotipos sexistas, y para prohibir la comercialización de juegos y juguetes que sean vejatorios para las mujeres, que atenten contra su dignidad, que hagan un uso sexista del lenguaje o que fomenten la agresividad entre los niños y adolescentes.



El Departament @educaciocat i més d'un centenar d'ajuntaments i agents de la comunitat educativa signen el Pacte contra la segregació escolar impulsat pel Síndic [sindic.cat/ca/page.asp?id...](http://sindic.cat/ca/page.asp?id...)

- D'ençà de l'any 2017, el Síndic de Greuges ha estat treballant per consensuar l'acord, en col·laboració amb el Departament d'Educació, amb la voluntat de promoure la corresponsabilitat dels diferents actors que intervenen en l'àmbit educatiu
- El document inclou trenta actuacions i cent vuitanta-nou mesures concretes en nou àmbits que el Departament d'Educació es compromet a implementar, tant com es pugui, durant aquesta legislatura
- Totes les propostes estan adreçades al conjunt de centres que integren el Servei d'Educació de Catalunya i parteixen de la necessitat d'incrementar el pressupost en educació
- El pacte preveu, entre d'altres, l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat per al curs vinent, amb mesures específiques per combatre la segregació, com ara l'establiment d'una proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per centres d'una mateixa zona, la limitació de l'escolarització de matrícula viva a centres d'alta complexitat o la creació d'una oficina virtual d'escolarització

1:29 p. m. · 18 de març de 2019 · Twitter Web Client

## 8. LA VIOLENCIA DE GÉNERO COMO VULNERACIÓN DEL DERECHO DE LAS MUJERES

El fenómeno de la violencia sobre la mujer y la violencia de género es un problema a nivel mundial que no conoce de fronteras geográficas y que afecta a todas las mujeres de todos los sectores de la sociedad, independientemente de la edad, la educación, los ingresos, la posición social y el país de origen o residencia.

Además de la normativa nacional, el Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, conocido como el Convenio de Estambul, sigue siendo la norma internacional y el instrumento clave para erradicar la lacra de la violencia de género a través de un enfoque global, exhaustivo y coordinado, centrado en los derechos de la víctima.

De acuerdo con la definición del Convenio de Estambul, la *violencia contra las mujeres* es una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres. Condena todas las formas de violencia de género y deplora que las mujeres y las niñas sean expuestas a violencia psicológica, física, sexual y económica, como violencia doméstica, acoso sexual, ciberviolencia, ciberacoso, violación, matrimonio precoz y forzoso, mutilación genital femenina, aborto, esterilización forzosa, explotación sexual y tráfico de seres humanos y otras formas de violencia que constituyen graves violaciones de sus derechos humanos y de su dignidad. También expresa su profunda inquietud ante el fenómeno del feminicidio en Europa, que constituye la forma más extrema de la violencia contra las mujeres.

**La violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos**

El término *feminicidio* ha sido definido por el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém don Pará (MESECVI) como “la muerte violenta de mujeres por razones de género, tengan lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación

interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión”.

En el año 2018 fue un punto de inflexión para el feminismo. La huelga del 8 de marzo y las movilizaciones del 25-N, el goteo de muertes por violencia machista, así como las convocatorias espontáneas a raíz del caso de la Manada han hecho que el feminismo irrumpa con fuerza en la agenda política y mediática. No obstante, también fue el año del negacionismo de los derechos de las mujeres impulsado por diferentes opciones políticas, tanto a escala nacional como internacional, en el que el auge de la extrema derecha atenta contra los derechos y las libertades de todas las personas, pero especialmente de las libertades y de los derechos de las mujeres.

Los debates que afloran confirman la necesidad de fortalecer los valores igualitarios y de seguir trabajando para mejorar las medidas adoptadas hasta ahora para la promoción de la igualdad y la equidad de género y para combatir, en todo caso, la violencia contra las mujeres y la violencia de género, sin que sea admisible ningún paso atrás. En este contexto, son muchas las voces que, junto con esta institución, han expresado su rechazo ante cualquier manifestación de este tipo de violencia y han reafirmado su compromiso hacia las víctimas y supervivientes.

**Hay que fortalecer los valores igualitarios y es necesaria una formación adecuada con perspectiva de género**

El Pleno del Parlamento ha aprobado varias resoluciones que instan al Gobierno de la Generalitat a adoptar medidas para combatir y erradicar la violencia machista, con el desarrollo íntegro de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista. Entre las actuaciones que se han llevado a cabo, destaca el Plan estratégico de políticas de igualdad de género 2019-2020, que se presentó en el marco de la Comisión Interdepartamental para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Este plan contiene el eje 3, de prevención y erradicación

integral de las violencias machistas, que prevé el II Programa de intervención integral contra la violencia machista 2019-2020 y que aborda todos los ámbitos de la Ley 5/2008 aún pendientes de desarrollo. Por su parte, en el año 2018, los defensores del pueblo de España se reunieron en Alicante para celebrar unas jornadas de coordinación dedicadas a la atención de mujeres y niños víctimas de violencia de género, con el fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, con las peculiaridades de cada territorio. De esta jornada surgió una declaración de 27 puntos, de entre los que destacan, a modo de ejemplo, los siguientes:

- La revisión de la Ley Orgánica 1/2004, para ampliar el concepto de violencia de género a todo tipo de violencia contra las mujeres y violencia doméstica cometida de acuerdo con el Convenio de Estambul.
- La sensibilización, la formación y capacitación del personal que interviene en la protección integral de las víctimas.
- El cumplimiento del estatuto de la víctima y la adopción de diferentes medidas en el ámbito judicial.
- Mejoras en el ámbito de la asistencia social, sanitaria y psicológica.

### Se ha intensificado el debate sobre las violencias sexuales

En este contexto de grave vulneración de los derechos de las mujeres, el Síndic ha abierto varias actuaciones de oficio cuando ha tenido conocimiento de la muerte o la agresión violenta de una mujer. Es el caso de las violencias sexuales, sobre las que en los últimos tiempos se ha intensificado el debate, especialmente por determinados hechos ocurridos en el contexto de fiestas populares y otros espacios de ocio donde se han producido graves atentados contra la indemnidad sexual de las mujeres.

El estudio de los casos ha permitido conocer algunas de las actuaciones e iniciativas que se están llevando a cabo en los diferentes ámbitos, en el ámbito local y autonómico, y que se valoran positivamente. Así, en el caso de la

Consejería de Interior, destaca el Protocolo de seguridad contra las violencias sexuales en entornos de ocio, aprobado este año. En el ámbito local, también hay actuaciones por parte de ayuntamientos para combatir las desigualdades de género. Es el caso del Ayuntamiento de Sabadell, que en una respuesta al Síndic a raíz de tener conocimiento de una presunta agresión sexual a una chica informa de las principales actuaciones que se llevaron a cabo para atender a la víctima y a su familia y, así mismo, todas las actuaciones que lleva a cabo el Ayuntamiento para combatir las desigualdades de género desde un punto de vista preventivo y de sensibilización. El informe también expone las nuevas acciones que hay en curso o respecto de las cuales se está trabajando en cuanto a la lucha y a la prevención de las diferentes manifestaciones de violencia machista, entre las que se encuentra la violencia sexual, lo cual pone en relieve el compromiso del consistorio en este ámbito.

### Hay que reforzar una perspectiva centrada en la víctima

Por todo ello, el Síndic considera que es imprescindible seguir avanzando en la adopción de medidas urgentes, algunas de las cuales implican reformas legislativas como la del Código penal. Otras implican la formación de la judicatura y otros operadores jurídicos porque, sin una formación adecuada con perspectiva de género, puede darse el caso de que, a pesar de que exista mucha legislación, se interprete de forma discriminatoria.

Con todo, es necesario un reconocimiento de las víctimas y que se las crea, de forma que se sientan seguras, tranquilas, puedan disfrutar de una vida libre de violencia y se evite su revictimización. En este sentido, hay que reforzar una perspectiva centrada en la víctima para garantizarle unas condiciones adecuadas que le permitan confiar, relatar su situación y pedir ayuda. Concretamente, es necesario tener en cuenta a las víctimas del tráfico de seres humanos, un ámbito en el cual el Síndic ha abierto varias actuaciones de oficio después de tener conocimiento de la situación de algunas mujeres necesitadas de protección nacional e internacional en Cataluña, y en referencia a lo cual ha emprendido varias iniciativas a propuesta de entidades especializadas en la lucha contra este fenómeno, como es SICARcat.

## 9. EL PLAN DE IGUALDAD DEL SÍNDIC DE GREUGES

La incorporación de la perspectiva de género en la formulación de las políticas públicas es un principio rector de la actuación de los poderes públicos, tal y como establecen el Estatuto de Autonomía de Cataluña (2006); la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, junto con numerosos documentos de referencia europea e internacionales. Por ello, la institución del Síndic de Greuges está expresamente habilitada para supervisar el cumplimiento de las previsiones legales y el compromiso de ejecución de la Administración catalana en esta materia.

Hay que recordar que el marco normativo catalán otorga al Síndic de Greuges la autoridad y el mandato en defensa de derechos en materia de no discriminación por razón de género que puedan haber sido vulnerados por la actuación de instituciones o de personas, tanto públicas como privadas (artículo 57, Ley 17/2015).

La normativa reciente en el ámbito de igualdad de oportunidades obliga a las administraciones públicas a elaborar planes de igualdad. En este contexto, y de acuerdo con el compromiso del Síndic en la promoción de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la vertiente tanto interna como externa, el Síndic ha elaborado su primer Plan de igualdad de género.

El Plan se fundamenta en la incorporación transversal de la perspectiva de la igualdad de género en todas las actuaciones de la institución, teniendo en cuenta que este es un principio rector de la actuación de los poderes públicos. De hecho, la transversalización de género o lo que se conoce como *gender mainstreaming* en las políticas de igualdad es un compromiso que ha pasado a ser una de las prioridades de la agenda europea. En la mayor parte de los países que forman parte es posible observar cómo los gobiernos han asumido el compromiso formal de implementar la

perspectiva de género como estrategia base de las políticas de igualdad.

La estrategia de la transversalización, pues, normativamente se prevé que se incluya en toda política que emprenda la Administración y, en este sentido, conlleva que también se proyecte sobre el conjunto de la función supervisora del Síndic de Greuges respecto a cualquiera de las actividades que desarrollen las administraciones públicas. Esto implica un proceso de cambio institucional que conlleva la transformación de la práctica y la cultura organizativa de las instituciones públicas, incluida la del Síndic de Greuges.

**El Plan se fundamenta en la incorporación transversal de la igualdad de género en todas las actuaciones de la institución**

Este proceso de cambio se sustenta en las diferentes legislaciones enumeradas y se traduce en la elaboración del Plan de igualdad. El Plan de igualdad se ha llevado a cabo a partir de diferentes fases. En una primera fase se elaboró un estudio diagnóstico del grado de inclusión de la perspectiva de género y la perspectiva LGBTI en el conjunto de la actuación del Síndic de Greuges, tanto en la vertiente interna como externa. En la segunda fase, se redactó el plan de acciones, que fue aprobado por el Consejo de Dirección del Síndic. En estas dos fases el Síndic contó con el apoyo externo de expertas del Institut Quotidiana. En la tercera y última fase, el Plan de igualdad se entregó al Parlamento de Cataluña para que se tuviera en consideración en la comisión parlamentaria del Síndic, que tuvo lugar el 9 de diciembre del 2019, con una amplia difusión social.

Con la voluntad de fijar de forma más firme el compromiso del Síndic de promover una sociedad justa e igualitaria en Cataluña, uno de los ejes de actuación del Plan se centra en incorporar la transversalización de género y la LGBTI en

el conjunto de actuaciones, con el objetivo de impulsar la igualdad en la planificación de las actuaciones y en la prestación del servicio a la ciudadanía. De esta forma, el Plan tiene como destinatarios tanto el personal de la institución como el conjunto de la ciudadanía de Cataluña, que se beneficiará del impulso de las medidas contenidas en las leyes 17/2015 y 11/2014.

El Plan se organiza en cuatro grandes ejes de actuación. El primer eje se orienta a fortalecer la cultura de la igualdad en el seno de la institución. El segundo eje se centra en la transversalización de la perspectiva de género y LGBTI en el conjunto de actuaciones del Síndic, incluyendo la política comunicativa y las actividades de contacto directo con las mujeres y el colectivo LGBTI. Habida cuenta de la prevalencia y el impacto que genera la violencia machista en todas sus formas y la LGBTI-fobia, el Plan les dedica un eje propio, el tercero. Por último, el cuarto se centra en el Síndic de Greuges, como espacio laboral donde trabajan decenas de personas, con una atención especial a la promoción de la igualdad en el acceso, la promoción y el desarrollo profesional, así como en el entorno laboral y el clima de trabajo.

**Hay un compromiso firme del Síndic para promover una sociedad justa e igualitaria**

Para cada uno de los ejes se definen unos objetivos específicos, y un conjunto de medidas que deberán aplicarse. Globalmente, el Plan incluye 51 acciones. Cada acción se acompaña de una serie de indicadores que permitirán evaluar si la

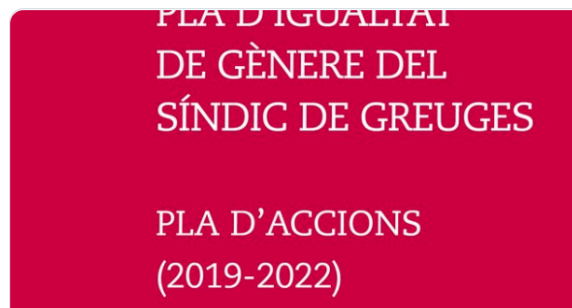
medida se ha ejecutado y, en su caso, su grado de cumplimiento, con especificación del calendario previsto para su implementación y también del equipo responsable de su ejecución.

Desde principios de año el Plan se ha empezado a aplicar de forma progresiva y se ha traducido en la adopción de toda una serie de mejoras, de entre las que destacan, con carácter general, las relativas a la inclusión de la perspectiva de género, con atención a la interseccionalidad en el sistema de recogida de datos y de clasificación por áreas y materias de las quejas, consultas y actuaciones de oficio, así como en la apertura de actuaciones de oficio cada vez que se ha tenido conocimiento de la muerte de una mujer o de la agresión a personas del colectivo LGBTI.

Para impulsar la ejecución del Plan y evaluar la implementación, se ha creado un grupo de seguimiento en el seno de la institución.



El Síndic aprova un pla d'igualtat de gènere per a la institució



El Síndic aprova un pla d'igualtat de gènere per a la institució - Síndic de Greuges de...  
L'objectiu és enfortir la cultura de la igualtat en el si de la institució i esdevenir un model de referència per a altres actors públics i privats i per a la ciutadania El Pla s'h...  
sindic.cat

5:20 p. m. · 24 de gen. de 2019 · [Twitter Web Client](#)



## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00033/2019**  
Finalizada

### Actuación de oficio relativa a una presunta agresión sexual múltiple en Sabadell

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la presunta agresión sexual múltiple a una chica de dieciocho años en una nave industrial abandonada de Sabadell, en febrero de 2019.

En el informe de respuesta del Ayuntamiento de este municipio, se expone, por un lado, las principales actuaciones que se llevaron a cabo para atender a la víctima y a su familia; y por el otro, todas las actuaciones que lleva a cabo actualmente el Ayuntamiento para combatir las desigualdades de género desde un punto de vista preventivo y de sensibilización. Por último, el informe también expone las nuevas acciones que hay en curso o que se están trabajando, lo que pone en relieve el compromiso del Ayuntamiento de Sabadell en la lucha y la prevención de las diferentes manifestaciones de la violencia machista, entre las cuales la violencia sexual.

**AO 00046/2019**  
Finalizada

### Actuación de oficio relativa a la discriminación de las azafatas del Mobile World Congress en función de su altura

El Síndic tuvo conocimiento de que las azafatas que trabajaron en el recinto del Mobile World Congress en febrero de 2019 tenían una retribución diferente en función de su altura. Esta práctica puede ser constitutiva de una infracción administrativa grave y/o muy grave, de acuerdo con el artículo 59 (3 y 4) de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de hombres y mujeres. En esta línea, la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, establece en su artículo 22 la prohibición de la reiteración sistemática en la profusión o difusión de mensajes que desautoricen a las mujeres o que las traten vejatoriamente u objetualmente. Por este motivo, el Síndic sugirió a la organización del Mobile World Congress que adoptara las medidas oportunas para cancelar esta oferta de trabajo.

Posteriormente, el Síndic ha observado que, a raíz de su intervención, se han adoptado las medidas pertinentes para garantizar que en todos los congresos y ferias que se celebren en Cataluña se ofrezcan empleos que cumplan con la igualdad efectiva de mujeres y hombres y con la normativa vigente.

**AO 00047/2019**  
Finalizada

### Actuación de oficio relativa a un tuit discriminatorio contra la dirigente de Ciudadanos, Inés Arrimadas

El Síndic abrió una actuación de oficio con referencia a un tuit publicado por un actor el 23 de febrero de 2019 en referencia a Inés Arrimadas.

El artículo 25 de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece que los medios de comunicación no deben difundir contenidos sexistas y deben evitar los estereotipos sexistas y el uso sexista o androcéntrico del lenguaje. En consecuencia, el Síndic solicitó al Consejo del Audiovisual de Cataluña que le informara de su posicionamiento con referencia a estos hechos. De los informes enviados por la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales y el Instituto Catalán de las Mujeres se desprende que se han aceptado las recomendaciones del Síndic, puesto que se rechazan absolutamente las actitudes insultantes y vejatorias contra las mujeres, se produzcan en el ámbito que se produzcan.

**AO 00081/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la muerte de una mujer víctima de explotación sexual**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la noticia de la muerte de una mujer en Barcelona, víctima de tráfico de seres humanos con finalidades de explotación sexual, con el fin de conocer la situación en la que se encontraba la mujer y las intervenciones que se llevaron a cabo para la atención, el abordaje y el acompañamiento del caso.

Una vez estudiada la actuación administrativa se concluye que se llevaron a cabo muchas actuaciones para proteger y asistir a la víctima y para coordinar los diferentes organismos de la Administración, a pesar de que por último no funcionaron dada la falta de colaboración de la víctima. El Síndic remarca que la expedición de una autorización de residencia a las víctimas de tráfico constituye una garantía importante para protegerlas, y que resulta esencial que no se actúe contra ellas por no disponer de documentación o por trabajar sin autorización. Por ello, es necesario reforzar una perspectiva centrada en la víctima y garantizarle unas condiciones adecuadas que le permitan confiar, relatar su situación y pedir ayuda.

**AO 00110/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a una agresión homófoba que tuvo lugar en el parque Joan Miró de Barcelona**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la presunta agresión homófoba que tuvo lugar en el mes de mayo de 2019 en el parque Joan Miró de Barcelona.

En el informe de respuesta de la Dirección de Derechos de la Ciudadanía del Ayuntamiento se exponen las acciones que se han llevado y que se están llevando a cabo en el Ayuntamiento de Barcelona en el ámbito de la defensa de los derechos de las personas, y en especial de los derechos del colectivo LGTBI, la valoración de las cuales pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento en la lucha contra cualquier tipo de discriminación.

**AO 00126/2019**  
En trámite

**Presunta discriminación de género en las pruebas de acceso al Cuerpo de Bomberos de la Generalitat y del Ayuntamiento de Barcelona**

El Síndic ha tenido conocimiento de que, actualmente, en el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat y del Ayuntamiento de Barcelona no se está consiguiendo aumentar la presencia femenina. Por este motivo, ha abierto una actuación de oficio con el fin de analizar si se está produciendo efectivamente algún tipo de discriminación por razones de género hacia las mujeres que opositan en el Cuerpo de Bomberos.

**AO 00129/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a un incidente homófobo en un local de restauración de Barcelona**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de un incidente homófobo que tuvo lugar en el mes de junio de 2019 en un local de Barcelona, con el fin de tener más información sobre los hechos y sobre las actuaciones que llevaron a cabo los diferentes profesionales de la seguridad que intervinieron. En un video que recoge el momento de la agresión, se pone de manifiesto que esta tuvo lugar ante la presencia de un vigilante de seguridad que no realizó ninguna actuación. En los informes de respuesta de la Dirección General de Administración de Seguridad y la Dirección General de la Policía se informa de las diferentes actuaciones que se han llevado a cabo y de las conclusiones que se desprenden de las mismas, y el Síndic no aprecia signos de actuación administrativa irregular.

**AO 00133/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a una presunta agresión verbal y física a dos personas por su orientación sexual**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la agresión a dos chicas motivada por su orientación sexual que tuvo lugar en julio de 2019 en la terraza de un bar de Barcelona.

En su informe de respuesta, el Ayuntamiento de esta localidad indicó las actuaciones que habían llevado a cabo desde el momento en el que se tuvo constancia de la agresión, no sólo en el ámbito policial y judicial sino también desde el punto de vista de la protección, la información, el acompañamiento y la atención a las víctimas.

**AO 00178/2019**  
En trámite

**Interrupción temporal de la administración de la vacuna contra el virus del papiloma humano a algunos colectivos vulnerables al contagio**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio al tener conocimiento de la posible existencia de problemas de suministro de la vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) en Cataluña. Parece que ante la falta de dosis, se ha excluido de la administración de la vacuna a los hombres menores de veintiséis años que tienen sexo con otros hombres y a las mujeres que practican la prostitución. Según se ha informado, el problema de suministro se debe al hecho de que se incluyeron estos dos colectivos en la nueva edición del plan de vacunación del VPH, pero cuando se aprobó el plan, en el mes de junio, la compra de las vacunas para el período 2018-2019 ya se había realizado.

**AO 00212/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a un ataque que sufrió un local del Espacio LGTBI de Girona**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de un incidente que tuvo lugar en el mes de noviembre de 2019, cuando alguien rompió un cristal del Espacio LGTBI de Girona. En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se ha dirigido al Ayuntamiento de Girona, a la Dirección General de la Policía y al Área para la Igualdad de Trato y No-discriminación de Personas LGTBI del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias para tener conocimiento de las actuaciones y de los servicios que activaron en cuanto tuvieron conocimiento de los hechos, y de las actuaciones policiales que se han llevado a cabo para investigar los hechos, en coordinación y cooperación con el Cuerpo de la Policía Municipal de Girona.

**AO 00221/2019**  
En trámite

**Desigualdad en la protección de las mujeres víctimas del tráfico de personas en función de su procedencia**

La entidad SICARcat, que trabaja con mujeres víctimas del tráfico de personas, ha trasladado al Síndic un estudio en el que se hace un análisis de las dificultades, los obstáculos y las irregularidades de la implementación del marco legal en la situación del tráfico de seres humanos, y en el que se pone de manifiesto que existe una disparidad de tratamiento entre las mujeres de origen extracomunitario y las de origen comunitario o nacional.

Por este motivo, el Síndic ha decidido hacer difusión de este estudio y enviará próximamente un informe al Parlamento de Cataluña.

**AO 00229/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la muerte de una mujer en el Prat de Llobregat a manos de su pareja**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la muerte de una mujer en el Prat de Llobregat en diciembre de 2019 a manos de su pareja, un hombre que ya ha sido detenido como autor del crimen machista. La pareja tiene hijos menores de edad y la jueza ha solicitado a la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAI) que supervise su tutela.

La División de Investigación Criminal de los Mossos d'Esquadra ha abierto una investigación para aclarar las causas y las circunstancias de este crimen, el noveno de este 2019 en Cataluña, uno más que en todo el año 2018.

**AO 00234/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a dos agresiones LGTBifóbicas producidas en Barcelona y en Sant Boi de Llobregat a finales de 2019**

Fruto del compromiso del Síndic con la promoción de políticas de igualdad entre mujeres y hombres y con los derechos de las personas LGTBI y la tolerancia cero hacia las situaciones de LGTBifobia y de violencia contra las mujeres, se ha abierto una actuación de oficio para estudiar las últimas agresiones homófobas a jóvenes que se han producido a finales de 2019 en Sant Boi de Llobregat y en Barcelona, respectivamente.

**AO 00235/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la venta de un juego con claro contenido homófobo**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la venta de un juego de mesa con claro contenido homófobo. El juego sitúa a los jugadores en una prisión, y el objetivo es no jugar la carta de la pastilla de jabón, de modo que acaba haciendo un símil entre estar preso y ser homosexual, y entre ser homosexual y ser un violador. Es decir, que el juego alimenta la homofobia, el odio y la criminalización.

**AO 00236/2019**  
En trámite

**Recopilación de datos presuntamente discriminatorios por parte de un CAP de Barcelona**

El Síndic ha tenido conocimiento de un formulario que utiliza un CAP de Barcelona en el que los datos que se solicitan son presuntamente discriminatorios. Se ha considerado oportuno pedir información al Instituto Catalán de la Salud sobre este asunto.

**AO 00238/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a un cuestionario discriminatorio previo a la determinación del grado de los internos de centros penitenciarios**

El Síndic ha tenido conocimiento de que a algunos internos de centros penitenciarios se les ha realizado unos cuestionarios previos a la decisión de la Junta de Tratamiento para determinar su grado penitenciario en los que algunas preguntas eran discriminatorias por razón de orientación sexual. Por ejemplo, se les preguntaba si tenían alguna "anomalía sexual" y, entre otras opciones, como la zoofilia, se incluía la homosexualidad.

## ■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS



## 10. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Como institución de garantía del derecho a obtener información generada o en poder de las administraciones públicas catalanas y del resto de sujetos obligados a dar cumplimiento a la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el Síndic analiza las quejas que le plantean las personas en esta materia. Adicionalmente, el título VIII de la Ley 19/2014 prevé que debe evaluarse anualmente la aplicación de esta ley y asigna esta función al Síndic de Greuges. Por tanto, las valoraciones que recoge este epígrafe provienen de esta doble perspectiva de análisis: la que se desprende de las quejas formuladas por las personas y la que se deriva del ejercicio de la función evaluadora de la Ley.

La conclusión más destacada del informe de evaluación de la Ley 19/2014 presentado ante el Parlamento de Cataluña en julio de 2019 es la percepción de ralentización o estancamiento en la aplicación general de la Ley que ya se apuntaba en el año anterior y que se confirma un año después, de forma que aún se hace más evidente la necesidad de adoptar medidas para revertir esta situación.

El informe insiste en que hay que reforzar los mecanismos de apoyo de las administraciones con mayor capacidad frente a las que disponen de menores recursos, y también es necesario fortalecer los espacios de cooperación entre administraciones para poder articular de forma conjunta los instrumentos que prevé la Ley. Ante una Ley que requiere esfuerzos organizativos y recursos sostenidos en el tiempo, y en un contexto en que es difícilmente viable generar estructuras adicionales para una buena parte de las administraciones obligadas, solo será posible darle cumplimiento si se articulan estos mecanismos de apoyo y cooperación que lo faciliten.

A pesar de ello, más allá de que las diferencias en capacidad impliquen necesariamente ritmos diferentes de cumplimiento, el informe de evaluación también destaca que es necesario que los responsables de cada administración tengan la voluntad de priorizar su aplicación; que identifiquen lo que falta y planifiquen la forma de darle cumplimiento, y no solo que

esperen pasivamente a que les faciliten externamente los instrumentos para hacerlo.

En definitiva, el Síndic ha querido destacar que lo que se hace evidente con este informe es que el simple transcurso del tiempo o la inercia de la aplicación de la Ley no generarán, pasada la etapa inicial de desarrollo, cambios sustanciales si no se refuerzan los instrumentos de cooperación entre administraciones y cada una no analiza y planifica los elementos que le faltan.

**Es necesario que la información que publican las administraciones sea actualizada y reutilizable, pero también completa, estructurada y comprensible**

En lo que concierne específicamente a las obligaciones de publicidad activa, el último informe de evaluación señala que existen diferencias muy marcadas entre cada administración y su sector institucional (los entes de diversa tipología que dependen de ella), que no siempre se justifican por razones de capacidad y recursos. Esta situación se produce tanto en el ámbito de la Administración de la Generalitat como en el de la Administración local y requiere, en opinión del Síndic, un apoyo específico de las administraciones matriz para que los entes dependientes adecúen sus portales o webs al requerimiento de la Ley.

El informe también destaca la necesidad de introducir mejoras cualitativas en la información que se publica para que se ajuste a los parámetros de la Ley, pero, sobre todo, que esta información sea completa, estructurada, interrelacionada y comprensible para todo el mundo. A medida que se incrementa el volumen de la información publicada, resulta más relevante incorporar herramientas que faciliten la comprensión (índice de contenidos y estructura del portal, guías explicativas de contenidos y usos, entre otros.)

En referencia al ejercicio del derecho de acceso, y a pesar del crecimiento en el

número de solicitudes, el Síndic ha insistido en pedir un esfuerzo adicional de difusión para que las personas conozcan que tienen derecho a pedir información en poder de las administraciones y que se valore la posibilidad de flexibilizar la obligación de acreditar la identidad cuando se solicita información pública para facilitar su ejercicio. Así mismo, reclama la aprobación de un reglamento de desarrollo (en estado avanzado de tramitación en el momento de redactar este informe) que concrete aspectos de la Ley que deberían facilitar el ejercicio de este derecho. También señala el elevado número de administraciones que no han facilitado ni han denegado la información que se les ha solicitado con la técnica de la ciudadana oculta, habida cuenta de que el derecho de acceso a la información pública es un derecho democrático esencial que debe recibir atención preferencial.

### El ejercicio del derecho de acceso a la información pública siempre debe ser gratuito y solo las copias o los cambios de formato pueden ser objeto de pago

Anteriormente se indicaba que cada administración debe realizar un esfuerzo de planificación y de estructuración organizativa para dar cumplimiento a las obligaciones de la Ley. El análisis de los datos obtenidos en el último informe parece indicar (el alcance limitado de los datos no permite afirmarlo de manera concluyente) que existe una relación directa entre las administraciones que han designado una unidad responsable de tramitar las solicitudes, regulando internamente el procedimiento para gestionarlas, y las que reciben un mayor número de peticiones de acceso y resuelven expresamente las solicitudes de acceso en el test de la ciudadana oculta. Es por ello que el Síndic ha recomendado, como buena práctica, que se habiliten estas medidas organizativas para garantizar la atención de las solicitudes a las administraciones que tengan una estructura que razonablemente lo permita.

Como se ha señalado en el inicio de este apartado, las dificultades para acceder a la información pública o bien el hecho de no poder localizar en el portal o web de una administración la información que debería estar publicada han seguido generando quejas, lo que ofrece a esta institución una visión

complementaria sobre la aplicación y las carencias de la Ley. En este epígrafe se recogen algunos ejemplos. El ejercicio del derecho de acceso siempre es gratuito y solo pueden ser objeto de contraprestación la expedición de copias y la transposición de la información a un formato diferente al original, que no puede exceder el coste de la operación, de conformidad con el artículo 37 de la Ley 19/2014, de forma que no es viable exigir el pago de una tasa como contraprestación al ejercicio del derecho de acceso, tal y como el Síndic ha tenido que recordar a una administración.

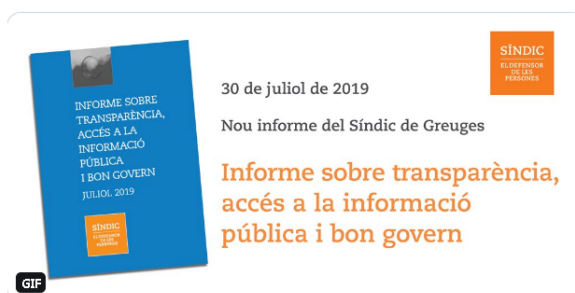
La inadmisión de una solicitud de acceso solo puede basarse en algunos de los supuestos establecidos taxativamente en el artículo 20 de la Ley 19/2014, interpretados de forma restrictiva. La doctrina de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP), que ha interpretado estos supuestos y los requisitos para aplicarlos, junto con la que puedan elaborar los tribunales, debe tenerse en cuenta a la hora de valorar si una solicitud debe ser indamitada por algunos de los motivos previstos legalmente.

En otro caso que se reseña en este informe, el Síndic recordó a una administración que la documentación de un proyecto normativo sometido al trámite de información pública debe publicarse en el portal de transparencia, y que no puede obligar a las personas que quieren acceder a él a solicitarla por escrito. Así lo determinan de forma expresa los artículos 10.1 (letra d) y 10.2 de la Ley 19/2014. En el mismo sentido, el Síndic ha recordado a otra administración que las directivas, las circulares y las instrucciones que dictan las administraciones deben publicarse obligatoriamente, de conformidad con el artículo 10.1 (letra b) de la propia Ley.



El síndic presenta l'informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern al president del @parlamentcat @rogertorrent

Més informació: [sindic.cat/ca/page.asp?id...](http://sindic.cat/ca/page.asp?id...)





**Queja 06782/2018**

En el marco de la tramitación de un expediente de cédula de habitabilidad, el Síndic constató que el Departamento de Territorio y Sostenibilidad había elaborado una instrucción para determinar los procedimientos de comprobación de los requisitos establecidos por la normativa vigente en esta materia, pero consideraba que esta instrucción era exclusivamente de uso interno y que no facilitaba el acceso de las personas interesadas en estos procedimientos a su contenido. El Síndic indicó que las instrucciones debían publicarse en el portal de transparencia y que los límites de esta obligación eran los establecidos legalmente para el derecho de acceso a la información pública, interpretados de forma estricta y ponderada al caso concreto. Por esta razón, recomendó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que publicara la instrucción indicada. La Administración aceptó esta recomendación.

**Queja 10046/2018**

El Ayuntamiento de la Ametlla del Vallès rechazó varias solicitudes de acceso a información porque entendía que conllevaban una labor compleja de elaboración o de reelaboración de la información y por el carácter repetitivo y abusivo de las solicitudes.

El Síndic destacó que la carga de acreditar que concurren las causas de inadmisión corresponde a la administración que las alega. Sin embargo, la resolución adoptada no aportaba ningún elemento objetivo que permitiera constatar la complejidad de la labor de elaboración o de reelaboración de la información y el carácter repetitivo y abusivo de las solicitudes, sino que solo se invocaban genéricamente estas causas y para todas las solicitudes presentadas. Por este motivo, sugirió que se revisara la decisión de inadmitirlas. Esta recomendación está pendiente de respuesta en el momento de concluir la redacción de este informe.

**Queja 01834/2019**

Un ciudadano formuló una queja al Síndic por las dificultades de acceder a la documentación del expediente de aprobación inicial de una ordenanza municipal, que no estaba disponible en la sede electrónica del Ayuntamiento de Vilanova de Meià, a pesar de que el edicto por el que se daba a conocer el trámite de información pública así lo indicaba.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento mencionado que adoptara las medidas adecuadas para que los documentos sometidos al trámite de información pública se hicieran públicos en el portal de transparencia y para que las personas que quisieran acceder a ellos no tuvieran que formalizar previamente una solicitud de acceso. El Ayuntamiento de Vilanova de Meià aceptó esta sugerencia.

**Queja 02759/2019**

A raíz de una queja por desacuerdo con la respuesta que el Ayuntamiento de Lleida dio a una solicitud de información, el Síndic, entre otras consideraciones, recordó a este consistorio que la tramitación de estas solicitudes no podía verse condicionada por la liquidación y el pago de una tasa previa, sin perjuicio de que si el acceso se materializaba con la expedición de copias de documentos pudiera exigirse una contraprestación. Esta recomendación está pendiente de aceptación en el momento de finalizar la redacción de este informe.

## 11. LAS SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA

El otorgamiento de las subvenciones, como ayudas que conllevan una disposición de fondos públicos, debe sujetarse a los principios de publicidad, concurrencia y objetividad.

El legislador ha expresado claramente la necesidad de que, con carácter general, la concesión de las subvenciones se realice a través de un procedimiento de concurrencia competitiva. Esto quiere decir que la concesión se hace con el cotejo previo de las solicitudes presentadas con el objeto de establecer una prelación, de acuerdo con los criterios de valoración previamente fijados en las bases reguladoras de la convocatoria, y de adjudicar, dentro del crédito disponible, las que hayan obtenido una valoración más alta en la aplicación de los criterios. Este procedimiento garantiza un mayor respeto del principio de igualdad entre las personas en el acceso a los fondos públicos y garantiza una asignación racional más eficiente de los recursos porque se escoge la opción mejor valorada y la que mejor satisface los intereses generales.

El legislador, consciente de que en determinados casos este mecanismo no es el más adecuado, ha previsto unos supuestos en que la concurrencia no es preceptiva y, por tanto, la concesión de las subvenciones puede ser directa en los supuestos tasados por la Ley, como por ejemplo: por el hecho de estar previstas nominativamente en los presupuestos de las administraciones, por el hecho de que el otorgamiento o la cuantía vengan impuestos por una norma de rango legal o por concurrencia de razones de interés público, social, económico, humanitario o de otras debidamente justificadas que dificulten la convocatoria pública.

Ahora bien, hay convocatorias en que el procedimiento de concesión de las subvenciones es el de concurrencia no competitiva. La concurrencia es porque hay una convocatoria pública, pero no es competitiva porque no se han establecido los criterios de prelación ni de valoración.

El criterio diferenciador entre la concurrencia competitiva y no competitiva recae en el modo de resolver, que es lo que es verdaderamente relevante; es decir, si hay o no hay competencia o rivalidad. En estos

casos, como la concurrencia no competitiva no compara las solicitudes y no las ordena según la puntuación alcanzada, se convierte en una modalidad de concesión directa, que se tendría que reconducir a algunos de los supuestos legalmente previstos y justificar en la exposición de motivos de las bases reguladoras.

Algunas de las bases de las convocatorias de subvenciones de concurrencia no competitiva establecen que el criterio de otorgamiento, más allá de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos, sea el factor temporal, es decir, el orden cronológico de presentación de las solicitudes hasta agotar la dotación presupuestaria. Para que este elemento respete los principios de igualdad y de no discriminación que deben presidir la gestión de las subvenciones, es necesario que las personas solicitantes que pueden tener la condición de beneficiarias puedan hacer uso de los respectivos medios de presentación en el mismo momento temporal.

**El uso del orden cronológico en convocatorias de subvenciones de concurrencia no competitiva es perjudicial para las personas que optan por la entrega presencial de las solicitudes**

Cuando los posibles destinatarios de las subvenciones son personas físicas y personas jurídicas debe considerarse que los medios de presentación de las solicitudes puede variar.

Así, el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que las personas físicas pueden escoger en todo momento si se comunican o no con las administraciones públicas por medios electrónicos, a menos que estén obligadas, y sin perjuicio de que el medio escogido lo puedan modificar en cualquier momento. En cambio, el apartado 2 de este mismo artículo contiene la relación de los sujetos que están obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración: “las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, los que

ejercen una actividad profesional con colegiación obligatoria para los trámites relativos al ejercicio de su profesión, los que representen a un interesado que está obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración y los empleados de las administraciones públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, tal y como determine reglamentariamente cada administración”.

El criterio del factor temporal difícilmente puede tener en cuenta todas las personas que, por el hecho de no estar obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, optan por entregar la solicitud presencialmente, puesto que el régimen de apertura y de funcionamiento de las oficinas de registro y de las oficinas de Correos es más limitado que el funcionamiento del registro electrónico.

El Síndic considera que valorar las solicitudes en base al orden cronológico, sin atender las diferencias existentes entre los medios de presentación que imposibilitan hacer uso de

los medios puestos a disposición de las personas solicitantes en el mismo momento temporal, coloca en clara desventaja al colectivo de personas físicas potencialmente beneficiarias que optan por presentar la solicitud de forma presencial.

Por este motivo, el Síndic concluye que las bases de las convocatorias de concurrencia no competitiva deben fijar algún otro mecanismo que permita garantizar que todas las personas solicitantes puedan formular la solicitud en el mismo momento temporal y, al mismo tiempo, incorporar criterios para dirimir situaciones de empate cuando se hayan agotado los recursos económicos con dos solicitudes presentadas el mismo día y hora. Alternativamente, las bases pueden incorporar un criterio de otorgamiento diferente al orden cronológico de presentación, como, por ejemplo, que este orden venga dado por el resultado de un sorteo, una vez recibidas todas las solicitudes, o bien que las bases prevean el prorrateo del importe global básico destinado a las subvenciones entre las personas beneficiarias.

### Queja 07881/2019

La persona solicitante de una subvención de concurrencia no competitiva convocada por ICAEN se dirigió al Síndic cuando comprobó que todas las resoluciones de otorgamiento se correspondían a solicitudes que habían sido presentadas justo el día en que se abrió el plazo de presentación. Si la primera subvención otorgada se correspondía con una solicitud presentada a las 8:00:00 horas, la última se correspondía con una presentada a las 8:38:23.

ICAEN explicó al promotor de la queja que el registro telemático para presentar las solicitudes concretas de las subvenciones se habilitó a partir de las 8.00. Sin embargo, el Síndic ha estimado que esta decisión no tuvo en cuenta a las personas que, por el hecho de no estar obligadas a relacionarse electrónicamente, optaron por presentar la solicitud de forma presencial, puesto que el horario de apertura del registro presencial de ICAEN empezaba a las 9 de la mañana, ya que los horarios de apertura de los registros de la Generalitat empiezan a las 9 de la mañana, lo mismo sucede con las oficinas del servicio de Correos.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Empresa y Conocimiento que habilite los mecanismos tecnicoorganizativos necesarios para garantizar que todas las personas solicitantes de las convocatorias de subvenciones puedan hacer uso de los medios de presentación en el mismo momento temporal o bien que modifique las bases para establecer un criterio de otorgamiento diferente al orden cronológico.

## 12. EL ALCANCE DEL DERECHO DE ACCESO A LA PROPIA HISTORIA CLÍNICA

La cuestión objeto de estudio es si el paciente tiene derecho a identificar a las personas que han accedido sin justificación a su historial clínico.

De acuerdo con el artículo 13.2 de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concernientes a la salud y a la autonomía del paciente, éste tiene derecho a acceder a la documentación que integra su historia clínica y a obtener una copia de los datos que figuran en ella, sin perjuicio del derecho de terceros a la confidencialidad de los datos de estos que consten en la documentación mencionada, ni del derecho de los profesionales que han intervenido en su elaboración, que puedan aducir a la reserva de sus observaciones, apreciaciones o anotaciones subjetivas.

Esta previsión legal limita el acceso, única y exclusivamente, a la documentación que contiene la historia clínica. En cambio, se han encontrado regulaciones sectoriales de otras comunidades autónomas que han sido mucho más generosas y mucho más próximas al deber que tienen los poderes públicos de garantizar a las personas el poder de disposición y control sobre sus datos.

A modo de ejemplo, en el ejercicio del derecho de acceso a la historia clínica, el artículo 35.3 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente, de Extremadura, reconoce que el derecho de acceso tiene que conllevar el derecho a obtener copias o certificados de los documentos que se recogen y a conocer en todo caso quién ha accedido a los datos sanitarios, el motivo del acceso y el uso que se ha hecho de los mismos, a menos que se haya hecho un uso codificado. En términos casi idénticos, se recoge el mismo derecho en el artículo 31.1 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud, en la Comunidad Foral de Navarra.

El Síndic ha examinado previamente cuál ha sido el criterio de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (ACPD), como institución encargada de tutelar el ejercicio del derecho

de acceso. A partir del análisis del artículo 15 del Reglamento Europeo de Protección de Datos (Reglamento 2016/679, de 27 de abril; en adelante, el Reglamento), sobre el derecho de acceso, el APDCAT señala que:

- no es necesario identificar al destinatario concreto de la comunicación, puesto que puede haber suficiente con identificar una categoría de destinatarios;
- no puede considerarse comunicación de datos el acceso que realiza el personal que lleva a cabo sus funciones profesionales como parte integrante de la entidad responsable del tratamiento.

Por tanto, el APDCAT concluye que el ejercicio del derecho de acceso no incluye la comunicación de las personas concretas que, como personal propio del responsable del tratamiento, hayan podido acceder al historial clínico, puesto que los datos del paciente no salen del control y del ámbito de gestión del mismo responsable.

**Es necesario que el Departamento de Salud promueva una modificación legal que amplíe el contenido del derecho de acceso al historial clínico**

Aun así, el Síndic recuerda que la Ley 21/2000 establece que toda persona tiene derecho a que se respete la confidencialidad de los datos que hacen referencia a su salud y a que nadie que no esté autorizado pueda acceder a ellos, si no es amparándose en la legislación vigente, caso este en que restan sujetos al deber de guardar secreto.

En este sentido, si la historia clínica es un instrumento destinado fundamentalmente a ayudar a garantizar una asistencia adecuada al paciente, los profesionales asistenciales del centro implicado en el diagnóstico o el tratamiento del enfermo tienen que tener acceso. Por el contrario, el personal encargado de las tareas de administración y gestión de los centros sanitarios solo puede acceder a los datos de

la historia clínica relacionados con dichas funciones (art. 11 de la Ley 11/2000).

Además, en materia de seguridad, hay que tener en cuenta los riesgos que presenta el tratamiento de datos, como consecuencia, entre otros, de la pérdida, de la destrucción o del acceso no autorizado a estos datos. Esto implica que la persona responsable y la encargada del tratamiento deben adoptar medidas técnicas para identificar a las personas usuarias que acceden al sistema de información de la historia clínica, y que cuando se produzca una violación de la seguridad de los datos que conlleve un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas, es necesario comunicarlo a la persona interesada sin dilación, de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento Europeo.

La comunicación a la persona interesada en los casos de alto riesgo debe describir en un lenguaje claro y sencillo la naturaleza de la violación, debiendo contener, como mínimo, la información relativa al nombre y los datos de contacto de la persona delegada de protección de datos; la descripción de las posibles consecuencias de la violación y la de las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para hacerle frente, incluidas las que sean necesarias para paliar los posibles efectos negativos. Se trata de un contenido mínimo de información que nada impediría que

podiera ampliarse con la identificación de las personas que han accedido sin justificación al historial clínico.

El Síndic también ha señalado que un acceso no justificado a los datos de carácter personal puede constituir un delito tipificado en el artículo 197 del Código penal, de descubrimiento y revelación de secretos, para cuya persecución es necesaria la denuncia de la persona agraviada o de su representación legal, a excepción de los casos previstos en el artículo 198, cuando el autor sea una autoridad o funcionario público. No facilitar la identificación de las personas que han accedido de forma indebida a la historia clínica del paciente empuja a la persona afectada a tener que recurrir a la jurisdicción penal en busca de amparo judicial, en caso de que también quiera ejercer acciones civiles para proteger la intromisión ilegítima a su intimidad.

Por último, el Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que promueva la tramitación de un proyecto de ley de modificación de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, mediante la elaboración de un anteproyecto para que la regulación del derecho de acceso que contiene incluya el conocimiento de las personas de la organización que han accedido a los datos sanitarios, el motivo del acceso y el uso que han hecho de los mismos.

### 13. FUNCIÓN PÚBLICA: INCIDENCIAS EN TORNO A LAS CONVOCATORIAS Y SUS BASES

#### A. La publicidad de los actos

La publicidad de las convocatorias y de sus bases es uno de los principios que rige el acceso al empleo público. Así lo dispone el artículo 55. 2.a) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP).

Las normas reguladoras de los procesos de selección del personal de la Administración, ya sea de la Administración de la Generalitat o de la Administración local, remiten la publicación de las convocatorias y de las bases a los diarios oficiales: de la Generalitat en el caso de la primera y, además, en el boletín oficial de la provincia en el caso de la segunda.

El principio de publicidad está íntimamente vinculado al principio de igualdad en el acceso, teniendo en cuenta que lo que se persigue es que el mayor número posible de personas que puedan tener interés a participar sean conocedoras de la convocatoria. Con todo, no puede dejarse de señalar que hoy en día las administraciones hacen uso, cada vez más, de otros medios que, junto con la publicación en los diarios oficiales, facilitan su divulgación y aseguran su máxima concurrencia, como las páginas web de las administraciones y las sedes electrónicas. De hecho, es necesario recordar que las convocatorias y los resultados de los procesos selectivos de provisión y promoción deben hacerse públicos en el portal de la transparencia, de acuerdo con el artículo 9.1 e) de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La sede electrónica y la web de la Administración son los medios a los que se remiten normalmente las bases de las convocatorias de muchas administraciones para hacer públicas no solo las listas provisionales de personas admitidas y excluidas, sino también los anuncios del lugar, la fecha y la hora de realización de las pruebas.

En ocasiones, estas administraciones rehúyen de lo que han consignado en las bases y prescinden de hacer las publicaciones en todos o en algunos de los espacios que las bases han identificado y los sustituyen por otros. Esta situación puede generar indefensión a las personas aspirantes, que confían en que las pruebas no se hayan iniciado porque, por ejemplo, la lista de aspirantes admitidos y excluidos, que tiene que fijar la fecha y el lugar de realización de las pruebas, no ha sido publicada en los medios señalados cuando, en cambio, la Administración sí la ha hecha pública, pero en otro espacio.

**Las administraciones deben hacer públicos los actos referentes a los procesos selectivos en los lugares identificados en las bases de la convocatoria**

En estos casos, la propia administración no respeta las bases de la convocatoria que ella misma ha aprobado, y estas bases, tal y como la jurisprudencia ha señalado de forma reiterada, constituyen la ley del proceso por su carácter vinculante en todo aquello que no contradiga el ordenamiento jurídico, tanto para la Administración y para los tribunales como para las personas aspirantes.

Más allá de recordar a las administraciones que publiquen las resoluciones dictadas en los procesos selectivos en los lugares expresamente previstos en las bases de la convocatoria, cuando el Síndic ha detectado que este incumplimiento ha generado indefensión a alguna de las personas aspirantes, ha recomendado la retroacción del procedimiento al momento en que sería necesario haber realizado la publicación. De acuerdo con el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los actos administrativos que integran un procedimiento selectivo deben ser objeto de publicación. Cuando las publicaciones de los actos se realicen en lugares diferentes a los medios indicados en la convocatoria y en las bases, estos no tienen validez.

## B. La precisión de las bases

El tribunal del proceso de selección es un órgano calificador que tiene por misión desarrollar y calificar las pruebas y a tal efecto dispone de un margen de apreciación para medir la calidad técnica de los ejercicios resueltos por las personas aspirantes en base a sus conocimientos y a la imparcialidad de sus componentes; todo ello, sin perjuicio de que puedan contar con asesores especialistas para la evaluación de determinadas pruebas cuando su naturaleza especializada lo justifique.

Además de esta labor valorativa, la jurisprudencia ha señalado que los tribunales tienen una función interpretativa e integradora de las bases, así como una función operativa. En el primer caso, se trata de integrar las lagunas o dudas de las bases mediante la fijación de criterios que deben darse a conocer a las personas aspirantes en aplicación de los principios de transparencia y publicidad, y sin que esto conlleve, a su vez, modificarlas, infringirlas o producir situaciones discriminatorias. Se trata de aplicar criterios interpretativos de acuerdo con parámetros de racionalidad, objetividad y proporcionalidad que no desvirtúen las bases y que constituyan un desarrollo lógico. En el segundo caso, la función operativa habilita al tribunal a fijar cuestiones de orden, como son los horarios de las pruebas, la disposición de las personas aspirantes, la resolución de incidencias y la determinación del tiempo para ejecutar la prueba, entre otros.

Para evitar que el tribunal calificador tenga que asumir funciones que van más allá de sus cometidos esenciales, que son respetar la convocatoria y aplicar los criterios de valoración que se recogen en ella, las bases deben redactarse con la máxima precisión posible, tanto en cuanto a las pruebas del sistema de selección como en cuanto a la valoración de los méritos.

En cuanto a las pruebas, si las bases fijan que hay que superar un curso selectivo de habilidades relacionales que tiene por "finalidad evaluar el nivel de competencia de las personas candidatas en referencia al perfil competencial determinado", las bases deben prever no solo el objeto y la finalidad del curso, sino la estructura modular y el

tipo de pruebas que deben hacerse en función del contenido de las materias para que las personas aspirantes tengan un conocimiento preciso de los términos de la convocatoria. Llenar de contenido esta base puede llegar a exceder la función interpretativa e integradora del tribunal, como también el hecho de atribuir a una empresa externa la definición de los términos de la prueba.

**Es necesario que las bases se redacten en términos concretos y precisos para que el tribunal no tenga que tomar determinaciones más allá de sus facultades interpretativas**

En cuanto a la valoración de los méritos, como el relativo a la experiencia profesional en categorías y funciones análogas a las de la plaza que se quiere proveer, las bases deberían delimitar cuáles son las labores y funciones que deben desarrollarse, más allá de señalar que se corresponden a las funciones propias de la plaza objeto de la convocatoria. El tribunal no puede suplir las omisiones de las bases cuando estas no han detallado las funciones de la plaza objeto de provisión, dado que es una labor que corresponde a las áreas de recursos humanos y que deben quedar recogidas en las relaciones de empleos, en el catálogo de puestos de trabajo o en cualquier otro instrumento organizativo aprobado por el pleno de la corporación. Por este motivo, el Síndic considera que la experiencia profesional debe entenderse implícita cuando las personas aspirantes la acreditan por haber ocupado un puesto en la categoría de la plaza a cubrir.

Así mismo, a la hora de valorar el mérito relativo al trabajo desarrollado por los que toman parte en un concurso de méritos y capacidades, el Síndic ha señalado que el tribunal no puede acordar la aplicación de un criterio técnico que no tenga en cuenta el límite temporal durante el cual, de acuerdo con la norma, una persona funcionaria puede estar cubriendo un lugar a través de uno de los sistemas extraordinarios de provisión, como el encargo en funciones o la comisión

de servicios (6 meses y 2 años, respectivamente). Tal y como ya señaló en el Informe de 2017, si bien no puede negarse virtualidad al trabajo desarrollado con este carácter provisional, tampoco puede perderse de vista que en la asignación del puesto efectuada por esta vía no están presentes los principios de mérito y de capacidad, por lo que la valoración del tiempo no puede exceder del límite legal, sin perjuicio de que el resto del tiempo se valore conforme al nivel del puesto donde tendría que haber vuelto el funcionario de carrera.

En cuanto a la acreditación documental de los méritos, es evidente que la falta de determinación en las bases sobre cómo deben justificarse en referencia a los servicios prestados en el ámbito público y privado resulta un obstáculo para el órgano calificador. Esta circunstancia lo habilitaría a acordar los criterios para justificar los méritos, que debe hacer públicos de acuerdo con los principios de transparencia y de igualdad del artículo 55.1 del EBEP, otorgando un trámite de subsanación para que las personas aspirantes que no los hayan entregado con las premisas acordadas puedan completarlos adecuadamente.

### C. El carácter no eliminatorio de la entrevista

La inclusión de la entrevista como una prueba con carácter eliminatorio en las bases, cuya falta de superación lleva a la exclusión de la persona aspirante en el proceso selectivo, abre la puerta a la arbitrariedad en la elección.

En el Informe de 2013 el Síndic ya señaló que la entrevista no puede ser configurada como un elemento valorativo autónomo o como una fase más del concurso oposición, puesto que tiene el carácter de prueba complementaria vinculada o bien a los méritos alegados en el caso del concurso, o bien a los temas y a las respuestas contenidas en los ejercicios realizados en el caso de la oposición.

Este año, el Departamento de Interior invoca el Acuerdo sobre criterios y procedimientos para la selección con carácter de urgencia del personal laboral temporal y la creación y el funcionamiento de la bolsa de trabajo, firmado con el Comité intercentros de los

trabajadores el 20 de junio de 2012, que prevé, en la fase de oposición, una entrevista para valorar las habilidades, las aptitudes y el perfil profesional de las personas candidatas en referencia al lugar objeto de provisión y precisa que la valoración será de apto o no apto.

**La entrevista no puede configurarse como un elemento valorativo autónomo ni como una prueba eliminatoria, sino como una fase complementaria del proceso**

El Síndic recuerda que la entrevista puede ser una prueba integrante del procedimiento selectivo, pero no puede convertirse en un elemento determinante por encima de las pruebas de carácter objetivo para decidir la aptitud de una persona aspirante y excluir a quien no la supere. Así mismo, las bases no solo deben determinar la finalidad de la entrevista, sino que deberían fijar los parámetros a evaluar o examinar para que puedan ser conocidos de antemano por las personas aspirantes.

Si bien el EBEP prevé que en los procesos selectivos las pruebas puedan completarse, por ejemplo, con la realización de entrevistas, de acuerdo con la doctrina jurisprudencial, el Síndic considera que la entrevista debe actuar como un complemento y no como una prueba eliminatoria, para salvaguardar la objetividad y la racionalidad a la hora de decidir el aspirante idóneo. Otra cosa diferente es cuando la entrevista forme parte de una prueba eliminatoria, como es la evaluación psicológica de la persona. En este caso, la entrevista solo tiene por objeto corroborar o contrastar los resultados obtenidos en el test de personalidad.

### D. El acceso a la documentación del procedimiento selectivo

Las convocatorias no suelen incorporar una base que recoja el derecho de las personas aspirantes a revisar los exámenes y/o a conocer cuáles han sido los criterios de



valoración aplicados en la puntuación y/o acceder a la documentación del procedimiento, como la copia de un ejercicio, ya sea el de la propia persona interesada o la de otros aspirantes que han tomado parte en el procedimiento. No obstante, la falta de previsión expresa de estos derechos en las bases no equivale a su prohibición.

La revisión es uno de los principales cometidos del órgano selectivo, puesto que la rectificación de los errores de valoración que puedan producirse evita que personas que merecerían continuar en el proceso de selección queden fuera de él. Además, la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha señalado que hay que motivar el juicio técnico cuando así sea solicitado por algún aspirante, con el objeto de cumplir con el mandato de interdicción de la arbitrariedad.

En cuanto al acceso a la documentación, la disposición adicional primera de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece que el acceso de las personas interesadas a los documentos de los procedimientos administrativos se rige por lo previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo; es decir, por lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que reconoce a la persona interesada, en cualquier momento, el derecho a conocer el estado del procedimiento en el que tiene esta condición y a obtener una copia.

**El aspirante tiene derecho a la revisión de sus pruebas, a conocer los criterios de valoración utilizados y a acceder a la documentación del proceso selectivo**

La posición jurídica de la persona candidata o aspirante, si se pone en relación a la solicitud de acceso que puede efectuar cualquier persona, lleva aparejada un plus de legitimidad y derechos de mayor intensidad a la hora de ponderar el acceso sobre los límites que pueden concurrir en aplicación de los artículos 21 y 24 de la Ley 19/2014, sin perjuicio de excluir el acceso a los datos especialmente protegidos, así como los que resulten innecesarios o irrelevantes para la finalidad pretendida (DNI, teléfono, dirección de contacto, entre otros).

Hay que tener en cuenta que en los procesos de concurrencia competitiva el control del ámbito discrecional solo puede llevarse a cabo si se tiene conocimiento de los elementos a partir de los cuales el órgano de selección ha efectuado la valoración. Por esto, cada vez más, las personas aspirantes que no han superado el proceso piden conocer no solo la valoración de sus méritos o la revisión de su ejercicio, sino también del de la persona que ha conseguido el puesto.

En la medida en que la solicitud de revisión y el ejercicio del derecho de acceso pueden tener como fin obtener información necesaria para fundamentar, si conviene, el recurso de alzada contra la decisión del tribunal de selección, el Síndic ha recordado a las administraciones que es necesario que la persona interesada pueda disponer de la información y realizar la revisión lo más pronto posible para que pueda ejercer con eficacia su derecho de defensa mediante la presentación, dentro de plazo, de un recurso administrativo contra la decisión del tribunal.

Por este motivo, si la Ley reguladora del derecho de acceso establece que la Administración debe resolver en el plazo de un mes, en caso de que se ejerza el derecho como persona interesada el plazo tiene que ser inferior y, si conviene, la Administración debe conceder una ampliación del plazo para presentar el recurso, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 39/2015.

### Queja 09141/2018

Un aspirante que había participado en una convocatoria de la Diputación de Barcelona para formar parte de una bolsa de trabajo expuso su disconformidad por la falta de atención a su solicitud, en que pedía la revisión de una de las pruebas y los criterios de valoración utilizados por el órgano de selección, así como acceder a la prueba práctica de todas las personas aspirantes.

El Síndic manifestó que no podía generar ninguna duda que el aspirante pudiera examinar su propio examen y conocer los criterios seguidos para su corrección, puesto que si desconoce las razones por las que se le declara "no apto", se le causa una situación de indefensión porque se ve privado de impugnar la cualificación con elementos suficientes.

En cuanto al acceso a la documentación, el Síndic recordó que el derecho a la protección de datos no impide el acceso y la obtención de la copia de su prueba ni la de las personas que la superaron. Sin embargo, es necesario impedir el acceso a los datos especialmente protegidos y a los que resulten irrelevantes para la finalidad pretendida.

### Quejas 07348/2018 y 02448/2019

Las personas interesadas resultaron excluidas del proceso selectivo convocado por el Departamento de Interior con el objeto de ampliar las bolsas de trabajo del personal técnico especialista operador de control de la Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos por no haber superado la prueba de la entrevista.

Dado el carácter complementario y accesorio de la entrevista, el Síndic recomendó al Departamento que revisara este hecho para que las interesadas, así como el resto de aspirantes que hubieran quedado fuera del proceso en base al resultado de la entrevista, pudieran pasar a la fase de concurso, otorgando a la entrevista la puntuación alcanzada que, sumada a la obtenida en el resto de las pruebas de la fase de oposición y la de la fase de concurso, les permitieran quedar incluidas en la bolsa de trabajo en el número de orden correspondiente.

### Queja 08594/2019

La indefensión del promotor de la queja se constata cuando el aspirante manifiesta que no ha tenido conocimiento de la publicación de la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos, ni de la fecha y el lugar fijado para realizar la primera prueba porque el Ayuntamiento de Sant Celoni, en vez de publicar la relación de personas aspirantes en el tablón de edictos electrónico y en el mostrador de anuncios de la oficina de atención ciudadana, tal y como lo indicaba la base de la convocatoria, la hizo pública en la web del Ayuntamiento. El resultado de esto fue que ninguna de las personas admitidas se presentó a la prueba de selección, a excepción de una persona que, casualmente, ya trabajaba en el Ayuntamiento.

El Síndic ha señalado que, dado que la Ley de procedimiento administrativo determina la invalidez de los actos del procedimiento que no se hayan realizado de acuerdo con el medio establecido en la convocatoria, el Ayuntamiento debe retrotraer el procedimiento selectivo al momento en que debía hacerse pública la lista de personas admitidas y excluidas por los medios fijados en la convocatoria, debiendo dar a conocer esta actuación a todas las personas aspirantes que presentaron la solicitud de participación.

## 14. BUENA ADMINISTRACIÓN: DEFENSA E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS

En numerosas ocasiones el Síndic ha puesto de manifiesto las dificultades con que se encuentran las personas para cumplir con sus obligaciones tributarias y para defender sus derechos e intereses en este ámbito.

La complejidad técnica de la materia, la multitud y dispersión de normas tributarias, los tres niveles tributarios derivados de la ordenación territorial, la disparidad y variabilidad de criterios interpretativos, y el creciente desplazamiento de la responsabilidad de la gestión de los tributos a las personas contribuyentes generan inseguridad y una alta conflictividad tributaria.

La vía de qué disponen las personas para dirimir el desacuerdo con la Administración y defender sus derechos en vía administrativa es a través de los medios de revisión que prevé el título V de la Ley general tributaria. De acuerdo con el artículo 213, los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de sanciones tributarias pueden revisarse mediante los procedimientos especiales de revisión, el recurso de reposición y las reclamaciones económicas administrativas.

No obstante el reconocimiento legal y el desarrollo reglamentario a través del Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, que aprueba el reglamento de revisión en vía administrativa, a partir de las quejas presentadas, se ha podido constatar que el derecho de defensa de las personas en el ámbito tributario a menudo está deteriorado, vulnerándose incluso en algunos casos y produciéndose indefensión.

El derecho a la tutela judicial efectiva, el derecho de defensa y el resto de derechos y garantías procesales recogidos en el artículo 24 de la Constitución lo son con rango fundamental y vinculan directamente a las administraciones públicas, por cuyo motivo los deben garantizar.

Más allá de las disposiciones legales específicas y de la aplicación de las normas estrictamente procesales, la efectividad del derecho de defensa requiere una buena administración y la adopción de todas las buenas prácticas administrativas que garanticen la no lesión de

los derechos y, en caso de que se produzca alguna, mecanismos eficaces de salvaguardia y restitución de los derechos e intereses.

Son un ejemplo de ello las numerosas quejas que se presentan porque las personas no obtienen respuesta a los recursos que han interpuesto o bien porque consideran que la respuesta no está lo bastante motivada.

### El derecho a la buena administración conlleva garantizar la efectividad del derecho de defensa

El Síndic a menudo debe recordar a las administraciones tributarias que forma parte del derecho de defensa de las personas obtener una respuesta expresa y motivada, en tiempo y forma, sin dilaciones indebidas, que resuelva todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos y también las otras que se deriven.

La motivación es la vía legal para que las personas conozcan los elementos de hecho y de derecho en que se basa la decisión de la Administración, siendo esencial para que pueda impugnarse el acto administrativo con plenas posibilidades críticas. Es, pues, una condición necesaria del derecho de defensa. El silencio administrativo se configura como una garantía de las personas porque, ante la inactividad de la Administración, quede salvaguardado, desde un punto de vista procesal, el acceso a la tutela judicial efectiva. En ningún caso, la Administración puede dejar de resolver de forma expresa bajo el pretexto de los efectos del silencio administrativo.

El derecho a recurrir forma parte del derecho a la tutela judicial efectiva, de forma que se impone a los órganos administrativos la obligación de interpretar los requisitos y obstáculos de acceso al recurso de forma favorable a su aceptación. Es por ello que inadmitir un recurso con criterios estrictamente formalistas puede vulnerar el artículo 24 CE.

También la práctica administrativa debe facilitar y garantizar el ejercicio de forma

proactiva. En este sentido, el Síndic recuerda a las administraciones que, antes de inadmitir un recurso, tienen la potestad de requerir a las personas interesadas que enmienden o mejoren la solicitud o que aporten la documentación pertinente.

El derecho de defensa conlleva la utilización de todos los medios de revisión establecidos legalmente, algunos a menudo olvidados por la Administración. Así, contra los actos y actuaciones de aplicación de los tributos también son aplicables los procedimientos especiales de revisión que establece el artículo 216 LGT, entre los que está la revisión de actos nulos de pleno derecho, la declaración de lesividad de actos anulables y la revocación, y el recurso extraordinario de revisión que prevé el artículo 113 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### La eficacia del sistema de defensa es una condición de seguridad y justicia tributaria

Para garantizar el derecho de defensa, el Síndic ha formulado sugerencias a las administraciones, en el sentido de que el error o la ausencia de la cualificación de un recurso por parte de la persona interesada no tiene que ser un obstáculo para tramitarlo, estando facultada la Administración para actuar de oficio en los procedimientos de revisión administrativa. Destaca la utilización del procedimiento de rectificación de errores para enmendar las discrepancias catastrales y las consiguientes regularizaciones tributarias, o el procedimiento de revocación ante actos administrativos firmes como una oportunidad para restituir la justicia tributaria. En cuanto al procedimiento de devolución de ingresos indebidos, recuerda que puede iniciarse de oficio cuando la Administración detecta un pago indebido y que hay que aplicar los intereses de demora sin que los tenga que solicitar la persona interesada.

Sea cuál sea la vía de revisión, un sistema de recursos administrativos capaz de dar

respuestas ágiles, adecuadas y motivadas y de homogeneizar criterios genera confianza y evita perjuicios gratuitos y costes innecesarios a las personas.

No son menos importantes, considerándolos el Síndic como una condición del derecho de defensa y de eficacia administrativa, todos los mecanismos y las actuaciones que tienen por objetivo reducir la conflictividad y la litigiosidad tributarias.

Es esencial la claridad de las normas, la estabilidad de los criterios interpretativos, y la información y la asistencia facilitada por la Administración a las personas; información que debe ser adecuada, amplia, comprensible, coherente con su nivel de conocimiento, accesible y transparente. En definitiva, información y asistencia suficiente para que las personas puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones tributarias de forma eficaz en un sistema tributario que genere confianza y que garantice la seguridad jurídica.

En materia de tributos locales, el artículo 14 del texto refundido de la Ley de Haciendas Locales prevé que contra los actos de aplicación y de efectividad de los tributos y el resto de ingresos públicos de las entidades locales, solo puede interponerse recurso de reposición, dentro del plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto la revisión del cual se solicita o de la finalización del período de exposición pública de los padrones.

Contra la desestimación del recurso de reposición, solamente puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante los juzgados contencioso-administrativos. El coste elevado de este procedimiento judicial, dado que es preceptiva la asistencia letrada; el pago de las tasas judiciales en algunos casos, así como la desproporción entre el coste que debe asumir la persona con la mayoría de las cuotas de los tributos locales, en especial los de carácter periódico, implican una imposibilidad o un desistimiento de facto a la hora de defender los derechos e intereses por esta vía. En opinión del Síndic, esta situación no garantiza en igualdad de condiciones el derecho fundamental de tutela efectiva reconocido en el artículo 24 CE.

El Síndic sugiere que se instaure, para toda la hacienda local, un órgano para las resoluciones económico-administrativas que permita a las personas la posibilidad de

una nueva instancia de revisión en vía administrativa, sin coste, de igual forma que se prevé para los municipios de gran población.

### Queja 00656/2019

La persona interesada inició un procedimiento de revisión contra el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana por tratarse de un supuesto de transmisión en que no hubo un incremento de valor. En aplicación de la Sentencia 59/2019, de fecha 11 de mayo, del Tribunal Constitucional, no podía ser objeto de tributación por inexistencia de capacidad económica susceptible de gravamen.

Dada la doctrina mencionada, y en relación con los procedimientos de devolución de ingresos indebidos que estaban suspendidos por la Administración, el Síndic sugirió a las administraciones que dieran una respuesta expresa a los escritos de las personas interesadas que permitiera restaurar la seguridad jurídica y garantizar su derecho de defensa.

## 15. EL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN REFERENCIA A LA ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La Ley reguladora de las Haciendas Locales, de 28 de diciembre de 1988, creó y reguló el impuesto sobre actividades económicas (IAE), que actualmente está regulado en los artículos 78-91 del Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL), aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

De acuerdo con el artículo 78.1 TRLHL, el ejercicio, en territorio nacional, de actividades empresariales, profesionales o artísticas, se ejerzan o no en un local determinado y estén especificadas o no en las tarifas del impuesto, constituye el hecho imponible del IAE, de forma que da lugar a la obligación de presentar la declaración de alta correspondiente y a contribuir por este impuesto, en su caso.

La cuota tributaria del impuesto, que puede ser de carácter municipal, provincial o nacional, se determina a partir de las tarifas, aprobadas por el Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, mediante el cual también se aprueba la instrucción para su aplicación.

Desde el 1 de enero de 2009, el suministro de energía eléctrica es prestado en su totalidad por las comercializadoras, siendo las personas consumidoras de electricidad quienes eligen libremente a su suministrador.

En el anexo I, sección primera, del Real Decreto 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del impuesto sobre actividades económicas, se clasifican las actividades de "Producción, transporte y distribución de energía eléctrica" en el grupo 151, que está integrado en cinco epígrafes que clasifican diferentes etapas o modalidades de la producción, la distribución y el transporte de energía eléctrica.

Los cuatro primeros epígrafes clasifican las actividades de producción de energía eléctrica y el último está destinado a clasificar el transporte y la distribución de

energía eléctrica, al margen de la producción. Sin embargo, las tarifas del impuesto no prevén la posibilidad de que haya una actividad de venta de energía eléctrica independiente de la producción, dado que el sistema de clasificación de las actividades de producción, distribución y transporte de energía eléctrica vigente en las tarifas responde al sistema anterior a la aprobación de la normativa liberalizadora y reguladora del sector eléctrico, a pesar de los años que han pasado desde la modificación del sistema.

**Hay que garantizar una fiscalidad adecuada para las empresas comercializadoras que contribuya a la competitividad del precio de la electricidad**

La Dirección General de Tributos (DGT), en respuesta a varias consultas que se le han formulado (Consulta vinculante V3102/2015, entre otros), ha interpretado que, dado que no está previsto un epígrafe específico en las tarifas para la actividad de comercialización de energía eléctrica, esta actividad debe asimilarse a la del comercio al por mayor (epígrafe 619.9) o comercio al por menor (epígrafe 659.9), a los que corresponde una cuota mínima municipal, hecho que supone que las comercializadoras se tengan que dar de alta en el IAE y satisfacer la cuota en todos los municipios en que desarrollen la actividad.

Este año 2019 se ha planteado una queja en que se ha expresado que la obligación que se deriva de la interpretación de la DGT supone una barrera de acceso al mercado, una carga de gestión desproporcionada y una carga tributaria superior, en algunos casos, al beneficio que pueden obtener, hecho que, en consecuencia, va en contra del principio de capacidad económica.

Ante esta situación, el Síndic, entre otras consideraciones, se ha pronunciado en el sentido de que la inexistencia actual de un epígrafe previsto en las tarifas para la

actividad de comercialización de energía eléctrica también afecta al principio de seguridad jurídica.

Así pues, un año más, se han continuado planteando situaciones que evidencian una falta de seguridad jurídica en materia tributaria, como ya quedó recogido en el informe del año 2018 para otros supuestos. Por ello, el Síndic ha remarcado de nuevo que es necesario que se adopten medidas para contribuir a crear un sistema tributario más seguro y estable.

### Hay que incorporar un epígrafe de la tarifa del IAE para clasificar de forma específica la actividad de comercialización de electricidad

En este sentido, el Síndic ha recordado que cuando el legislador detecte una carencia o un problema debe actuar para corregirlo, para evitar, o al menos reducir, la conflictividad tributaria. Una forma de garantizar esta estabilidad es prever las consecuencias fiscales que puede tener una modificación normativa. Y, en caso de falta de previsión, hay que actuar para evitar que se prolongue en el tiempo una situación de la que se sabe que puede crear un resultado injusto.

En este caso, a pesar de los años que han pasado desde la aprobación de la normativa liberalizadora y reguladora del sector eléctrico, el conocimiento de la problemática por parte de la DGT; los informes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), donde se señala que la interpretación de la DGT puede suponer un límite a la actividad de comercialización; el informe de la Comisión de expertos para la revisión del modelo de financiación local (julio 2017), en el que, entre las propuestas de reforma del IAE, se sugiere la asignación de las actividades de comercialización de servicios básicos de uso generalizado, al por mayor y al por menor, a grupos o epígrafes que prevean cuotas nacionales, y el hecho de que en el

Proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2019, presentado el 14 de enero de 2019, se crearan nuevos títulos o grupos en los tipos de gravamen de actividades económicas, con el objetivo de clasificar las actividades “Comercialización de suministros generales (electricidad y gas)”, lo cierto es que aún no existe un epígrafe específico para esta actividad, y la DGT no ha cambiado su criterio, a pesar de la afectación negativa que puede tener en el sector.

Dadas estas circunstancias, el Síndic ha recordado que los poderes públicos deben velar por la defensa de las personas consumidoras y usuarias, debiendo garantizar en este sentido que todas las personas consumidoras se beneficien de un mercado de electricidad competitivo.

En síntesis, el Síndic ha señalado que la inexistencia actual de un epígrafe previsto en las tarifas del IAE para la actividad de comercialización de energía eléctrica y las consecuencias que se derivan de la interpretación de la DGT sobre la clasificación de la actividad de comercialización de energía eléctrica afectan al principio de capacidad económica, al de seguridad jurídica, al de simplificación de cargas y al de buena administración, pudiendo suponer un límite a la actividad de comercialización de electricidad.

### Cuando el legislador detecte una carencia o un problema, debe actuar para corregirlo

Cabe señalar que, en marzo de 2019, el Síndic presentó ante el Parlamento de Cataluña el informe *El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad*, en el que, entre las propuestas que recoge, se destaca la necesidad de favorecer la competencia en el sector de la electricidad.

El Síndic considera que una fiscalidad adecuada para las empresas comercializadoras de electricidad contribuye a que el precio del suministro

de energía eléctrica sea cuanto más competitivo mejor en beneficio de las personas consumidoras. Por todo esto, ha sugerido:

- Que se emprendan las actuaciones oportunas para que se lleve a cabo una modificación legislativa que incorpore un epígrafe de la tarifa del IAE para clasificar de forma específica la actividad de comercialización de electricidad.
- Mientras no se apruebe la modificación legislativa, que se valore que la Dirección General de Tributos emita una resolución por la cual se interprete clasificar, provisionalmente, la comercialización de energía en el epígrafe correspondiente a la actividad de distribución, o en una actividad que pueda entenderse de naturaleza asimilable, que tenga establecida una cuota nacional, atendiendo al principio de capacidad económica y a fin de favorecer la competencia en el sector en beneficio de las personas consumidoras.



El Síndic proposa un sistema fiscal municipal que garanteixi el dret a una fiscalitat justa i compromesa amb el medi ambient [sindic.cat/ca/page.asp?id...](https://sindic.cat/ca/page.asp?id...)

Descarregueu-vos aquí l'Informe sobre fiscalitat municipal presentat al [@parlamentcat sindic.cat /site/unitFiles...](https://parlamentcat.sindic.cat/site/unitFiles...)



12:31 p. m. · 4 d'oct. de 2019 · Twitter Web App

### Queja 03359/2019

El Síndic ha constatatado que no existe un epígrafe de la tarifa del IAE para clasificar de forma específica la actividad de comercialización de electricidad, y este hecho conlleva que las empresas de comercialización de energía eléctrica deban darse de alta y satisfacer la cuota en todos los municipios en que desarrollen la actividad.

Dado que esta situación puede suponer un límite a la actividad de comercialización y vulnerar los derechos de las personas consumidoras, el Síndic ha recomendado una modificación legislativa que incorpore un epígrafe de la tarifa del IAE para clasificar de forma específica la actividad de comercialización de electricidad. Y mientras que no se apruebe la modificación legislativa, ha sugerido que la Dirección General de Tributos valore emitir una resolución por la que se interprete clasificar, provisionalmente, la comercialización de energía en el epígrafe correspondiente a la actividad de distribución, o a una actividad que se pueda entender de naturaleza asimilable, que tenga establecida una cuota nacional, atendiendo al principio de capacidad económica y a fin de favorecer la competencia en el sector.



## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00077/2019**  
Finalizada

### Actuación de oficio relativa al funcionamiento del teléfono 010 del Ayuntamiento de Barcelona durante una huelga de personal

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en relación con la información que se facilitó a los usuarios del servicio de atención telefónica 010 durante la huelga del personal de este servicio los días 1, 2 y 3 de abril de 2019.

Según la Dirección de Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía, inicialmente se informaba a las personas usuarias que, por causas técnicas, el tiempo de espera podía ser superior al habitual. Posteriormente, ante la evidencia de que el seguimiento de la huelga era muy amplio y no se podía dar servicio a los usuarios, se cambió el mensaje por otro que informaba que, también por causas técnicas, el servicio no estaba operativo. Por último, un tercer mensaje, los días 2 y 3 de abril, informaba a los usuarios de que el servicio estaba parado, esta vez sin ninguna referencia a las causas de la interrupción.

Puesto que el motivo de las dificultades para prestar el servicio ya se había hecho público en los medios de comunicación, el mensaje a las personas usuarias tendría que haber dado información veraz y completa de dicho motivo, sin ocultar que el retraso o la interrupción del servicio tenía su origen en la huelga del personal.

**AO 00090/2019**  
En trámite

### Actuación de oficio relativa al derecho de acceso a la historia clínica

El Síndic detectó que a las personas que han visto vulnerado su derecho a la protección de datos por un acceso no consentido de una tercera persona a su historia clínica no se les reconoce el derecho a identificar a la persona que ha cometido la infracción.

La Ley catalana 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y a la autonomía del paciente, y la documentación clínica, establece que toda persona tiene derecho a que se respete la confidencialidad de los datos que hacen referencia a su salud y a que nadie que no esté autorizado puede acceder a los mismos si no es amparándose en la legislación vigente.

El Síndic, pues, sugirió al Departamento de Salud que promoviera la tramitación de un proyecto de ley de modificación de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, mediante la elaboración de un anteproyecto para que la regulación del derecho de acceso que esta ley contiene incluya la información sobre quién ha accedido a los datos sanitarios, el motivo del acceso y el uso que se ha hecho de los mismos.

**AO 00210/2019**  
En trámite

Posible afectación de derechos fundamentales con el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de Administración digital

El Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, permitirá al Gobierno español intervenir las redes, los servidores y los servicios de comunicaciones electrónicas en el caso de que puedan afectar al orden público, la seguridad pública y la seguridad nacional. También obliga a las administraciones públicas a tener sus servidores con datos sensibles dentro de la Unión Europea y refuerza el DNI como herramienta única de identificación. Además, regula el uso de redes de registro distribuido de tipo *blockchain*, prohibiendo temporalmente su uso. En resumen, el nuevo Real Decreto-Ley autoriza al Gobierno español a cortar los servicios de Internet, sin orden judicial, de forma excepcional y transitoria, si la seguridad nacional se ve gravemente amenazada.

La prohibición, aunque sea temporal, del empleo de la tecnología de registro distribuido no sólo puede afectar a proyectos como el IDentiCAT, sino también cualquier otra iniciativa que se esté desarrollando o estudiando en alguna comunidad autónoma o en alguna administración central del Estado.

**AO 00214/2019**  
En trámite

Afectaciones de los derechos fundamentales de las personas a raíz de los cortes de la circulación en diferentes vías de la ciudad de Barcelona y otras carreteras de Cataluña

Desde el mes de octubre de 2019, debido a las actuaciones y manifestaciones de personas a raíz de la sentencia de la causa especial 20907/2017, se ha afectado la circulación en diferentes lugares de la ciudad de Barcelona y otras vías del país, lo cual supone una correlativa afectación del derecho a la libre circulación y a la movilidad de las personas.

En consecuencia, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, en el marco de la cual ha solicitado al Ayuntamiento de Barcelona y al Departamento de Interior información sobre las actuaciones que se han emprendido o está previsto emprender desde cada administración para garantizar el respeto y la conciliación de los derechos de todos, tanto el derecho de libertad de expresión y manifestación de las personas que participan en las protestas como el derecho del resto de personas a la movilidad.

**Tributos**

**AO 00008/2019**  
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la exigencia del impuesto de vehículos de tracción mecánica en casos de sustracción, robo o pérdida del vehículo

El Síndic inició una actuación de oficio con motivo de las diversas quejas recibidas de personas que manifestaban que se les exigía el impuesto de vehículos de tracción mecánica a pesar de no disponer del vehículo por causas de sustracción, robo o pérdida, solo por el hecho de constar como titulares en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

**AO 00066/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la tasa por derechos de conexión al suministro de agua del Ayuntamiento de Bigues i Riells**

El Síndic abrió una actuación de oficio tras constatar que la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua del Ayuntamiento de Bigues i Riells había liquidado, en una factura emitida por el alta del servicio de suministro, la tasa por derechos de conexión, a pesar de que esta tasa no está regulada mediante la ordenanza fiscal correspondiente.

De acuerdo con el artículo 15 del Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, para poder exigir una tasa el Ayuntamiento tiene que haber acordado la imposición y haber aprobado la ordenanza fiscal correspondiente. Por ello, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Bigues i Riells, por un lado, que valore la posibilidad de iniciar el procedimiento de revocación por las liquidaciones de la tasa de derechos de conexión que se hayan liquidado los últimos cuatro años; y por el otro, que dé las indicaciones oportunas a la entidad suministradora para que no se continúe liquidando esta tasa en las facturas que emita por el alta del servicio de suministro, si no está debidamente aprobada

**AO 00087/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la tasa metropolitana de tratamiento y disposición de residuos municipales**

Durante el año 2017 se introdujeron cambios en la información que se hace constar en las facturas del agua con referencia a la tasa metropolitana de tratamiento y disposición de residuos municipales (TMTR) del Área Metropolitana de Barcelona. Uno de los cambios que se introdujeron fue incorporar, en el recuadro superior de la factura del agua, el código de tarifa de la tasa.

A pesar de ello, se han recibido quejas de personas que desconocían que se les estaba aplicando la tarifa de uso comercial de la TMTR, dado que en la factura constaba el concepto "uso doméstico".

Por lo tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la información que tienen las personas consumidoras con referencia a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos. Y, en concreto, para conocer la información y los avisos que se dan a las personas abonadas en los casos en los que la tarifa del agua aplicada en la factura es para uso doméstico y, en cambio, la tarifa aplicada en cuanto a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos es para uso comercial.

**AO 00105/2019**  
En trámite

**Queja relativa a la valoración fiscal de los inmuebles con motivo de la modificación del Plan general metropolitano de Barcelona**

El 5 de diciembre de 2018, la Subcomisión de Urbanismo de Barcelona aprobó definitivamente la modificación del Plan general metropolitano (PGM) para la obtención de vivienda de protección pública en suelo urbano consolidado, en el término municipal de Barcelona. Esta modificación del PGM ha tenido el consiguiente reflejo en el precio de compraventa de las fincas afectadas, que han visto devaluado su valor de mercado en un 30%. Sin embargo, el descenso del valor de mercado no queda reflejado en el valor fiscal que sirve de base para la liquidación de los tributos.

Por este motivo, el Síndic ha solicitado a la Agencia Tributaria de Cataluña información sobre cómo ha actuado la Agencia para adecuar la valoración de los inmuebles al nuevo valor de mercado derivado de la modificación del PGM y qué información se hará llegar a los contribuyentes para garantizar la seguridad jurídica en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**AO 00114/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a las ayudas a las familias de la campaña de actividades de vacaciones para niños y adolescentes del año 2019**

A raíz de una queja recibida en el Síndic, se ha puesto de manifiesto una discordancia en los parámetros utilizados por el Ayuntamiento de Barcelona con el fin de determinar el nivel de ingresos que da derecho a disfrutar de las ayudas económicas a las familias para las actividades de vacaciones de verano 2019.

El concepto de *renta disponible* se define como la renta que queda después de restar a los ingresos de un hogar los impuestos y las cargas de la Seguridad Social. Es la renta que se puede utilizar para el consumo o ahorro. A pesar de ello, los criterios de cálculo establecidos en la convocatoria no se corresponden con el concepto de *renta disponible*, puesto que no se detraen los impuestos ni las cuotas de la Seguridad Social. Hay, pues, una discrepancia entre este concepto de renta y el concepto de renta disponible que se quiere utilizar para valorar la situación económica que da derecho a la percepción de las ayudas con el método de cálculo. Esta situación origina confusión e inseguridad jurídica.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona, en primer lugar, que revise el contenido de la convocatoria de ayudas a las familias para la campaña de actividades de vacaciones para niños y adolescentes de modo que se utilicen los conceptos de acuerdo con su verdadera naturaleza y su significado; en segundo lugar, que se definan y delimiten los conceptos y parámetros de cálculo de forma clara, sin discrepancias y de forma congruente con la voluntad de la Administración en el otorgamiento de la ayuda; y en tercer lugar, que se armonicen al máximo posible con la normativa fiscal.

**AO 00161/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la fiscalidad de los patrimonios protegidos de las personas con discapacidad**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de estudiar el régimen fiscal de los patrimonios protegidos de las personas con discapacidad, regulados por la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad, y hacer, en su caso, las recomendaciones pertinentes para garantizar los derechos sociales de estas personas, la igualdad de oportunidades y la posibilidad de disfrutar de una calidad de vida digna.

**AO 00169/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la tributación en concepto de IRPF que tienen que satisfacer las personas con discapacidad y en situación de dependencia**

El Síndic recibe frecuentemente quejas de personas que manifiestan que la tributación en concepto de impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) no tiene en consideración los gastos derivados de su situación de discapacidad y dependencia, las cuales son muy elevadas y conllevan un detrimento importante de su capacidad económica. También exponen que la normativa no prevé incentivos y beneficios fiscales que sean significativos y suficientes para actuar como medida de protección social ante la situación de vulnerabilidad que sufren, ni para ellas ni para las personas que actúan como cuidadoras.

Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la fiscalidad de las personas en situación de discapacidad y dependencia, el cumplimiento de los principios constitucionales de capacidad económica, igualdad y progresividad tributaria, y la adecuada protección social por medio de una fiscalidad justa.

**AO 00207/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al estudio de movilidad del INE mediante los datos de posición de los teléfonos móviles**

El Síndic ha recibido diversas consultas de personas que expresan su preocupación ante el estudio de movilidad que el INE se propone hacer usando la posición de los teléfonos móviles de la población. Este estudio implica hacer tratamiento de datos, dado que las compañías de telefonía móvil son las que tienen que ceder en el INE la información sobre los movimientos de los terminales en España sin contar con el consentimiento de los titulares.

A pesar de que los medios de comunicación aseguran que el INE garantiza el anonimato de los datos personales de los titulares de los móviles, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para solicitar la intervención del Defensor del Pueblo ante la Agencia Española de Protección de Datos para que confirme que la iniciativa del INE no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de las disposiciones normativas aplicables y para conocer los protocolos acordados con las operadoras con el fin de que el uso de los datos de los teléfonos móviles se lleve a cabo garantizando el anonimato y la privacidad de los titulares.

**AO 00211/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a los supuestos de exención del pago de la tasa para la renovación y reposición de la tarjeta sanitaria individual del CatSalut**

A raíz de la queja de una persona que estaba en desacuerdo con el hecho de que tuviera que abonar una tasa para la renovación de la tarjeta sanitaria individual para cambiar su nombre, que constaba en castellano, el Síndic constató que la Resolución SLT/427/2014, de 25 de febrero, establece que están exentas del pago de la tasa las personas que soliciten la reposición por rectificación y cambio de los datos obrantes en la tarjeta y que afectan al código de identificación personal, es decir, apellidos, género y/o fecha de nacimiento.

Sin embargo, en aquel caso se restringió el alcance de este supuesto de exención mediante una resolución de la Dirección del Servicio Catalán de la Salud, es decir, mediante un acto administrativo. Por esto, el Síndic abrió una actuación de oficio con el fin de estudiar el alcance de la exención prevista en la normativa vigente.

**AO 00215/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la nueva Ordenanza fiscal del tributo metropolitano**

Desde el 1 de enero de 2019, los 36 municipios que forman las metrópolis de Barcelona funcionan con una única zona tarifaria, con las condiciones de zona 1. Con esta nueva zona tarifaria, se puede viajar por la totalidad del área metropolitana de Barcelona con el título de una zona. En consecuencia, el 16 de octubre de 2018, el Consejo Metropolitano del AMB aprobó la nueva Ordenanza fiscal del tributo metropolitano, que ampliaba el tributo a los 18 municipios metropolitanos de la segunda corona tarifaria, que hasta ahora no pagaban, de modo que se hizo extensivo a toda el área metropolitana.

Así, a partir del ejercicio fiscal 2019 muchas personas se han visto obligadas a satisfacer un nuevo impuesto, y han manifestado su disconformidad ante el Síndic de Greuges al recibir las primeras cartas de pago. Los municipios afectados son: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló y Torrelles de Llobregat.

## ■ POLÍTICAS TERRITORIALES





## 16. LA CONTAMINACIÓN DEL AIRE EN CATALUÑA

La preocupación por la calidad del aire ha sido un fenómeno creciente en Cataluña en los últimos años. La situación de contaminación en las ciudades, alertada por los organismos europeos comunitarios, así como la preocupación por las emisiones provenientes del tráfico de vehículos autorizados y del sector industrial y portuario han colocado este tema en el centro del debate ambiental en Cataluña.

En el Informe 2018 se recogía el contenido del estudio elaborado en referencia a la problemática derivada de los altos niveles de contaminación del aire en la ciudad y la conurbación de Barcelona.

Con el objetivo de profundizar en esta problemática, que afecta a toda la ciudadanía por su repercusión directa en la salud de las personas, en junio de 2019 el Síndic de Greuges presentó al Parlamento el informe monográfico *La calidad del aire en Cataluña: déficits y recomendaciones*, que tiene por objetivo analizar las políticas públicas impulsadas en Cataluña en materia de calidad del aire, determinar su concordancia con las directrices europeas e internacionales, y elaborar una matriz de posibles amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas en este ámbito para señalar las necesidades a cubrir por la Administración.

En estos últimos años, han aumentado las quejas recibidas que inciden en la insuficiencia de las políticas públicas adoptadas por las administraciones para hacer frente al aumento de la contaminación del aire. También hay una mayor concienciación de la ciudadanía del peligro que conlleva la contaminación del aire para la salud. Por este motivo, el Síndic ha llevado a cabo varias actuaciones sobre aspectos relativos a la contaminación del aire y sobre la inactividad de las administraciones ante molestias por olores, humos y ruidos provocados por granjas, industrias u otras actividades próximas a las viviendas o por la contaminación lumínica, y en todos los casos ha destacado la necesidad de que las

administraciones públicas implicadas adopten medidas adecuadas para evitar, prevenir y reducir el impacto de las actividades en el medio ambiente y en las personas.

En el caso concreto de la contaminación del aire, el Síndic señala que es estrictamente necesario que la Administración pública tome la iniciativa en la adopción de medidas que ayuden a reducir la contaminación y que todas trabajen conjuntamente para encontrar soluciones. Los procedimientos sancionadores que ha abierto la Comisión Europea confirman estas necesidades, así como las debilidades del sistema de prevención de la contaminación atmosférica existente. Ya en 2014 la Comisión Europea alertó al Estado español de que no protegía suficientemente a la ciudadanía de la contaminación por partículas finas y pidió a todos los estados miembros que incumplían los límites que actuaran de forma prospectiva, rápida y eficaz para que el período de incumplimiento fuera cuanto más breve mejor.

**Las administraciones públicas competentes deben adoptar medidas adecuadas para evitar, prevenir y reducir el impacto de las actividades en el medio ambiente y en las personas**

En julio del 2015 la propia Comisión abrió un expediente contra España por haber superado los límites de dióxido de nitrógeno en algunas aglomeraciones, como, por ejemplo, Barcelona. En febrero de 2017 la Comisión volvió a advertir a varios estados miembros por la constante superación de los niveles de contaminación atmosférica, en particular en áreas urbanas de Madrid y Barcelona.

Ante estos hechos, el Ayuntamiento de Barcelona puso en marcha un programa con 58 medidas estructurales para luchar contra la contaminación del aire, que deben llevarse a cabo entre el período 2017-2020. Además, también adoptó un protocolo en caso de episodio ambiental de

contaminación. Esto evidencia la voluntad política de las administraciones de trabajar en la línea de mejorar la calidad del aire. No obstante lo anterior, el Síndic considera que las medidas aún no son suficientes y que algunas presentan déficits importantes, y así lo avalan los niveles de contaminación actuales.

En las recomendaciones del informe, el Síndic pide que se promueva una política de transporte y movilidad sostenible. El vehículo privado ha tenido un papel relevante en las políticas de transporte y movilidad, siendo necesario revertir esta situación.

La mejora de la conexión en la red de transporte público en el área metropolitana de Barcelona, para facilitar las conexiones entre los municipios de la conurbación y el centro de la ciudad, y la necesidad de poner en funcionamiento un nuevo sistema de tarjeta única para el uso del transporte para el público, la T-movilidad, son otras de las recomendaciones que formula el Síndic en el informe.

**Las políticas públicas adoptadas hasta ahora por las administraciones son insuficientes para hacer frente al aumento de la contaminación del aire**

El Síndic también recomienda que se promuevan acciones para fomentar el uso del vehículo eléctrico, con la creación de una red suficiente de puntos de recarga en la ciudad, y con ayudas para la compra y sustitución de vehículos convencionales por este tipo de vehículo.

En cuanto a las restricciones a la circulación de vehículos en los casos de episodios de alta contaminación, el Síndic entiende que son reacciones puntuales y que, más allá de esto, es necesario que las administraciones lleven a cabo políticas a largo plazo que permitan a las personas conocer con suficiente tiempo las decisiones en este ámbito que mayormente puedan afectar a su vida cotidiana.

Así mismo, de acuerdo con los mayores índices de contaminación de algunos distritos y zonas de la ciudad de Barcelona y de otros municipios, el Síndic es partidario de valorar restringir el acceso a estas zonas más contaminadas, así como la posibilidad de cerrarlas en días alternos o con carácter permanente durante los días laborables. También ha propuesto que se potencien los *park & ride* en el área metropolitana, que en todo caso deberían situarse próximos a las estaciones de tren o de ferrocarriles y a las entradas de las zonas delimitadas por la AMB a partir de análisis técnicos.

Finamente, el informe también incide en la contaminación odorífera y recuerda que, tal y como ya recogía el *Informe al Parlamento 2017*, sigue pendiente una normativa reguladora en esta materia, a pesar de que Cataluña tiene competencias para legislar. Hasta ahora las únicas iniciativas han sido un borrador de anteproyecto de ley contra la contaminación odorífera, elaborado por el entonces Departamento de Medio Ambiente y Vivienda en el año 2005, y la Resolución 403/XI, de 14 de diciembre de 2016, del Parlamento de Cataluña, que instaba a incluir regulaciones específicas para combatir los problemas de olores en el marco de la futura ley de calidad ambiental.

## 17. EL DERECHO AL DESCANSO Y LA NECESIDAD DE REVISAR LOS HORARIOS DE LAS ACTIVIDADES NOCTURNAS

El ruido como consecuencia del ocio nocturno es una queja recurrente que, año tras año, se plantea en el Síndic.

A pesar de que la sociedad, poco a poco, está tomando conciencia de las afectaciones que provoca el ruido en la salud, el ruido proveniente de los espectáculos públicos y las actividades recreativas que se desarrollan por la noche sigue disfrutando de una cierta tolerancia, a pesar de la evidente afectación de los derechos fundamentales de las personas que lo sufren.

Con carácter general, los locales de ocio nocturno pueden causar molestias de ruidos por un aislamiento acústico deficiente de la actividad o por un exceso de volumen de la música. Ahora bien, la clientela de estos establecimientos también genera molestias de ruidos cuando sale al exterior del establecimiento, bien cuando cierra el local, bien cuando sale a fumar.

De entrada, el hecho de que un grupo de personas salga fuera de un establecimiento no debería suponer ningún inconveniente para las personas vecinas. Sin embargo, demasiado a menudo el tono de las conversaciones es más elevado de lo que sería deseable de forma que se afecta al descanso de las personas, que durante el transcurso de la noche no dejan de percibir ruidos (gritos, risas, etc.) y, en consecuencia, ven afectado su derecho al descanso en su propio domicilio.

**La regulación actual de los horarios de cierre de las actividades de restauración y ocio no favorece el equilibrio entre el ocio nocturno y el descanso de las personas**

Más allá de las actuaciones concretas que pueda llevar a cabo cada local, este año cabe señalar la necesidad de emprender un nuevo planteamiento con carácter

global para alcanzar un cambio de hábitos de forma que se acote la duración de las actividades ruidosas que se realizan por la noche con unos horarios más racionales.

Tal y como se avanzó en el informe monográfico Ocio nocturno y convivencia ciudadana, la regulación actual de los horarios de cierre de las actividades de restauración y ocio no favorece el equilibrio entre ocio nocturno y el descanso de las personas.

Las administraciones públicas deben llevar a cabo acciones decididas para primar el derecho de las personas al descanso, y con este objetivo deberían revisarse a la baja los horarios de cierre de las actividades de restauración y de ocio que actualmente regula la Orden INT\358\2011, de 19 de diciembre.

La necesidad de repensar los horarios nocturnos se evidencia si se tiene en cuenta que el artículo 11 de la orden mencionada permite que el horario de las terrazas y los veladores sea el mismo que el de la actividad que se desarrolla en el local. Como se ha reiterado en numerosas ocasiones en el marco de la tramitación de las quejas, esta previsión afecta de pleno al derecho al descanso de las personas que viven cerca de la terraza o del velador, dado que, por razones obvias, estos espacios no disponen de la misma protección acústica que el local cerrado del que dependen.

**Las administraciones públicas deben llevar a cabo acciones decididas para hacer prevalecer el derecho de las personas al descanso**

Desde el año 2013 tanto el Parlamento de Cataluña como el Gobierno de la Generalitat han mostrado su compromiso en referencia a la reforma horaria. Ahora bien, es un contrasentido impulsar en Cataluña un pacto de reforma horaria y excluir del ámbito de aplicación a las actividades de ocio y de restauración. Hay que tener presente que no podrá lograrse un cambio

de hábitos saludables (como pretende el Pacto) si no se adoptan las medidas necesarias para que, a partir de una hora razonable, se dejen de oír los ruidos provenientes de las actividades nocturnas y de las personas que participan en ellas.

En consecuencia, y siguiendo el criterio de racionalizar los horarios del Pacto para la reforma horaria, es necesario revisar los horarios para que, con carácter general, también se avance dos horas el cierre de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas que se desarrollen en horario nocturno. La revisión debería partir de las siguientes premisas:

1. Las actividades que se desarrollan al aire libre no tienen ninguna otra protección acústica que la que puedan tener las viviendas afectadas. En consecuencia, las actividades ruidosas que se lleven a cabo al aire libre en horario nocturno deberían ser la excepción y la Administración que las autoriza debería valorar de forma esmerada su impacto para evitar afectar a las personas de forma excesiva.

2. Las terrazas y los veladores no pueden tener el mismo horario de cierre que la actividad que se desarrolla en el local, dado que no disponen de la misma protección acústica que el local cerrado del que dependen. En consecuencia, para compatibilizar la actividad que se desarrolla y el derecho al descanso de las personas, el horario de las terrazas y de los veladores no debería alargarse más allá de las 23 horas.

3. Con carácter general, es necesario revisar los horarios actualmente vigentes para avanzar dos horas el cierre de los establecimientos abiertos al público que desarrollan su actividad en horario nocturno.

## Hay que revisar los horarios actualmente vigentes para avanzar dos horas el cierre de los establecimientos abiertos al público que desarrollan su actividad en horario nocturno

Una nueva ordenación horaria básica en este ámbito permitirá garantizar una mejor salud pública y mayor bienestar social y, al mismo tiempo, unos horarios más racionales para las personas que trabajan en las actividades de ocio y recreativas que se desarrollan por la noche.



L'Ajuntament de Molins de Rei accepta les recomanacions del Síndic per garantir el dret al descans veïnal a la plaça de la Llibertat



L'Ajuntament de Molins de Rei accepta les recomanacions del Síndic per garantir el ...  
El Consistori s'ha compromès que no es tornarà a repetir l'acumulació d'activitats durant tants caps de setmana consecutius a la plaça de la Llibertat i a la ...  
sindic.cat

2:10 p. m. · 30 de set. de 2019 · Twitter Web Client

## 18. EL ESPOLIO DE LOS OLIVOS DEL MONTSIÀ

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la denuncia presentada por varios grupos ecologistas y la plataforma Salvem el Montsià, ante la intensificación del espolio de olivos en la comarca del Montsià. La situación de arranque de olivos se ha incrementado desde la tramitación en el Parlamento de Cataluña de la proposición de Ley sobre la protección de olivos monumentales.

El arranque de olivos milenarios provoca en el territorio un daño irreparable, de difícil restitución, si se tiene en consideración la naturaleza de las fincas de las tierras del Montsià. El negocio-espolio de olivos no enriquece la mayoría de veces a los propietarios, sino a los especuladores-intermediarios que lo gestionan. Es decir, que generalmente los campesinos cobran precios irrisorios por los olivos en comparación con lo que cobran los intermediarios. Además, una cuarta parte de los olivos que se arrancan pueden perder la vida en el trasplante, lo que conlleva una pérdida de patrimonio cultural, histórico y agrícola en manos de especuladores que no tienen en cuenta estas pérdidas, que lo son de la sociedad en conjunto.

La problemática del fuerte incremento del arrancamiento de olivos monumentales, centenarios y milenarios, especialmente a partir de los años noventa, desembocó en una reacción por parte de diferentes personas, colectivos e instituciones en el territorio. Hoy en día en Cataluña, la gran mayoría de ejemplares de olivos monumentales siguen en riesgo ante la posibilidad de que en cualquier momento los puedan arrancar para especular y hacer negocio con ellos.

**Los olivos singulares o monumentales y su entorno constituyen elementos paisajísticos de primer orden que hay que conservar**

En el Montsià, el cultivo del olivo es un referente económico y cultural,

convirtiéndose en un elemento definidor del paisaje y de la percepción que tienen los habitantes y visitantes de este territorio. En este contexto, los olivos singulares o monumentales y su entorno constituyen elementos paisajísticos de primer orden que conviene conservar.

La afectación en el paisaje derivado del arranque de olivos es inevitable. El paisaje del olivo tiene un valor estratégico porque conserva un paisaje agrario de valor productivo, cultural y estético que forma parte de la identidad de la población de las Terres de l'Ebre. El paisaje es una representación de la memoria local y es necesario preservar tanto los elementos puntuales como los conjuntos.

Por tanto, corresponde a la Administración adoptar medidas para evitar que el paisaje se vea alterado. En este sentido, tanto el Estatuto de Autonomía de Cataluña, que reconoce el paisaje como un bien objeto de protección, como la Ley 8/2005, de 8 de junio, de protección, gestión y ordenación del paisaje, determinan los principios que deben inspirar las actuaciones de los poderes públicos en materia de paisaje.

Por otra parte, en Cataluña tampoco hay una normativa que regule el patrimonio arbóreo monumental, a diferencia de Valencia (Ley 4/2006, de 19 de mayo, de la Generalitat, de patrimonio arbóreo monumental de la Comunidad Valenciana) y Murcia (Ley 14/2016, de 7 de noviembre, de patrimonio arbóreo de la Región de Murcia), que sí disponen de ella.

**Es necesario que se apruebe la normativa que regule la protección de los olivos monumentales para evitar la pérdida de patrimonio cultural, histórico y agrícola**

En Cataluña, solo hay legislación específica de árboles monumentales y singulares, con varios decretos en vigor de los años ochenta, que son insuficientes para regular esta problemática. El Parlamento de Cataluña tiene en trámite una proposición de ley sobre la protección de olivos monumentales,

cuyo alcance es insuficiente dado que no prevé una protección efectiva de los olivos catalanes, puesto que sería necesaria la protección de cualquier ejemplar de olivo de más de 300 años o de un metro de perímetro, así como que el entorno inmediato de olivos entre en la categoría de protegidos.

Frente a esta situación, el Síndic ha sugerido que el Gobierno de la Generalitat regule la protección de los olivos y establezca la prohibición temporal de arranque de olivos hasta que se apruebe la ley de protección de olivos monumentales, que se adopten las medidas para promover el mantenimiento de la actividad y la viabilidad económica de las explotaciones, y que se prevean medidas encaminadas a la protección del paisaje y la conservación de los olivos. Por último, también ha sugerido que se desarrolle una ley de patrimonio arbóreo.

La Generalitat, a su vez, manifiesta que la proposición de ley está en fase de ponencia,

aunque no da respuesta a la sugerencia sobre una ley de patrimonio arbóreo. Será preciso estar atentos a la evolución parlamentaria de esta cuestión.



El Síndic investiga d'ofici la problemàtica de l'arrencament de les oliveres a les Terres de l'Ebre:



El Síndic investiga d'ofici la problemàtica de l'arrencament de les oliveres a les Terres...  
Entitats ecologistes, representants de pagesos i diversos ajuntaments han posat en coneixement del Síndic l'arrencament indiscriminat d'oliveres amb l'objectiu de fer-...  
🌐 [sindic.cat](http://sindic.cat)

12:58 p. m. · 21 de juny de 2019 · [Twitter Web Client](#)

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00061/2019  
En trámite

Estudio de los resultados de la implantación del servicio de autobús en el Parque Natural del Montseny

La grave masificación de vehículos privados en el Parque Natural del Montseny ha obligado a las administraciones públicas a tomar medidas para reducir el uso del transporte privado en la zona. Uno de los proyectos que ha puesto en funcionamiento la Diputación de Barcelona ha sido la implantación de un servicio de autobús que enlaza con el tren y que permite llegar a puntos centrales del Parque Natural (Santa Fe y Fontmartina).

A pesar de ello, tras más de seis meses de funcionamiento del servicio, no parece que se haya producido una reducción efectiva del tráfico de vehículos particulares en los momentos punta de la temporada. De hecho, según informa la Coordinadora per la Salvaguarda del Montseny, la presencia de autobuses de grandes dimensiones relativamente vacíos contribuye a densificar el tráfico de las carreteras BV-5114 y BV-5119 y añade problemas de seguridad por la poca maniobrabilidad de dichos autobuses.

AO 00063/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa a las zonas de seguridad en áreas privadas de caza

El creciente interés por la naturaleza ha hecho que muchos municipios habiliten vías verdes con la voluntad de permitir disfrutar del patrimonio natural y paisajístico. En muchas ocasiones, las vías verdes transcurren por terrenos forestales de propiedad privada que pueden disponer de autorización como áreas privadas de caza, y que no siempre disponen de las señales correspondientes para advertirlo.

Los cambios urbanísticos de los municipios y, especialmente, el uso intensivo de la ciudadanía de las vías verdes hacen que sea imprescindible revisar la normativa reguladora vigente y adoptar medidas correctoras para hacer compatibles ambos usos con seguridad: disfrutar de la naturaleza y practicar la caza.

Cabe destacar que la normativa aplicable prevé la creación de "zonas de seguridad", en las cuales se tienen que adoptar medidas precautorias especiales para garantizar una protección adecuada de las personas, y que, en todo caso, las vías y los caminos de uso público deberían serlo. Corresponde a los ayuntamientos solicitar la declaración de "zonas de seguridad", pero, desgraciadamente, en muchos casos los ayuntamientos no lo han hecho.

**AO 00116/2019**  
**Finalizada****Actuación de oficio relativa a la solicitud de ampliación del vertedero de Tivissa**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con referencia al expediente de ampliación del vertedero de Tivissa que la empresa promotora de la obra ha presentado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad. Este proyecto prevé la ampliación del vertedero hasta casi cuatro veces su superficie actual. Los trámites de esta ampliación se añaden a otro proyecto polémico, como son las obras de inicio del vertedero de residuos industriales no peligrosos en Riba-roja d'Ebre. La entidad Plataforma Ribera Digna y algunos ayuntamientos de la zona se han manifestado públicamente en contra de esta ampliación.

**AO 00125/2019**  
**En trámite****Actuación de oficio relativa a la situación de espolio de los olivos del Montsià**

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio en relación con la intensificación del espolio de olivos en la comarca del Montsià, que provoca en el territorio un daño irreparable. El negocio especulativo derivado del arranque de olivos representa un desequilibrio entre el precio de venta de una finca de olivos y lo que después cobra el intermediario por la venta de un olivo milenario. Se ha detectado, además, que esta situación se ha intensificado desde la tramitación en el Parlamento de Cataluña de la Proposición de ley sobre la protección de olivos monumentales, por lo que es necesario que la Administración emprenda acciones urgentes.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido que el Gobierno de la Generalitat, vía decreto-ley, regule la protección de los olivos. Este decreto-ley debe contemplar, como mínimo, la prohibición temporal de arranque de olivos hasta que se apruebe la ley de protección de olivos monumentales, medidas para promover el mantenimiento de la actividad y la viabilidad económica de las explotaciones y la previsión de medidas encaminadas a la protección del paisaje y a la conservación de los olivos. Así mismo, el Síndic ha sugerido que el Gobierno de la Generalitat, vía propuesta de ley, inicie el proceso para que Cataluña se dote de una ley de patrimonio arbóreo en la línea de las normas existentes en Valencia y Murcia.



**AO 00172/2019**  
En trámite

**Medidas para garantizar la tenencia responsable de animales de compañía**

El Síndic ha tenido conocimiento de que algunas ordenanzas municipales incorporan la obligación de las personas propietarias de animales de compañía a identificarlos mediante ADN sanguíneo, con el objetivo de mejorar y completar los sistemas de identificación de estos animales. Dicha identificación permite a la Administración local detectar los actos y comportamientos incívicos que afectan a la salubridad pública (principalmente, defecaciones y micciones de los perros en la vía pública).

En relación a esta cuestión, se ha abierto una actuación de oficio para estudiar qué resultado se está obteniendo en los municipios en los que ya se exige esta identificación y si es conveniente sugerir a todos los municipios la implantación de este sistema en sus ordenanzas.

**AO 00194/2019**  
En trámite

**Reapertura de la antigua central térmica de Cercs para producir electricidad a partir de la combustión de residuos industriales**

El Síndic ha tenido conocimiento de la intención de una empresa de reabrir la antigua central térmica de Cercs como planta de generación de electricidad a partir de la combustión de residuos industriales. El proyecto, que se pondría en funcionamiento a partir del 2023, aún está pendiente de la aprobación ambiental por parte de la Generalitat de Catalunya. Con el fin de analizar la actuación de las administraciones públicas afectadas en relación con el proyecto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio.

**AO 00196/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a los daños provocados por el temporal del mes de octubre de 2019 en las comarcas de la Conca de Barberà y de les Garrigues**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del fuerte temporal del 22 de octubre de 2019, que afectó sobre todo a las comarcas de la Conca de Barberà y de les Garrigues y que provocó la muerte de dos personas e importantísimos daños materiales, en especial en l'Espluga de Francolí.

Los municipios más afectados han criticado que el deficiente estado de mantenimiento de los cauces públicos puede haber contribuido a agravar la situación derivada del temporal. En concreto, denuncian que la Agencia Catalana del Agua no realiza el mantenimiento necesario, y que los cauces están sucios y llenos de cañas, raíces, sedimentos, árboles, etc.

**AO 00197/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a las consecuencias que puede tener para el territorio el proyecto de construcción de la nueva variante de Olot**

El Síndic ha tenido conocimiento de que el Departamento de Territorio y Sostenibilidad y los ayuntamientos de Olot, les Preses y la Vall d'en Bas acordaron las alternativas-base que preverán el estudio informativo de la variante de les Preses - Vall d'en Bas, el cual, junto con el estudio de impacto ambiental, se previó someter a información pública en octubre del 2019.

Puesto que al Síndic le preocupa la afectación de este proyecto sobre el territorio y el paisaje por razón de su duración y envergadura, ha decidido actuar de oficio para investigar este asunto.

**AO 00239/2019**  
En trámite

**Análisis de la actuación de las administraciones públicas a raíz del episodio de contaminación del río Besós provocado por el incendio de una empresa de reciclaje de disolventes de Montornès del Vallès**

En fecha 11 de diciembre de 2019 se produjo un incendio de grandes dimensiones en una empresa dedicada al reciclaje de disolventes y residuos industriales, situada en la orilla del río Besós, en el municipio de Montornès del Vallès.

Las tareas de extinción del incendio provocaron vertidos directos al río, que afectaron a la calidad del agua. En este sentido, tanto agentes rurales como personal de la Agencia Catalana del Agua (ACA) han encontrado numerosos peces muertos en varios tramos del río, afectados probablemente por la llegada y la filtración en el agua de restos de disolvente de la empresa. Estos productos llegaron al río porque el agua utilizada para apagar el fuego no fue absorbida del todo por el alcantarillado. En este sentido, el ACA alertó a la población de que no utilizase agua del río.

Más allá de los ejemplares de peces muertos, algunas fuentes apuntan al fuerte impacto ambiental que estos vertidos han provocado sobre el ecosistema de un río para cuya recuperación ecológica en los últimos años se han hecho muchos esfuerzos.

## 19. CONFLICTOS EN MATERIA AMBIENTAL Y URBANÍSTICA

El Síndic de Greuges de Cataluña presentó ante el Parlamento de Cataluña en el año 2018 el informe titulado *El aumento de los conflictos en materia ambiental y urbanística en Cataluña*, con el objetivo de analizar cuáles han sido las actuaciones de las administraciones en un contexto de aumento de conflictividad territorial, a través de los instrumentos de planificación urbanística y territorial, que inevitablemente afectan al medio ambiente. El informe efectúa una diagnosis y también estudia posibles vías de solución a este tipo de conflictos.

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 ha habido un 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 a reanudar los principios que habían inspirado la actividad urbanística anterior a la crisis.

Este crecimiento de la construcción, aunque todavía es tímido si se compara con los años anteriores a la crisis, tiene consecuencias territoriales y ambientales evidentes. Y la falta de respuesta por parte de la Administración pública, ya sea en el ámbito municipal o nacional, ha conllevado conflictividad ambiental y territorial.

Son ilustrativos los casos del POUM de Pals, el proyecto del puerto de Tossa de Mar, el chalé de Cala Golfet (Palafrugell), el aeródromo del Bages y el aeródromo de la Cerdanya, que han sido objeto de quejas ciudadanas, y no únicamente de personas afectadas directamente por la ejecución de proyectos, sino también como muestra de la preocupación que puede suponer la degradación del territorio, que hay que

proteger como un valor en beneficio de toda la ciudadanía.

La imposibilidad de conseguir la reparación de los daños ambientales una vez que se han producido, así como el coste que implicaría su reparación en el caso de que fuera posible, obliga a los poderes públicos a dar prioridad y eficacia a la intervención previa en el diseño y a la aplicación de instrumentos preventivos. Por tanto, 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, una evaluación ambiental adecuada de todo plan, programa o proyecto que pueda tener efectos significativos sobre el medio ambiente no es un simple acto administrativo formal. El acuerdo que se adopte debe proporcionar un análisis en profundidad, de acuerdo con los objetivos de conservación establecidos para los lugares de que se trate.

**Los poderes públicos deben priorizar la intervención previa en el diseño y la aplicación de instrumentos preventivos y adoptar la opción menos perjudicial**

Los conflictos en materia territorial y ambiental pueden clasificarse en cuatro bloques y el Síndic ha recibido quejas en cada uno de los siguientes:

### Conflictos generados por instrumentos de planificación urbanística y territorial

La legislación sobre planificación territorial y urbanística de Cataluña establece que se deben respetar principios como el de la sostenibilidad, la racionalidad, el encaje de usos en el territorio y la participación en todas las etapas.

La débil recuperación del sector de la construcción en estos últimos tiempos ha retornado al debate social los conflictos

relacionados con esta materia. Muy a menudo la Administración se ha encontrado que, sin tener resuelto el modelo territorial ni urbanístico, ni tener establecido cómo realizar procesos de participación efectiva, la sociedad se organizaba para darles respuesta.

Así, ante la falta de resolución del modelo territorial y urbanístico, han surgido plataformas ciudadanas vinculadas a movimientos vecinales, ecologistas o políticos que han puesto sobre la mesa la necesidad de que la ordenación supramunicipal se realice de acuerdo con las demandas ciudadanas, a la vez que se exige participación real y eficaz en los procesos de debate sobre la ordenación territorial, como ha sucedido con los planes directores urbanísticos (PDU), como los del aeródromo del Bages o la Cerdanya, el POUM de Pals, etc.

El artículo 3 del Texto refundido de la Ley de Urbanismo define el desarrollo urbanístico sostenible como “la utilización racional del territorio y el medio ambiente”. En este sentido, preocupan los efectos irreversibles que un urbanismo no sostenible puede producir en el territorio. Uno de los límites de la discrecionalidad municipal en la elaboración del planeamiento es la afectación de intereses supramunicipales. En este sentido, el Síndic ha recomendado:

- Que la discrecionalidad municipal se limite por la aplicación de los principios de adecuación a la planificación medioambiental y a la política de desarrollo sostenible y de protección del patrimonio natural, como intereses supramunicipales.
- Que se realice una adecuada y profunda evaluación ambiental de todo plan, programa o proyecto que pueda tener efectos significativos sobre el medio ambiente, de acuerdo con los objetivos de conservación concreta para los terrenos afectados. Por tanto, como regla general, la autorización ambiental únicamente debe poder concederse cuando se tenga la certeza de que la actividad no producirá efectos perjudiciales para la integridad del lugar.
- Que se reexaminen las proyecciones demográficas que se basan en estadísticas anteriores a la crisis económica, para ofrecer unos parámetros concordantes con las circunstancias actuales.

- Que se justifiquen ampliamente las necesidades económicas de carácter general en base a las cuales se planifica el territorio. Tienen que ser necesidades reales y determinadas.

- Si hay que mantener o ampliar los sectores urbanizables, debe tenderse a una morfología de bajo impacto, de baja densidad urbanística, sostenible con el consumo de recursos, integrada al entorno y también que evite la proximidad a espacios naturales protegidos y hábitats de interés comunitario prioritarios.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha aceptado estas sugerencias, que han sido tenidas en cuenta por la Comisión Territorial de Urbanismo de Girona y la Dirección General de Políticas Ambientales y Medio Natural a la hora de informar sobre el Plan general de ordenación urbanística de Pals. Sin embargo, aún falta una mejor concienciación de los municipios, que en definitiva son los que tienen competencias exclusivas para ordenar el territorio.

**Hay que mantener el principio de cautela para preservar el medio ambiente de daños de difícil o imposible reparación**

Así mismo, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad actualmente está tramitando un nuevo plan director urbanístico, que revisará los suelos no sostenibles de la Costa Brava situados en la franja de 500 metros desde el dominio público marítimo terrestre y con pendientes superiores al 20%. En el marco de la redacción y la aprobación de estos instrumentos de planeamiento, el 18 de enero de 2019 se publicó en el DOGC el acuerdo de la Comisión Territorial de Urbanismo de Girona por el que suspende la tramitación de instrumentos de planeamiento y de gestión y la concesión de licencias en el ámbito de los municipios del litoral gerundense.

**Conflictos generados por los déficits en la planificación y gestión del entorno natural**

Cataluña dispone de un territorio con una variedad de ecosistemas muy ricos. Sin

embargo, la planificación y gestión del entorno natural no ha estado a la altura de los valores ambientales que debían protegerse, a menudo por la falta de recursos presupuestarios.

Esta circunstancia ha conllevado la proliferación de conflictos ambientales que tienen el origen en déficits administrativos en la planificación y gestión del entorno natural, ya sea por déficits normativos, legislación anticuada o por prevalencia de otras políticas por encima de las del medio natural.

El Síndic tiene en estudio el proyecto de la variante de Les Preses-Vall d'en Bas, acordado por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad, y los ayuntamientos de Olot, les Preses y la Vall d'en Bas, dada la afectación que puede tener este proyecto sobre el territorio y el paisaje por su duración y envergadura.

#### Conflictos generados por la falta de control efectivo de la contaminación

El Síndic también ha analizado casos de falta de control administrativo o legislativo sobre determinadas actividades. La Administración ambiental y, en determinados casos, los ayuntamientos son los responsables de determinar los límites y las condiciones a las actividades para que reduzcan al mínimo su afectación y se compense el impacto residual. Así mismo, esta administración también es la responsable de velar por el cumplimiento de las condiciones fijadas y, sobre todo, velar por que no se produzcan daños sobre el medio ambiente y las personas.

La actividad minera y extractiva en Cataluña ha sido un sector económico que se ha implantado en buena parte del territorio, no exento de conflictividad debido a su evidente impacto ambiental. A pesar de que en muchos casos los procesos de restauración ambiental de la actividad, una vez finalizada la explotación, ha sido correcta y su funcionamiento ha garantizado la aplicación de las medidas de prevención de los impactos generados, en otros casos no puede afirmarse lo mismo. Actualmente, está en trámite la actuación de oficio relativa a la solicitud de investigación minera de tungsteno en el Parque Natural del Alt Pirineu, pendiente de la emisión, por parte del Departamento de Territorio y Sostenibilidad, del documento

de alcance para el inicio de la evaluación ambiental ordinaria del permiso de investigación en Alt Àneu.

En este punto, el Síndic ha recordado a la Administración que, en la sesión del 13 de diciembre de 2018, la Ponencia Ambiental acordó fijar la obligación de someter el permiso de investigación minera en Alt Àneu (Pallars Sobirà), solicitado por la empresa Neometal Spania para tungsteno y otros metales asociados, como cobre y oro, a la evaluación ordinaria del impacto ambiental.

La Administración informó al Síndic que, después de haber revisado la documentación que había presentado la empresa, las respuestas a los informes pedidos a diferentes órganos y entidades, y las alegaciones recibidas, el órgano colegiado había considerado que no era suficiente con una evaluación simplificada, atendiendo a las características del proyecto, su ubicación, la capacidad de carga del medio y su potencial impacto.

#### Conflictos generados por la planificación energética

En este caso, la fragmentación de las competencias de la planificación energética entre el Estado y autonomía, la divergencia de intereses políticos a diferentes niveles, el poco consenso territorial y las consecuencias ambientales de la generación eléctrica han acabado conllevando bastantes conflictos ambientales no resueltos. El anuncio de nuevos parques eólicos en la Terra Alta y en el Baix Camp y la línea de muy alta tensión son casos claros de proyectos que han generado conflicto y protestas ciudadanas.

Actualmente, esta institución tiene en trámite una queja relativa al proyecto de autorización del nuevo parque eólico Punta Rodona, Tres Termes i Los Barrancs de Terra Alta. El malestar de los habitantes de la Terra Alta es palpable como consecuencia de la elevada instalación de parques eólicos, dado que ya tienen 184 aerogeneradores y están en trámite nuevos parques eólicos: Algars y la Tossa-la Mola d'en Pasqual, en Prat del Comte, el Pinell de Brai y Benifallet.

Por último, en el informe presentado, el Síndic formula las siguientes

recomendaciones para resolver y evitar los conflictos en materia ambiental y territorial:

- Es necesario siempre tener presente que el territorio es un bien común que tiene que ser objeto de protección para generaciones futuras.
- En los proyectos urbanísticos y medioambientales las administraciones deben garantizar la preservación y la sostenibilidad del territorio. Hay que reivindicar la valoración de la alternativa cero (no intervención) en los proyectos urbanísticos y ambientales.
- La actuación de los poderes públicos en materia de paisaje debe favorecer la evolución armónica del paisaje, de acuerdo con los conceptos de utilización racional del territorio, de desarrollo urbanístico sostenible y de funcionalidad de los ecosistemas.
- Las administraciones públicas deben tener en cuenta las opiniones y consideraciones de la ciudadanía, especialmente de las personas afectadas. Por tanto, la Administración debe ser más activa a la hora de asegurar la información y de responder con claridad y concreción a las dudas u objeciones que presenten.
- Hay que aprobar urgentemente una nueva ley de territorio que sea un marco integral en materia de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje, la cual debería incorporar el concepto de equidad.
- Es necesaria una política conjunta de preservación del medio ambiente a la hora de diseñar el planeamiento municipal.
- Debe tenerse en consideración el coste-beneficio que puede suponer la ejecución de un determinado proyecto para el territorio y las personas que viven, siendo necesario mantener el principio de cautela para preservar el medio ambiente de daños de reparación difícil o imposible.



Amb motiu del #DiaMundialdelMediambient, el Síndic ha presentat al @parlamentcat l'informe "La qualitat de l'aire a Catalunya: dèficits i recomanacions" i exigeix a les administracions mesures que ajudin a reduir la contaminació  
#WorldEnvironmentDay #BeatAirPollution



12:30 p. m. · 5 de juny de 2019 · Twitter Web Client



El Síndic recomana que s'apliqui una bateria de mesures per reduir la contaminació a Barcelona



El Síndic recomana que s'apliqui una bateria de mesures per reduir la contaminació ...  
El sistema dels distintius ambientals de la DGT, que classifica els vehicles com a ECO, C i B, presenta moltes esclabres, com el cas dels vehicles dièselBarcelona compleix just ...  
@sindic.cat

12:12 p. m. · 4 de gen. de 2019 · Twitter Web Client

## 20. PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD EN LAS ACERAS

Las personas se quejan a menudo porque los ayuntamientos no atienden sus reclamaciones motivadas por el mal estado de las aceras de los municipios. Ciertamente, hay colectivos a los que el deterioro de estos espacios públicos impide o, cuando menos, dificulta desarrollar su vida de forma plena y completamente integrada en la comunidad. Las personas mayores o con discapacidades o los niños tienen problemas para moverse por muchas calles de municipios catalanes donde hay aceras que son inaccesibles por su pendiente, porque son estrechas y hay instalaciones de servicios y de suministros que reducen más el poco espacio de paso, o porque tienen adoquines rotos y agujeros. La falta de recursos de las administraciones durante los años de crisis económica ha ido en detrimento de las actuaciones de conservación y mantenimiento del espacio público, circunstancia que ha contribuido al deterioro del entorno.

**La organización del espacio y el diseño urbano deben promover la igualdad e inclusión de las personas**

El Síndic considera que el concepto de sostenibilidad es más amplio que su acepción medioambiental y que también incluye aspectos sociales y económicos. El artículo 14 de la Constitución reconoce la igualdad de todos ante la ley y que no puede prevalecer discriminación alguna por razón de sexo o de cualquier otra condición o circunstancia personal como la edad o las discapacidades físicas o psíquicas. El artículo 49 de la Constitución recoge la obligación de los poderes públicos de llevar a cabo una política de integración de las personas con discapacidades físicas, sensoriales y psíquicas, a las que deberán prestar la atención especializada que requieren y amparar especialmente en la consecución de los derechos de la ciudadanía. La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad fija el compromiso de promover, proteger y asegurar

el pleno disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales en condiciones de igualdad para las personas con discapacidad y de promover el respeto a su dignidad inherente.

El interés público tutelado por el urbanismo exige que la ciudad se conserve, se rehabilite y se transforme para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y de unos espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles, verdes y de calidad, en que puedan satisfacerse las necesidades y aspiraciones individuales y vecinales. Es innegable la relevancia de la organización del espacio y el diseño urbano a la hora de promover u obstaculizar la igualdad e inclusión de las personas. En este sentido, debe recordarse que la capacidad de movilidad de una persona es fundamental para el desarrollo de su autonomía personal. Los desplazamientos deben poderse hacer de forma autónoma y segura.

En este contexto, la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de Accesibilidad, tiene como objetivo fijar las condiciones de accesibilidad necesarias para que los espacios de uso público, los edificios, los medios de transporte, los productos, los servicios y los procesos de comunicación garanticen la autonomía, la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad o con otras dificultades de interacción con el entorno. El artículo 5 establece que corresponde a los municipios elaborar, aprobar y ejecutar el plan municipal de accesibilidad y sus revisiones, así como los planes de actuación y de gestión en ámbitos concretos con afectaciones en materia de accesibilidad, y determinar las actuaciones que deben llevarse a cabo y el presupuesto correspondiente.

**La accesibilidad de las aceras debe prevalecer sobre su uso privativo**

Sin embargo, en ocasiones, esta necesidad de integrar el espacio público en la vida cotidiana de las personas que pueden tener problemas de movilidad colisiona con intereses económicos y comerciales privados. También han llegado al Síndic quejas de personas que han denunciado a

los servicios municipales la existencia de terrazas, de locales de restauración o de ocio que restringen –y, en algunos casos, impiden– el paso de los peatones por las aceras.

El Síndic recuerda que las calles son bienes de dominio público porque están afectas al uso público, siendo competencia municipal conservarlos y tutelarlos, según el Reglamento del patrimonio de los entes locales, aprobado por el Decreto 336/1988, de 17 de octubre. Así mismo, el destino propio de las calles es su utilización para el uso general o para la prestación de servicios

públicos. A pesar de que la norma mencionada permite que se autorice un uso privativo, la licencia es revocable por razones de interés público y con derecho a indemnización, en su caso. En este sentido, la interdicción de la discriminación del artículo 14 de la Constitución, el mandato a los poderes públicos que contiene el artículo 49 mencionado anteriormente, así como las condiciones de accesibilidad determinadas por la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de Accesibilidad, podrían considerarse límites al uso económico y comercial de las aceras por parte de particulares.

### Queja 07875/2019 y otras

Un colectivo vecinal del Vinyet de Sitges explicó al Síndic que el Ayuntamiento no atendía las reclamaciones que le planteaba desde hacía varios años en referencia al estado de las aceras. El Ayuntamiento valoraba que la accesibilidad en este punto era aceptable. El Síndic recordó al Ayuntamiento que había suscrito la Carta europea de salvaguardia de los derechos humanos en la ciudad y, en consecuencia, el compromiso de garantizar el derecho a un urbanismo armonioso y sostenible. Así pues, sugirió que planificara y ejecutara las actuaciones de rehabilitación, regeneración y mejora de las aceras de la avenida del Vinyet para garantizar la movilidad de las personas con dificultades. El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia y ha calculado el coste de las intervenciones necesarias para cumplir con la sugerencia.

### Queja 04711/2019

Una vecina expone los problemas de accesibilidad que causa una terraza de bar en la acera del tramo urbano de la carretera B-212, a su paso por Castellví de la Marca. El Ayuntamiento considera que esta terraza lleva ahí muchos años sin licencia y que los clientes dejan pasar a quien lo pide. El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que los bienes de dominio público son imprescriptibles y que, para instalar la terraza, es necesaria una licencia de ocupación. Sin embargo, solo podría autorizarse si no obstaculizara el paso de las sillas de ruedas ni de los carritos de niños. El Ayuntamiento no ha dado respuesta a la sugerencia del Síndic.



## 21. EL DERECHO DE DEFENSA EN LOS PROCESOS URBANÍSTICOS

A partir de las quejas recibidas en materia de urbanismo, el Síndic de Greuges ha observado diferentes prácticas de las administraciones que intervienen en la actuación urbanística de los particulares que dificultan o, incluso, impiden el derecho de defensa de sus intereses o los de la colectividad. Hay que recordar que el artículo 24 de la Constitución establece el derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces o tribunales en el ejercicio de sus derechos o intereses legítimos.

Los reiterados y diferentes requerimientos de enmiendas a los proyectos presentados para obtener licencia son a menudo motivo de queja al Síndic porque retardan la obtención de la autorización e imponen ajustes de los proyectos que las personas titulares consideran injustificados. El requerimiento de enmiendas es un acto de trámite pensado para dar a las personas interesadas la posibilidad de completar su solicitud antes de que la Administración lo evalúe y tome una decisión definitiva. Aun así, el Síndic ha constatado que, en ocasiones, se utilizan con finalidades diferentes a la función que prevé la ley.

En ocasiones, esconden una valoración negativa del proyecto por parte del personal técnico municipal. Así, obligan a la persona interesada a ajustar la petición a sus directrices, con la advertencia de que si no lo hace en el plazo concedido, se entenderá que desiste de la solicitud. Hay que tener en cuenta que no es lo mismo una resolución por desistimiento que una resolución negativa, motivada y recurrible. Hay que ser cuidadoso y evitar que las enmiendas no sean resoluciones denegatorias encubiertas. En ningún caso pueden privar a quien solicita una licencia de defender sus intereses si no está de acuerdo con las prescripciones de los servicios técnicos municipales.

**Los requerimientos de enmiendas en la tramitación de las licencias no pueden esconder denegaciones encubiertas**

Otras veces, los requerimientos de enmiendas sirven para suspender la tramitación de una licencia cuando los servicios municipales están a punto de agotar los plazos de resolución. El Síndic es conocedor de que a menudo los medios de qué disponen los servicios técnicos de los ayuntamientos no son suficientes para hacer frente a las funciones que tienen adjudicadas, siendo el plazo de dos meses para resolver una solicitud de licencia con proyecto insuficiente. Ahora bien, en ningún caso, los requerimientos de enmiendas pueden servir a la Administración para ganar tiempo. Debe tenerse en cuenta que un proceso de edificación supone la inversión de recursos tanto por parte de propietarios como por parte de los profesionales intervinientes. En este sentido, la eficacia de la actuación administrativa tiene una repercusión económica importante. La gestión poco cuidadosa de las funciones de intervención en la edificación agrava el gasto a que tienen que hacer frente las personas titulares y los profesionales técnicos que los representan.

Así, el Síndic recuerda que la Administración puede ampliar los plazos por causa justificada y notificarlo a las personas interesadas. También ha recomendado que se evite la emisión de diversos requerimientos de enmiendas, sobre todo cuando las deficiencias ya estaban en el proyecto presentado con la solicitud. En este caso, es necesario acumularlas en una sola notificación para facilitar la labor del personal técnico que interviene en el proyecto. Por último, debe evitarse que las medidas que adopten los ayuntamientos para agilizar la tramitación de solicitudes de licencia, como la intervención de entidades colaboradoras de la Administración, supongan un incremento de los costes de edificación a los que tienen que hacer frente los particulares.

**Los solicitantes de licencia no tienen que costear la falta de recursos de la Administración para intervenir en los proyectos de obras**

Uno de los principios que rigen el urbanismo es la acción pública. Para reforzar la defensa de los intereses generales de la colectividad,

cualquier persona, según el artículo 12 del Texto refundido de la Ley de Urbanismo, puede exigir ante los órganos administrativos y ante la jurisdicción contencioso-administrativa, el cumplimiento de la legislación urbanística y del planeamiento. En consecuencia, el Síndic ha recordado a las administraciones que las personas denunciadas de infracciones urbanísticas forman parte de los expedientes de protección de la legalidad urbanística y de restauración de la realidad física alterada, sin necesidad de que acrediten su condición de personas interesadas. En consecuencia, se les tiene que notificar los actos administrativos que se dicten en el marco de estos expedientes.

También ha constatado que, en ocasiones, cuando resuelven sobre expedientes de licencia o de protección de la legalidad urbanística, las administraciones se limitan a mencionar la normativa aplicable, pero no exponen la valoración de las alegaciones de las personas que han intervenido. En estos casos, el Síndic recuerda a las administraciones responsables que la motivación es uno de los requisitos de los actos administrativos. Los actos administrativos deben recoger los fundamentos de hecho y jurídicos y los elementos esenciales del proceso seguido para alcanzar la decisión administrativa final. Las personas deben conocer las razones por las que se ha adoptado una decisión para poder defender sus intereses.

#### Queja 03675/2019

La persona interesada no estaba de acuerdo con los reiterados requerimientos de enmiendas del Ayuntamiento de Matadepera para que ajustara la altura de la valla que pretendía legalizar. En varios escritos justificaba su proyecto. El Ayuntamiento respondía recordándole lo que establecía el planeamiento, pero sin valorar las pruebas presentadas. Ya había pasado más de un año desde que había pedido la licencia, sin obtener ninguna resolución definitiva. El Síndic sugirió que se resolviera expresamente y de forma motivada la petición de licencia después de valorar las alegaciones y las pruebas presentadas. El Ayuntamiento no ha dado respuesta a la sugerencia del Síndic.

#### Queja 03541/2019

La tramitación de una licencia de obras mayores había durado más de dos años. La persona interesada había recibido seis requerimientos de enmiendas. Manifestaba que algunas se referían a extremos que ya constaban en el proyecto presentado y que los requerimientos se hacían justo antes de finalizar los plazos de resolución del Ayuntamiento de l'Hospitalet. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, si era necesario, se ampliaran los plazos pero que no se utilizaran los requerimientos de enmiendas para suspender la tramitación del procedimiento, y que se hiciera una valoración del proyecto inicial que permitiera reducir el número de requerimientos y concentrar las enmiendas en uno solo. El Ayuntamiento ha aceptado las sugerencias del Síndic.

## 22. EL PLANEAMIENTO COMO GARANTÍA DEL EJERCICIO DE LA LIBERTAD RELIGIOSA

En el Informe 2017 ya se hizo referencia a las quejas motivadas por las trabas administrativas en algunos municipios para abrir centros de culto. El Síndic señaló la difícil labor que corresponde a los ayuntamientos, que deben actuar para garantizar el ejercicio de la libertad de culto y, al mismo tiempo, el mantenimiento del orden público al municipio.

El derecho de libertad religiosa y de culto es uno de los derechos fundamentales reconocidos por el artículo 16 de la Constitución, y a los que se refieren la Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Europea de Salvaguardia de los Derechos Humanos de la Ciudad. La Ley 16/2009, de 22 de julio, y el Decreto 94/2010, de 20 de julio, que la desarrolla, regulan los lugares de culto de pública concurrencia. Sin embargo, en cada población, mediante el planeamiento urbanístico, puede promoverse u obstaculizarse el ejercicio de la libertad de culto.

**A la hora de calificar suelos para usos religiosos debe tenerse en cuenta cuánto se tardará en poder autorizar la actividad**

El artículo 4 de la Ley 16/2009, de 22 de julio, de los centros de culto, exige que los planes de ordenación urbanística municipal prevean suelos calificados de sistema de equipamiento comunitario en que se admitan los usos de carácter religioso de nueva implantación, de acuerdo con las necesidades y disponibilidades de los municipios. Para determinar estas necesidades de terrenos destinados a uso religioso, la Ley 16/2009, de 22 de julio, de los centros de culto, establece el derecho de las iglesias, las confesiones y las comunidades religiosas a participar en el proceso de formulación del planeamiento urbanístico a través de los programas de participación ciudadana y durante los plazos de información pública. Para garantizar que

se tengan en cuenta las sugerencias y alegaciones que se presenten, además de los estudios específicos que se elaboren, el Decreto 94/2010, de 20 de julio, establece que las memorias de los planes de ordenación urbanística deben contener la evaluación y justificación de las necesidades cuantitativas y de localización del suelo.

El Síndic ya ha manifestado en varias ocasiones que el urbanismo debe estar al servicio de las personas. Para garantizar una elaboración meditada, justificada y democrática del planeamiento urbanístico municipal, es necesario facilitar y escuchar las aportaciones de todos. Esta participación debe producirse sobre todo en las fases preliminares de la elaboración de los planes, puesto que conforma la voluntad colectiva que recogerá el documento que se aprobará de forma inicial y que se someterá a información pública. No hay suficiente, pues, con la posibilidad de presentar alegaciones al trámite de información pública. Por otra parte, la participación no puede estar limitada ni condicionada a las confesiones, comunidades religiosas o iglesias registradas. Para que el planeamiento tenga la necesaria dimensión humana, debe abrirse a todas las personas que puedan estar interesadas, mediante talleres y reuniones informativas, en que se buscará facilitar el acceso, sobre todo, de los colectivos más vulnerables.

**La participación en la localización de nuevos centros de culto mediante el planeamiento no puede estar limitada ni condicionada**

Un obstáculo a la implantación de nuevos centros de culto en un municipio puede derivar de la clasificación de los terrenos donde pretendan localizarse. En este sentido, se clasifican como suelo urbanizable los terrenos destinados a garantizar el crecimiento de la población y de la actividad económica. Para poderlos transformar urbanísticamente, se precisa la aprobación de un plan parcial que determine la ordenación urbanística. No existe un plazo para elaborar y aprobar este plan derivado. Además, hasta que el sector no se dote de los

servicios urbanísticos básicos, es decir, hasta que los terrenos no tengan la condición de solar, no podrá construirse ni autorizarse ningún uso que no sea provisional. El uso religioso no está admitido por el Texto refundido de la Ley de Urbanismo como uso provisional. Es sabido que la gestión urbanística, si se consigue iniciar, es un proceso que dura varios años. Mientras tanto, no podrá disponerse de terrenos aptos para ser edificados y para implantar una actividad de carácter religioso.

**La suspensión de licencias mientras se elabora el planeamiento solo puede impedir durante dos años la autorización de centros de culto**

El Síndic considera que un parámetro que debe valorarse a la hora de determinar la situación del suelo para usos religiosos es

el tiempo que se tardaría en transformarlo urbanísticamente para poder permitir actividades de culto religioso. Es necesario evitar que la tramitación de los procesos urbanísticos necesarios legalmente para urbanizar el suelo sirva, de hecho, como moratoria para implantar centros de culto en el municipio.

Por último, el Síndic también recuerda que la suspensión de licencias y de las tramitaciones mientras se formula un plan de ordenación urbanística municipal tiene un límite temporal de dos años, según el Texto refundido de la Ley de Urbanismo. Hay que tener en cuenta que es una excepción a la aplicación del plan vigente hasta que se apruebe el nuevo y que tiene como finalidad evitar que durante la tramitación se produzcan situaciones urbanísticas que quedarían fuera de ordenación a raíz de su aprobación definitiva. En consecuencia, tampoco puede utilizarse de forma ilimitada como instrumento para impedir la implantación de nuevos centros de culto religioso.

**Queja 01162/2019**

Una persona interesada plantea que, a raíz de la elaboración de una modificación del POUM de Salou para regular la implantación de centros de culto en el municipio, no se conceden licencias para este uso. Así mismo, alega que no se ha realizado un proceso de participación amplia. Según el informe del Ayuntamiento, desde el año 2015 está en trámite esta modificación para establecer en el municipio suelos donde se permitan los usos de carácter religioso. La propuesta es situarlos en suelo urbanizable. Desde 2015, está suspendida la tramitación de licencias para nuevos centros de culto. La participación se llevó a cabo mediante el trámite de información pública después de la aprobación inicial.

Dada esta información, el Síndic transmitió al Ayuntamiento de Salou, a la Dirección General de Asuntos Religiosos y al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que era necesario emprender un proceso amplio de participación. Así mismo, para determinar la situación de suelo para usos religiosos, debía valorarse el tiempo que se tardaría en transformarlo urbanísticamente y, dado el tiempo transcurrido, era necesario levantar la suspensión de licencias y de tramitaciones. Las administraciones afectadas han aceptado las sugerencias del Síndic.

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00003/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la urbanización de una zona boscosa cerca de la playa de Sa Riera

El Síndic ha considerado conveniente actuar de oficio en relación con la tala de pinos y encinas en una zona próxima a la playa de Sa Riera, dado el riesgo medioambiental que esta actuación podría suponer para la zona..

AO 00011/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la accesibilidad en las estaciones de tren del Clot y Sant Cugat del Vallès

El Síndic inició una actuación de oficio en relación con la accesibilidad para personas con movilidad reducida en las estaciones de tren del Clot de Barcelona y de Sant Cugat del Vallès.

A raíz de la petición de información del Síndic, la Dirección General de Transportes y Movilidad respondió que la estación del Clot dispone de ascensores en diferentes niveles, y que en la estación de Sant Cugat de Vallès está previsto hacer en breve obras para sustituir los ascensores actuales.

AO 00080/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa al derribo de edificios que contienen amianto

El Síndic ha abierto una actuación de oficio relativa al derribo irregular en el barrio del Poblenou de Barcelona de una nave industrial que contiene amianto, sin seguir los protocolos establecidos y sin que la Administración haya hecho ningún control de las empresas encargadas de los trabajos de demolición.

AO 00156/2019  
Finalizada

Actuación de oficio relativa al vertido ilegal de neumáticos y otros residuos en Tossa de Mar

El Síndic ha tenido conocimiento de la existencia de un vertedero ilegal de neumáticos en la población de Tossa de Mar. Entre los desperdicios, también hay restos de embarcaciones y plásticos viejos, que lo convierten en un vertedero incontrolado que conlleva un grave peligro para el medio ambiente y la salud de las personas. Así mismo, es una infracción muy grave de la normativa reguladora de residuos, puesto que está prohibido el abandono, el vertido o la eliminación incontrolada de neumáticos fuera de uso y otros residuos.

En consecuencia, ha sugerido al Ayuntamiento de Tossa de Mar que lleve a cabo de forma inmediata las actuaciones pertinentes para restituir el medio, regenerar el espacio degradado por el vertido incontrolado y garantizar la salud y la seguridad de las personas y los bienes. Así mismo, es necesario que adopte las medidas cautelares que sean oportunas para evitar la producción de daños. También ha sugerido a la Agencia de Residuos de Cataluña del Departamento de Territorio y Sostenibilidad que lleve a cabo las actuaciones pertinentes de asistencia y cooperación con el Ayuntamiento de Tossa de Mar. Y que, si esto no es suficiente, actúe aplicando la subrogación o ejecución subsidiaria.

AO 00170/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa al vertido ilegal de residuos en el municipio de Bescanó

El Síndic ha abierto una actuación de oficio al tener conocimiento de la existencia de un vertedero ilegal de neumáticos y otros residuos en el municipio de Bescanó, con el fin de analizar la situación y la actuación de las administraciones competentes, y para instarlas a llevar a cabo de forma inmediata las actuaciones correspondientes para restituir el medio ambiente, regenerar el espacio degradado, garantizar la salud y la seguridad de las personas y los bienes y adoptar las medidas cautelares correspondientes.

## 23. LAS EMERGENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES EN MATERIA DE VIVIENDA

Un año más el Síndic se ve en la obligación de destacar la falta de respuesta suficiente por parte de la Administración a las situaciones de emergencia social y económica en materia de vivienda.

Este año se ha podido constatar un incremento del número de situaciones de emergencia en materia de vivienda, así como un incremento del período de tiempo que transcurre entre la valoración favorable de la mesa de emergencias correspondiente y la asignación de una vivienda, que en algunos casos incluso llega a los dos años de espera.

También se han conocido las dificultades crecientes con las que se encuentran los servicios sociales municipales a la hora de garantizar el realojamiento de urgencia de las personas afectadas que ya han perdido su vivienda habitual y aún no han podido acceder a la vivienda que les tiene que ser adjudicada.

A menudo, este realojamiento de urgencia se garantiza en albergues, hostales, pensiones y habitaciones realquiladas que no se adecúan a las necesidades de las personas afectadas, en especial cuando se trata de familias con niños y adolescentes a cargo.

En ocasiones también se ha podido comprobar cómo la falta de recursos residenciales suficientes para garantizar el realojamiento de urgencia obliga a garantizar el realojamiento fuera del municipio habitual, con la consiguiente afectación familiar, laboral y escolar, entre otros.

En el caso de familias con niños a cargo, debería eliminarse el tiempo de espera en la asignación de las viviendas de emergencia social o, como mínimo, garantizar recursos residenciales normalizadores a las familias con niños a cargo y evitar que sean atendidas en pensiones, centros de acogida municipales u otros recursos residenciales de estancia limitada, especialmente cuando esta estancia no sea corta en el tiempo.

Durante el año 2019 no se han producido cambios significativos en el procedimiento de adjudicación de las viviendas de emergencia

social que hayan conducido a una eliminación del tiempo de espera en la asignación de viviendas de emergencia social en el caso de familias con niños a cargo, objetivo de aplicación compleja, dados los procedimientos de comprobación de la situación de las personas afectadas y de búsqueda y asignación de vivienda adecuada, que se vehiculan a través de la Agencia de la Vivienda de Cataluña y de los ayuntamientos con mesa de emergencias propias.

**Más de 1.300 unidades de convivencia están a la espera de acceder a una vivienda de emergencias**

En Cataluña hay más de 1.300 unidades de convivencia, casi 600 de las cuales están en la ciudad de Barcelona, a la espera de poder acceder a una vivienda social después de que la mesa de emergencias correspondiente haya efectuado una valoración favorable de su situación de emergencia.

Hay que tener en cuenta que la falta de una respuesta suficiente de la Administración ante una situación de emergencia social y económica constituye una vulneración del derecho a la vivienda en su máxima expresión y, además, afecta a menudo personas en situación de vulnerabilidad especial, como, por ejemplo, los niños o las personas con discapacidad, que, por su propia condición, merecen una protección especial por parte de los poderes públicos.

Además, la vulneración del derecho a la vivienda que se produce a raíz de la pérdida de la vivienda habitual y la imposibilidad de acceder a una vivienda asequible es de tal magnitud que también impide el pleno ejercicio de otros derechos básicos, como el derecho a la salud, a la educación, al trabajo, a la vida privada y familiar, y al acceso a los suministros básicos, entre otros.

Ninguna persona podría aceptar –ni ninguna administración podría justificar– que ante una situación de emergencia médica no hubiera una respuesta inmediata de los servicios de emergencia, de igual forma que no sería aceptable una respuesta tardía de un servicio público de extinción de incendios. Sin embargo, cuando se trata del derecho a la vivienda, no se

es lo suficientemente consciente del impacto que la pérdida –o, en su caso, el riesgo de pérdida– de la vivienda habitual conlleva en la salud física y psíquica de las personas afectadas.

### La falta de respuesta suficiente de la Administración en situaciones de emergencia residencial repercute en la salud física y psíquica de las personas afectadas

La respuesta tardía de la Administración a la hora de proveer de una vivienda a las personas en situación de emergencia tiene la causa, principalmente, en la falta de un parque de viviendas suficiente destinado a políticas sociales.

El Síndic reconoce los esfuerzos llevados a cabo por la Administración autonómica y la local para afrontar las situaciones de emergencia en materia de vivienda y valora positivamente las iniciativas y los instrumentos con que se ha dotado a las administraciones públicas, con mayor o menor acierto, para esta finalidad. Sin embargo, las actuaciones llevadas a cabo hasta ahora no han sido suficientes para dar solución a una problemática que, lejos de haberse resuelto, se ha agravado en cuanto a número de personas afectadas y en cuanto a tiempo de espera para poder acceder a una vivienda social.

### La respuesta inmediata a las situaciones de emergencia tendría que ser una actuación prioritaria

Es frecuente comprobar en las quejas recibidas que, en muchos casos, la actuación de la Administración se ha limitado a solicitar, de forma reiterada, la suspensión del lanzamiento señalado por lo civil en casos de desahucio, sin ofrecer una solución residencial estable que permita garantizar el derecho a la vivienda de las personas que se encuentran en riesgo inminente de perder la vivienda habitual. Desgraciadamente, también ha pasado a ser habitual que las personas que ya han perdido

la vivienda y han sido realojadas con carácter de urgencia por los servicios sociales, a la espera de poder acceder a una vivienda, se vean obligadas a residir durante mucho tiempo en recursos provisionales que no se adecúan a sus necesidades. En vista de esto, el Síndic reitera la necesidad de articular una respuesta conjunta y coordinada de las administraciones competentes que permita dar respuesta inmediata a todas las situaciones de emergencia social en materia de vivienda, de acuerdo con las siguientes sugerencias:

1. Sin perjuicio de la necesaria aprobación del Plan territorial sectorial de vivienda, también es necesario consensuar entre las diferentes administraciones y agentes que intervienen en materia de vivienda un pacto nacional en materia de vivienda, que, liderado por la Administración de la Generalitat de Cataluña, aborde la problemática actual de acceso a una vivienda asequible desde una vertiente supramunicipal y pueda trasladar al Parlamento de Cataluña una proposición de ley para dar solución a las situaciones de emergencia actuales y a las necesidades de vivienda futuras, mediante el establecimiento de políticas de vivienda y de suelo que tengan como finalidad incrementar el parque de viviendas destinado a políticas sociales y, al mismo tiempo, incidir en los precios del mercado privado de viviendas.

2. Es imprescindible incrementar el gasto público en materia de vivienda y asegurar, desde un punto de vista legislativo, su disponibilidad con carácter obligatorio.

3. Es necesario establecer un plan de choque para dar respuesta a las situaciones de emergencia residencial motivadas por la pérdida de la vivienda, u otras causas graves de necesidad de vivienda, que prevea normativamente obligaciones de resultado hacia los poderes públicos en cuanto a la provisión de una solución residencial, las consecuencias legales del incumplimiento y la exigibilidad de los derechos por parte de las personas afectadas. Este plan de choque debería prever, como mínimo, lo siguiente:

- Un sistema ágil de valoración y resolución de las situaciones de emergencia que no exceda del plazo máximo de un mes.
- Recursos residenciales temporales adecuados, como, por ejemplo, viviendas de corta estancia, para dar respuesta a la necesidad de



reajamamiento temporal o de urgencia mientras no esté garantizado el reajamamiento definitivo de las personas afectadas.

- Valorar la revisión de la normativa procesal y del protocolo de actuación suscrito entre el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, la Administración de la Generalitat de Cataluña y los colegios de abogados y de procuradores, con el fin de garantizar la actuación previa de la Administración y el reajamamiento de las personas afectadas antes de que se produzca la situación de lanzamiento, la cual debería ser siempre señalada por el juzgado con la antelación suficiente y con la indicación del día y hora exacta en que se prevé ejecutar.

- La disposición por parte de la Administración de un número de viviendas suficiente destinado al alquiler social para garantizar el reajamamiento definitivo de las personas afectadas por una situación de emergencia residencial, prestando una especial atención a la necesidad de asegurar que las viviendas sean ocupadas por las personas que han seguido los procedimientos legalmente establecidos para acceder a ellas. Subsidiariamente, es necesario prestar las ayudas y garantías necesarias para facilitar el acceso, en condiciones reales, a una vivienda asequible en el mercado privado.

El gran número de personas y familias de toda Cataluña que, a estas alturas, se encuentran o

bien pendientes de que la mesa de emergencias correspondiente realice una valoración de su situación de necesidad de vivienda o bien a la espera de poder acceder a una vivienda social, después de haber obtenido ya una valoración favorable de su situación, pone en evidencia la necesidad de que los poderes públicos adopten las medidas necesarias para garantizar, con carácter prioritario, una respuesta urgente y suficiente a una problemática que con el paso de los años no solo no se ha solucionado, sino que se ha agravado.



El Síndic reitera la necessitat d'una actuació conjunta de totes les administracions que doni resposta immediata a les situacions d'emergència social d'habitatge:



### Queja 07863/2018

La promotora de la queja expone que, a pesar de que hace años que lo solicita, aún no ha podido acceder a una vivienda social adaptada a la situación de movilidad reducida de su hijo, que tiene una situación de discapacidad legalmente reconocida del 84%, sin que disponga de ingresos económicos suficientes para acceder al mercado privado.

En este caso, la posibilidad de valorar la situación de emergencia en que puede encontrarse esta familia había sido descartada por la Administración porque no se trataba de una situación de discapacidad sobrevenida. No obstante, el Síndic argumenta que una situación de gran dependencia que ha empeorado y que hace inviable continuar en la vivienda, como parece que sucede en este caso, también puede ser considerada una situación de emergencia social y económica.

De acuerdo con esto, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que, a través de los servicios sociales municipales, emita el informe social correspondiente en el que se analice la situación socioeconómica en que se encuentra esta familia y que lo traslade, junto con la solicitud de vivienda y la documentación correspondiente, a la Agencia de la Vivienda de Cataluña para que sea valorado por la Mesa de Valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales de Cataluña.

### Queja 05357/2019

Un padre con un hijo menor de edad se queja del retraso a la hora de acceder a una vivienda social después de la valoración favorable de la Mesa de valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales de Cataluña (en adelante, Mesa de emergencias de Cataluña), dada la inminente pérdida de su vivienda habitual por razón de un procedimiento judicial de desahucio.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña (AHC) informa al Síndic de las actuaciones de mediación llevadas a cabo para intentar llegar a un acuerdo de alquiler social con la entidad financiera propietaria de la vivienda, que, desgraciadamente, no fue posible lograr. También de la previsión de realojar a la familia en una vivienda del parque público que quedó disponible en el municipio, que tampoco pudo materializarse porque la vivienda fue ocupada ilegalmente por terceras personas. Así mismo, la ocupación ilegal de la vivienda que debía ser adjudicada y la dificultad de aplicar el Programa 60/40 obligaron a la Administración a buscar otras alternativas de vivienda antes de que se ejecutara el lanzamiento abierto señalado por el juzgado.

De la información enviada por el Ayuntamiento de Montornès del Vallès, se desprende que, gracias a la mediación de los servicios sociales municipales y al otorgamiento de una ayuda económica municipal para facilitar la entrada en la vivienda, la familia ha podido acceder a una vivienda de alquiler privado en el municipio. El interesado también tiene previsto solicitar a la AHC la prestación económica de especial urgencia por la pérdida de la vivienda.

Este caso es una muestra de cómo, a pesar de las dificultades y los imprevistos surgidos a la hora de garantizar el acceso de esta familia a una vivienda asequible, la búsqueda continuada por parte de ambas administraciones de una solución residencial ha permitido finalmente garantizar el derecho a la vivienda de la familia afectada.

### Queja 06097/2019

El interesado, que tiene en curso un procedimiento judicial de desahucio de su vivienda habitual, se queja al Síndic de la negativa del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès de trasladar su caso a la Mesa de emergencias de Cataluña, y de no haber recibido respuesta a las instancias presentadas para conocer los motivos.

El Síndic considera que el hecho de que sean los servicios sociales municipales los competentes para decidir, de acuerdo con su criterio profesional, y atendiendo a las circunstancias que concurren en cada caso, qué casos deben ser propuestos a la Mesa de emergencias para su valoración no quita la obligación de este personal público de justificar/motivar el criterio profesional adoptado para tomar una decisión u otra y de informar a la persona interesada de los elementos y de los datos que se han tenido en cuenta en la toma de decisión.

De acuerdo con lo anterior, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès que dé respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por el interesado, y que se le informe sobre el criterio técnico municipal tomado en consideración en su caso, con indicación de los datos que se hayan tenido en consideración para tomar una decisión sobre el traslado de su solicitud de vivienda a la Mesa de emergencias.

## 24. EL INCREMENTO DEL INCIVISMO Y DE LA CONFLICTIVIDAD EN EL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDAS

A largo del último año, se han dirigido al Síndic un número considerable de personas, arrendatarias de viviendas protegidas por la Administración, que se quejan del incremento del incivismo y de la conflictividad en su edificio de viviendas.

Se trata de una problemática que va en aumento, y que se ha podido constatar en diferentes promociones de viviendas con protección oficial de varios municipios de toda Cataluña (Barcelona, Sabadell, Barberà de Vallès, Gelida, el Prat de Llobregat y Sant Adrià de Besòs, entre otros).

Las quejas recibidas hacen referencia a problemáticas de diferente naturaleza: ruidos, inadecuada utilización de los espacios comunes del edificio, insalubridad y aparición de plagas de insectos, actos vandálicos que estropean elementos comunitarios, mantenimiento insuficiente de los elementos comunes y falta de reparación de averías y de elementos estropeados, ocupación de viviendas sin disponer del título habilitante correspondiente y conexiones irregulares al suministro eléctrico, entre otros.

Las personas promotoras de las quejas ponen de manifiesto la situación de desgaste, de angustia, de impotencia y de inseguridad que les generan estos hechos y cómo estas circunstancias perturban su derecho al descanso y su derecho a disfrutar de forma pacífica y segura de la vivienda.

**Es necesaria una actuación conjunta y coordinada de las administraciones para dar solución a una problemática multidisciplinaria**

Es evidente que las incidencias descritas pueden producirse en cualquier edificio de viviendas, con independencia de si se encuentra o no sujeto a algún régimen de protección pública.

Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta que varias de las problemáticas planteadas son de naturaleza privada y quedan, por tanto, fuera del ámbito de actuación de la Administración, de forma que ésta, a menudo, únicamente puede intervenir indirectamente, como, por ejemplo, mediante la mediación y el acompañamiento social.

Por último, también hay que tener presente que las problemáticas objeto de queja que sí quedan dentro del ámbito de intervención de la Administración hacen referencia a ámbitos diferentes (ruidos, seguridad, suministros básicos, salubridad, mantenimiento del edificio, etc.) y que, por tanto, son competencia de administraciones y servicios/ departamentos diferentes.

De lo anterior, se desprende que no existe una solución única a la problemática planteada ni corresponde tampoco a una única administración darle solución, sino que es necesaria una actuación conjunta y coordinada de las diferentes administraciones competentes que permita abordar y resolver las diferentes problemáticas desde los ámbitos de intervención propios de cada administración.

La normativa vigente reconoce el derecho a la vivienda, que, a criterio de esta institución, debe interpretarse como el derecho de todo ser humano a la disposición de una vivienda digna, adecuada, asequible, accesible, segura y que sea garante de su calidad de vida, y el derecho al respeto a la vida privada y familiar.

**El derecho a la vivienda debe poderse ejercer en condiciones que garanticen el bienestar y la calidad de vida de las personas**

La Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda, define el *derecho a la vivienda* como “el derecho de toda persona a acceder a una vivienda digna que sea adecuada, en las diferentes etapas de la vida de cada uno, a la situación familiar, económica y social y a la capacidad funcional”.

De lo anterior, se deriva que el derecho a la vivienda no se agota ni queda garantizado una vez se ha facilitado el acceso a una vivienda social, sino que es un concepto más amplio que incluye el derecho a que la vivienda en cuestión cumpla con las condiciones mínimas de habitabilidad que establece la normativa vigente, pero también con las condiciones que garanticen el confort y el bienestar de las personas residentes, así como la garantía de ejercicio del derecho a la vivienda de forma segura y pacífica y sin perturbaciones ilegítimas.

### Hay que evitar la proliferación de fenómenos nimby hacia las viviendas sociales y sus usuarios

Además, el derecho a la vivienda se enmarca dentro de un concepto más amplio, como, por ejemplo, el derecho a la ciudad, entendido como el derecho a disponer y disfrutar de una vivienda en

unas condiciones adecuadas a las necesidades de las personas y que, al mismo tiempo, forme parte de un medio ambiente urbano sostenible.

Las circunstancias que concurren en las quejas presentadas (comportamientos incívicos, ruidos, insalubridad y plagas de insectos, falta de funcionamiento de servicios comunes como el ascensor o el alumbrado de la escalera, que comprometen la accesibilidad y la seguridad del edificio, conexiones irregulares al suministro eléctrico, que pueden poner en riesgo la seguridad de las personas) ponen en cuestión que las personas afectadas puedan ejercer su derecho a la vivienda en condiciones que garanticen el bienestar y la calidad de vida.

Es por ello que el Síndic quiere alertar a las administraciones públicas sobre la necesidad de actuar ante estas situaciones, que comprometen el derecho a la vivienda de las personas adjudicatarias de las viviendas sociales y que, además, pueden dar lugar a la proliferación de fenómenos nimby (Not In My Back Yard) hacia las viviendas destinadas a políticas sociales y hacia sus usuarios.

#### Queja 03621/2019

La promotora de la queja, que vive en régimen de alquiler en un edificio de viviendas gestionadas por la Agencia de la Vivienda de Cataluña (AHC) en Barberà del Vallès, expone la problemática de ruido, convivencia, olores, suciedad y falta de seguridad que sufre en su vivienda, como consecuencia de las actitudes incívicas de las personas que ocuparon, sin disponer del título habilitante correspondiente, la vivienda contigua a la suya.

Por este motivo, el Síndic sugiere a la Agencia de la Vivienda de Cataluña:

1. Que realice un estudio del edificio en el que vive la promotora con el fin de evaluar la implementación de las medidas que sean necesarias para reforzar la seguridad y evitar la ocupación ilegal de viviendas.
2. Que agilice las actuaciones judiciales que permitan recuperar, lo más pronto posible, la posesión de la vivienda que fue objeto de ocupación ilegal.
3. Que adopte las medidas de prevención necesarias que permitan evitar que las viviendas recuperadas por la Administración puedan ser de nuevo ocupadas ilegalmente mediante los procedimientos legalmente establecidos.
4. Que se informe a la promotora de la queja de las medidas que la AHC lleve a cabo para recuperar la posesión de la vivienda ocupada ilegalmente, así como de las actuaciones que se estén llevando a cabo en referencia a las problemáticas que planteaba (ruidos, uso y limpieza de elementos comunitarios, conflictos de convivencia, consumo de drogas, olores, etc.), con indicación de si se han trasladado estas cuestiones a otras administraciones, si procede.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00007/2019**  
En trámite

Actuación de oficio relativa al retraso de la Administración a la hora de dar respuesta a las situaciones de emergencia económica y social en Cataluña y, en particular, en la ciudad de Barcelona

Los últimos años el Síndic se ha pronunciado en reiteradas ocasiones sobre la necesidad de articular una respuesta conjunta y coordinada de las administraciones competentes que permita dar respuesta inmediata a todas las situaciones de emergencia social en materia de vivienda. Para hacerlo posible, resulta imprescindible disponer de un número suficiente de viviendas destinadas a alquiler social, establecer un plan de choque para dar respuesta a las situaciones de emergencia residencial motivadas por la pérdida de la vivienda e implantar políticas de vivienda y de suelo que tengan como finalidad incrementar el parque de viviendas destinado a políticas sociales y, al mismo tiempo, incidir en los precios del mercado privado de viviendas.

**AO 00203/2019**  
En trámite

Actuación de oficio relativa al desalojo de un edificio en el barrio de la Salut de Badalona por riesgo de derrumbamiento

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar, por un lado, la afectación que conlleva el desalojo inmediato de un edificio de Badalona afectado de aluminosis -y que tiene que ser derribado- para las personas que viven en el mismo; y por el otro, la actuación llevada a cabo por la Administración para garantizar la seguridad de estas personas y la cobertura de sus necesidades básicas.



■ CONSUMO





## 25. EL DERECHO A LOS SUMINISTROS BÁSICOS Y EL NECESARIO DESARROLLO DE LA LEY 24/2015

*Precio, factura, luz, interrupción, calefacción, información, peajes, empresa comercializadora, impuestos, bono social, transición energética, entre otros, son términos que protagonizan muchas de las quejas recibidas por el Síndic de Greuges durante 2019. También destacan conceptos como desinformación, deuda, corte, fraude, desatención, incivismo, averías, vulnerabilidad o servicios sociales.*

La actuación de la institución en estos asuntos no es nueva y el Síndic interviene en relación a los suministros tanto por la vía del estudio de las quejas que formulan las personas de forma individual como en el marco de actuaciones de oficio o informes monográficos que tratan problemáticas de alcance más general, y siempre con la voluntad de trabajar por la mejora de la calidad de los servicios públicos (de los servicios de interés general o básicos) y por la defensa de los derechos de las personas, especialmente de las que integran colectivos especialmente protegidos por su vulnerabilidad.

En este sentido, y de acuerdo con el mandato estatutario del Síndic, la institución a menudo recuerda a los actores implicados que hay que superar la concepción de la persona como simple usuaria de una empresa distribuidora o comercializadora de electricidad, agua o gas para avanzar hacia la consideración de la persona como titular del derecho al suministro a un precio asequible y con una garantía de calidad.

Un ejemplo de este enfoque es el informe *El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad*, que en marzo de 2019 el Síndic presentó ante el Parlamento de Cataluña. Este informe ofrece propuestas para hacer frente al aumento progresivo del precio de la electricidad en los últimos años en el necesario contexto de eficiencia y de sostenibilidad que conlleva la llamada transición energética.

Por esto, el informe sugiere que se tomen las medidas legales y políticas necesarias que permitan materializar una propuesta de

rebaja del 50% en la factura de la luz para usos domésticos, es decir, en los contratos de suministro de electricidad para el consumo del hogar.

### Es urgente que el Gobierno de la Generalitat desarrolle reglamentariamente la Ley 24/2015

La propuesta se centra principalmente en repartir de forma proporcional y más justa entre todas las tipologías o usos de consumo (doméstico, industrial, servicios, etc.) los cargos no relacionados con los gastos directamente imputables al suministro o consumo. Son conceptos ajenos al servicio contratado, como el compromiso de retribución de las energías renovables y la cogeneración o el déficit de tarifa, suponiendo cerca del 70% del total que debe pagarse.

El informe mencionado efectúa una diagnosis de la situación actual a partir de analizar el coste de la energía eléctrica basándose en los tres componentes que contribuyen, con un peso relativo similar, en el importe final de la factura: la energía eléctrica que se consume propiamente, cuyo coste se deriva del precio resultante en el mercado mayorista, en que generadoras y comercializadoras negocian la compraventa de energía diariamente; el segundo componente, que son los peajes de acceso que sirven para pagar, por un lado, los costes regulados del sistema como el transporte y la distribución de la energía, pero también otros gastos no relacionados con el suministro, como las ayudas a la generación renovable o la financiación del déficit de tarifa (decisiones de política energética), y, por último, los impuestos que soporta la persona consumidora (como el impuesto de electricidad e IVA).

En cuanto a la fiscalidad, propone reducir las cargas impositivas que ya no están justificadas, como el impuesto eléctrico, y acercar el IVA del 21% a un tipo reducido, similar al que aplican los países de nuestro entorno. Otras medidas que se proponen es eliminar de la factura el concepto de alquiler del contador, dado que no se justifica económicamente (falta de análisis de coste-beneficio) y que la

persona consumidora ya lo paga a través de los peajes en concepto de retribución a la actividad de distribución.

**Es necesario repartir de forma más justa entre todas las tipologías de usuarios los cargos de la factura eléctrica no relacionados con el consumo**

Estrechamente relacionada con esta cuestión está la problemática que afecta a muchas personas vulnerables que se han acogido a la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, en concreto las medidas para evitar la pobreza energética recogidas en el artículo 6, que, de forma resumida: 1) garantizan el derecho de acceso a los suministros básicos de agua potable, de gas y de electricidad a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, 2) impiden la interrupción del suministro a las personas a las cuales los servicios sociales hayan acreditado que se encuentran en la situación de vulnerabilidad mencionada y, por último, 3) imponen a las administraciones públicas y empresas privadas la obligación de establecer los acuerdos o convenios necesarios para garantizar que concedan ayudas a fondo perdido a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial o les apliquen descuentos muy notables en el coste de los consumos mínimos.

Sin embargo, a pesar del transcurso de más de cuatro años desde que se aprobó la Ley, el Gobierno de la Generalitat no ha impulsado el desarrollo reglamentario. La falta de desarrollo normativo de la Ley 24/2015 conlleva problemas a las personas consumidoras más vulnerables en cuanto a la imposibilidad de acogerse a las ayudas previstas en el artículo 6 de la Ley, pero también facilita que las empresas suministradoras, por el hecho de no disponer de reglamento ni de los convenios previstos en la Ley, efectúen una interpretación según sus intereses. Hay que tener presente que estas personas en situación de vulnerabilidad, tanto las que se han acogido al

bono social como las que no, disponen del suministro de electricidad al amparo del artículo 6 de la Ley 24/2015, pero siguen generando una deuda con la empresa eléctrica por las facturas que no pueden pagar.

Por ello, el Síndic, en el marco de la actuación de oficio 00181/2019, recomendó que la Generalitat de Catalunya llevara a cabo sin dilación el desarrollo reglamentario del artículo 6 de la Ley 24/2015 en todos los puntos para garantizar de forma efectiva los derechos de las personas vulnerables que ampara la Ley. La inexistencia del reglamento de la Ley es el origen de una situación de desprotección que el Síndic ya había constatado y de la cual ya había advertido a las administraciones, así como de la necesidad de corregirla.

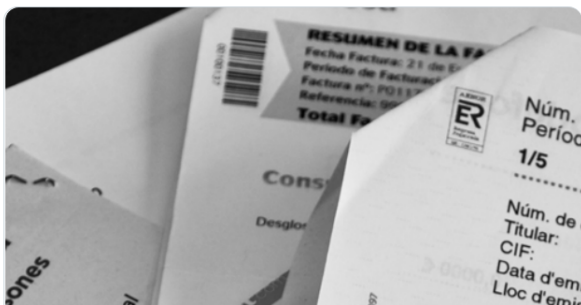
Estos acuerdos con las empresas deben definir cuál es el consumo mínimo necesario en función de las características personales y/o familiares, debiendo fijar medidas para optimizar los contratos en referencia al mercado regulado, la tarifa de discriminación horaria o el ajuste de potencia eléctrica a las necesidades de consumo. Igualmente, es necesario que se estudien medidas para desincentivar los consumos excesivos, como la limitación de la potencia eléctrica.

**La gestión de la deuda de las familias vulnerables es un problema que es necesario abordar sin dilación**

Por último, sobre la gestión de la deuda de los suministros, el Síndic pidió a las administraciones públicas que informen a las personas en situación de vulnerabilidad de que el derecho al suministro eléctrico y la imposibilidad de suspenderlo no conlleva la extinción de la deuda con las empresas suministradoras. El Síndic sostiene que la Generalitat de Catalunya tiene que impulsar los mecanismos de mediación o arbitraje que permitan llegar a un acuerdo sobre el pago de la deuda existente de las personas vulnerables con las empresas suministradoras. Igualmente, sería conveniente que se adoptaran criterios análogos para el pago de las deudas que se puedan generar en un futuro.



El Síndic recorda a @empresacat que cal establir de manera urgent els acords i convenis necessaris amb les empreses subministradores per combatre la pobresa energètica:



El Síndic recorda a la Generalitat que cal establir de manera urgent els acords i convenis... La Generalitat ha de dur a terme sense dilació el desplegament de la Llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa... [sindic.cat](http://sindic.cat)

1:50 p. m. · 26 de set. de 2019 · Twitter Web App



El Síndic proposa mesures concretes per reduir a la meitat la factura domèstica de la llum [sindic.cat/ca/page.asp?id...](http://sindic.cat/ca/page.asp?id...)

Informe. El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de qualitat [sindic.cat/site/unitFiles...](http://sindic.cat/site/unitFiles...)



- Proposa repartir de manera proporcional i més justa entre totes les tipologies o usos de consum (domèstic, industrial, serveis, etc.) els càrrecs no relacionats amb el consum
- Amb relació al cas de l'impost sobre generació elèctrica, que a partir de l'abril es tornarà a repercutir en el rebut, Rafael Ribó ha destacat que va en la direcció contrària de les recomanacions de l'Informe
- Pel que fa la fiscalitat, es proposa reduir les càrregues impositives que ja no estan justificades, com ara l'impost elèctric, i apropar l'IVA del 21% a un tipus reduït, similar al que apliquen els països del nostre entorn
- Recomanem a l'Administració de l'Estat que redefineixi profundament el procediment establert per a la sol·licitud i la renovació del bo social, tenint presents els drets de les persones vulnerables i els principis de simplificació administrativa

12:33 p. m. · 27 de març de 2019 · Twitter Web Client

### Queja 07471/2018

El promotor de la queja exponia una situació de acoso telefónico por parte de terceros que manifestaban que actuaban por cuenta de Endesa y que le reclamaban el pago de una deuda que hacía efectivo de forma fraccionada según había acordado con la empresa eléctrica. El promotor de la queja remarcaba que disponía del informe de vulnerabilidad de la Ley 24/2015 emitido por los servicios sociales que impide que se le pueda suspender el suministro eléctrico.

Endesa informo al Síndic que había retirado el expediente de la agencia de recobro en el momento en que el promotor de la queja pidió un acuerdo de pago de la deuda. Pero al no cumplir con los plazos de pago pactados, el acuerdo de pago quedó anulado y la deuda pendiente se puso a cobro de forma ordinaria.

A raíz de la intervención del Síndic, la empresa ofreció un nuevo acuerdo de pago para regularizar la situación de impago. Sin embargo, esta institución recuerda la necesidad de que la Generalitat de Catalunya impulse los mecanismos de mediación o arbitraje que permitan llegar un acuerdo sobre el pago de la deuda existente de las personas vulnerables con las empresas suministradoras, teniendo en cuenta que la Ley 24/2015 no prevé la condonación de la deuda energética en situaciones de pobreza energética.

### Queja 04678/2019

Esta queja plantea la disconformidad con la facturación de Endesa en referencia a un contrato de suministro eléctrico que se había dado de baja.

A raíz de las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic, la empresa eléctrica informa de que, una vez efectuadas las comprobaciones oportunas, se ha podido constatar que la baja del contrato se efectuó hace más de dos años y que se emitieron tres facturas después de la baja.

El Síndic puso fin a la intervención en el caso cuando Endesa corrigió las actuaciones con la devolución de las facturas improcedentes, mediante un ingreso en la cuenta bancaria de la persona interesada.

### Queja 05402/2019

El promotor de la queja, cliente de Holaluz, se dirigió al Síndic debido a la interrupción del suministro sin ningún aviso previo durante seis días.

El Síndic solicitó información sobre el caso a las empresas comercializadora y distribuidora, al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y a la Dirección General de Energía de la Generalitat. De acuerdo con los informes recibidos, se comprobó que el impago de una deuda fraccionada en varias cuotas era el origen de la solicitud del corte de la electricidad que la empresa comercializadora había hecho a la empresa distribuidora.

Así mismo, la Dirección General de Energía, que inició el expediente oportuno a raíz de la petición del Síndic, resolvió que la empresa distribuidora había incurrido en un retraso en la reconexión y que, por este motivo, debía indemnizar al promotor de la queja. El Síndic puso fin a las actuaciones dado que el promotor de la queja aceptó la mencionada indemnización por los perjuicios soportados durante los días que estuvo sin suministro en su vivienda.

## 26. LA INFORMACIÓN EN LAS FACTURAS EMITIDAS POR LAS COMPAÑÍAS DE AGUA

Este año, se han continuado recibiendo quejas en que se expone el desacuerdo con una factura enviada por la entidad suministradora del agua.

Los servicios facturados objetos de las quejas son varios: la facturación del alta del servicio de suministro, la facturación periódica de consumo, la facturación en que se tiene en cuenta que el volumen de agua consumida es fruto de una fuga fortuita o la facturación de una cuantía por haber detectado un fraude, entre otros. No obstante, hay un elemento común en todas las quejas, que es la falta de información o la dificultad para entender la información que consta.

En las facturas emitidas para la conexión de la vivienda o local a la red del servicio de suministro de agua se incluyen varios conceptos, como los derechos de conexión del agua, la instalación del contador, la fianza, además del IVA, y en la mayoría de los casos no se hace constar ninguna información ni justificación más sobre los conceptos que se facturan.

En algunas quejas se ha detectado que, a pesar de que las personas interesadas se han dirigido a la compañía de aguas para solicitar información sobre las acciones realizadas para el alta del suministro que motivan el importe que tienen que pagar, y la publicación de los precios que se exigen, la respuesta ha sido incompleta. Incluso, en el marco de una queja, se ha comprobado que, según la información disponible, los precios que se reclaman no han sido publicados ni debidamente aprobados por el ayuntamiento titular del servicio.

En consecuencia, el Síndic ha sugerido que se revise cada uno de los conceptos que se detallan en la factura por el alta del servicio para comprobar que están debidamente regulados, y en caso de que se confirme la falta de regulación del precio que se exige es necesario excluirlo de la factura.

En vista de estas situaciones, el Síndic ha recordado, como ya se recogió en el Informe al Parlamento 2018, que en los presupuestos y las facturas que se emiten y se entregan para las

altas de los suministros hay que incluir la referencia del acuerdo de aprobación de los precios de forma clara y la información del lugar donde se pueden consultar, con el objetivo de garantizar una información más adecuada a la persona usuaria.

**Debe garantizarse una clara comprensión de todas las facturas e incluir la justificación de los precios que se apliquen**

Cabe señalar que en las facturas periódicas del servicio de suministro de agua ya es habitual que se haga constar la información relativa a la aprobación de los diferentes conceptos que incluye la factura, pero el Síndic recuerda que sería conveniente que también constara el enlace o enlaces web para consultar cada norma aplicable.

Cabe mencionar que las facturas del agua incluyen diferentes conceptos. Con carácter general, incluyen: el suministro de agua (que puede incluir una cuota fija de servicio o un mínimo de consumo, que se paga en concepto de disponibilidad inmediata y acceso permanente al servicio del agua, y una parte variable, que se paga en función del consumo y, generalmente, mediante una tarifa progresiva por bloques de consumo), el canon del agua, el alcantarillado y el IVA, además de otros posibles conceptos no relacionados con el ciclo hídrico que en ocasiones se cobran con la factura del suministro de agua, como las tasas por el servicio de basura o el tratamiento de residuos sólidos urbanos, que, en opinión del Síndic, sería necesario excluir de las facturas.

Justamente, la cuota que se ha aplicado en concepto de tasa metropolitana de tratamiento de residuos (TMTR) en las facturas del agua ha sido objeto de quejas tramitadas este año. Es necesario apuntar que la TMTR es un tributo que incluye la entidad suministradora en las facturas de agua por cuenta del Área Metropolitana de Barcelona (AMB). Por eso, a raíz de las incidencias detectadas en la aplicación de este tributo en las facturas del agua y del desconocimiento por parte de los receptores

del servicio de agua de lo establecido en la normativa que lo regula, el Síndic se ha dirigido a la AMB y le ha recordado la necesidad de ampliar la información que se hace constar en las facturas del agua en referencia a este tributo.

En este sentido, la AMB ha informado que ha dado instrucciones a las compañías suministradoras para hacer cambios en el diseño de la factura para hacer visualmente más comprensibles los diferentes conceptos, así como para incorporar la información sobre el código de tarifa de la TMTR aplicada. Además, ha señalado que existe el compromiso de las compañías suministradoras de insertar periódicamente mensajes informativos de la tasa en el espacio de la factura que se dispone con este fin, que es compartido con otros mensajes de interés para la persona abonada, como el aviso de exceso de consumo, entre otros.

El Síndic valora positivamente estas medidas, pero destaca la importancia de que los avisos que se inserten relativos a la TMTR contengan información relevante y útil, a fin de dar a conocer las obligaciones de las personas usuarias, la existencia de posibles bonificaciones, y cómo y cuándo se aplican, para poder comprobar que la tarifa aplicada es la correcta.

**Los mensajes informativos que se incluyen en las facturas deben contener información útil y relevante y deben ser visualmente perceptibles**

Cabe señalar que los códigos de tarifa de la tasa metropolitana por el servicio de gestión de residuos municipales generados en domicilios particulares empiezan en "D" y, en cambio, si los residuos no son generados en domicilios particulares y son susceptibles de ser prestados por el sector privado empiezan con "C", de acuerdo con la Ordenanza fiscal vigente. En opinión del Síndic, la información sobre si la tarifa que se aplica es la doméstica (D) o la comercial (C) es necesario incluirla en los avisos, como información adicional al código de tarifa, con el fin de que las personas

interesadas puedan detectar posibles discrepancias y actuar en consecuencia.

Además de la importancia del contenido de estos avisos, hay que remarcar que, para que resulten útiles para la persona consumidora, es imprescindible que visualmente destaquen para que sean leídos. En este sentido, es necesario que se adopten medidas para analizar si las actuaciones que se llevan a cabo para proporcionar una mejor información son eficaces y percibidas por las personas receptoras de la documentación.

Por otra parte, el Síndic también ha comunicado a la AMB la necesidad de proporcionar las herramientas necesarias a las entidades suministradoras para que las oficinas puedan dar la orientación adecuada en referencia a esta tasa. En este sentido, el Síndic ha recordado que hay que prestar especial atención a las reclamaciones de las personas usuarias cuando manifiestan presencialmente en las oficinas que no están de acuerdo con los importes que pagan por el recibo del agua y darles información por cada uno de los conceptos, a fin de asegurarse que realmente todos los conceptos que se aplican son correctos. En este sentido, el Síndic ha remarcado la necesidad de atender adecuadamente todas las reclamaciones y valorarlas de forma motivada, ya sea con la escucha activa de las que se formulen presencialmente como con las explicaciones oportunas por escrito.

Cabe señalar que la AMB ha informado que ya dispone de convenios con las principales empresas y que se está tramitando la formalización de otros, en los que se prevén los mecanismos de coordinación con la AMB para proporcionar a las personas contribuyentes la información relacionada con la TMTR.

**Hay que ampliar la información que se hace constar en las facturas en relación con la TMTR**

En cuanto a la facturación del servicio de suministro de agua provocada por una fuga fortuita a las instalaciones interiores, el Síndic considera que en estos casos debe

darse un tratamiento tarifario excepcional a los metros cúbicos consumidos, puesto que el consumo de agua ha sido involuntario, y hay que tener en cuenta que, en referencia al canon del agua, debe aplicarse lo establecido en el Texto refundido de la legislación en materia de aguas de Cataluña, tal y como quedó recogido en el *Informe al Parlamento de Cataluña 2017*.

### Hay que atender adecuadamente todas las reclamaciones y valorarlas de forma motivada

En algunas de las quejas que llegan al Síndic de Greuges, la entidad suministradora ya ha aplicado una reducción del importe total a pagar en la factura. Sin embargo, dado que la cuantía sigue siendo superior a lo habitual, las personas desconocen si las nuevas liquidaciones practicadas son correctas. En estos casos, el Síndic ha detectado un déficit en la explicación que la entidad suministradora proporciona a las personas usuarias en referencia al cálculo de las

nuevas facturas que se emiten y una falta de claridad en el detalle de la información que allí consta.

Ante estas situaciones, el Síndic ha recordado la necesidad de mejorar el contenido de las facturas, en las que deberían constar los metros cúbicos que se consideran imputables a fuga y la información necesaria para conocer cómo se han realizado los cálculos para llegar al resultado de aquella factura con la justificación de los precios que se detallan. En este sentido, hay que evitar el uso de "tarifas media" con el fin de que la persona, con la información de la factura y la normativa, pueda conocer los cálculos efectuados sin dificultades.

Por último, en cuanto a las facturas por fraude, el Síndic también recuerda la importancia de que el documento que se envíe en este caso sea lo bastante explicativo de los criterios utilizados para calcular la liquidación, las actuaciones de inspección que se han llevado a cabo y de las cuales se ha derivado la liquidación correspondiente, las acciones que pueden llevarse a cabo en caso de disconformidad y la justificación normativa.

#### Quejas 05321/2018

En esta queja la persona interesada manifestaba que se había personado en varias ocasiones en la oficina porque consideraba que pagaba mucho del recibo del agua por un local sin actividad y la oficina la informaba de que la factura era correcta. No se informó a la interesada de que si en el local no había actividad, y así lo acreditaba, con respecto a la TMTR, le era aplicable la tarifa CA con una reducción del 50%, de acuerdo con el artículo 14.3 de la Ordenanza reguladora de la tasa. Tampoco consta que la hubieran orientado que se dirigiera al Área Metropolitana de Barcelona.

Una vez estudiado el caso planteado, el Síndic ha recordado la necesidad: de ampliar la información que se hace constar en las facturas del agua en referencia a la TMTR y de proporcionar las herramientas necesarias al personal de las entidades suministradoras en relación con esta tasa para que puedan orientar de forma adecuada a las personas a quienes se dirijan. También ha recomendado que se valore llevar a cabo las modificaciones normativas oportunas para que la reducción del 50% de la cuota de la TMTR en los locales donde no se ejerza ninguna actividad se aplique de forma automática. Así mismo, dadas las circunstancias del caso concreto, y si al Área Metropolitana de Barcelona le consta que en el local del promotor no se ejerce ni se ha ejercido nunca actividad alguna, el Síndic también ha sugerido que se valore aplicar de forma automática la reducción del 50% de la cuota tributaria y, si procede, que se realice, de oficio, la devolución de los importes pagados indebidamente, más los intereses que correspondan.

### Quejas 09878/2018

Los promotores de la queja, representantes de una peña barcelonista, manifestaban el desacuerdo con la factura enviada en concepto de gastos de reposición del servicio de suministro del agua del local de la peña. Los interesados manifestaban que se había suspendido el servicio sin haberlo notificado previamente.

La entidad suministradora justificó que sí se había emitido un aviso de suspensión del servicio por factura impagada. Sin embargo, los promotores de la queja alegaban que el impago de la factura fue por motivos ajenos a la voluntad del abonado del servicio y cuando presentó la reclamación alegó un error en la domiciliación bancaria.

Una vez estudiado el asunto, el Síndic recordó que todas las relaciones entre autónomos y microempresas, por un lado, y empresas prestadoras de servicios básicos o de trato continuado, por el otro, están sujetos a las previsiones establecidas en el Código de consumo y, en consecuencia, en el artículo 252-5.6, que dispone que "para interrumpir el servicio de trato continuado, es necesario que haya, como mínimo, dos recibos o facturas impagados sobre los que no haya ninguna reclamación pendiente de resolución [...]". De acuerdo con esta y otras consideraciones, el Síndic sugirió que se anulara la factura que se emitió en concepto de gastos de reposición del suministro. La sugerencia se aceptó.

### Quejas 08009/2019

El promotor de la queja expone que una fuga de agua en su domicilio dio lugar a la rectificación de la factura, pero desconoce cómo se ha efectuado el cálculo de la nueva factura y considera que sigue siendo excesiva.

A raíz del estudio del caso, el Síndic constató que se le aplicó una reducción en el precio del servicio de suministro de agua, pero no se había aprobado por el Ayuntamiento de Els Pallaresos una tarifa específica para estos supuestos ni la previsión en el Reglamento del servicio. Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de regular un tratamiento tarifario excepcional en los supuestos de fuga por caso fortuito en el Reglamento del servicio y la aprobación de una tarifa específica para estos casos.

También le sugirió que, dado que el Ayuntamiento es titular del servicio de suministro de agua, velara por que el contenido de las facturas en las que se aplican las tarifas de fuga sea comprensible para las personas que las reciban. Esta última sugerencia también la formuló a la empresa suministradora, puesto que del contenido de la factura no podían deducirse los metros imputables a fuga y era complicado conocer si se había aplicado correctamente lo dispuesto en el artículo 69.7 del Texto refundido de la legislación en materia de aguas de Cataluña, que regula cómo debe calcularse el canon del agua de uso doméstico en los supuestos de fuga. Además, el Síndic recordó que, ante una reclamación por una factura excesiva por una avería, hay que dar la información suficiente para que la persona interesada pueda conocer la justificación de la nueva factura.



## 27. LA FALTA DE EMISIÓN DE DUPLICADOS DE LAS TARJETAS DE TRANSPORTE PERSONALIZADAS

El Código de consumo de Cataluña define a los transportes como un servicio básico y considera colectivos especialmente protegidos en las relaciones de consumo a los niños y los adolescentes, las personas mayores o las personas con discapacidades. En esta línea, el mismo Código determina que los derechos de las personas consumidoras que afecten a colectivos especialmente protegidos disfruten de una atención especial y preferente por parte de los poderes públicos.

No obstante, son habituales las quejas que exponen la disconformidad con la negativa de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) a emitir un duplicado de tarjetas de transporte personalizado (t-mes, t-trimestre, t-jove, t-mes FM/FN, t-trimestre FM/FN, t-jove FM/FN o T-70/90 FM/FN) que han sido objeto de pérdida o robo, incluso dentro de un bus, tren o metro o en sus estaciones o instalaciones. Se trata mayoritariamente de quejas que formulan los jóvenes (y a veces sus padres, madres o tutores), que no entienden que tengan que desembolsar de nuevo el importe entero del título (por ejemplo, en el año 2019 una T-Jove de cuatro zonas asciende a 244 euros) en vez de poder obtener un duplicado con el importe pendiente hasta la fecha de caducidad del título.

**Los transportes son un servicio básico para el Código de consumo de Cataluña**

El anuncio anual de la ATM en el DOGC por el que se hacen públicas las tarifas del sistema de transporte público colectivo en el ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona advierte que “la pérdida o sustracción de una tarjeta no es objeto de

canje ni compensación, ni tampoco dará derecho a obtener otra; la anotación del DNI, el NIE, el pasaporte del titular y/o del número de carnet de familia numerosa o familia monoparental no consta en la banda magnética y es necesario únicamente para acreditar la titularidad de la tarjeta, en el caso de ser requerido por un inspector de transporte”.

Sin embargo, el Síndic es consciente de la necesidad de que haya un cambio de esta regulación, especialmente en cuanto a la emisión de un duplicado en casos de robo y pérdida, y así lo ha expuesto a las administraciones públicas, desgraciadamente sin éxito de momento, dado que las sugerencias efectuadas no han sido aceptadas.

El *Informe sobre el precio de los transportes públicos* (julio 2014) ya reflejaba esta preocupación y en el *Informe sobre los derechos de las personas en los servicios ferroviarios en Cataluña* (octubre de 2016) se recomendó que “en espera de la implantación del proyecto T-movilidad, se tienen que emitir duplicados de títulos de las tarjetas personalizadas de la ATM cuando sean objeto de pérdida o robo, con el importe restante, y a través de los correspondientes mecanismos para evitar el fraude”.

**Hay que garantizar la emisión de duplicados de las tarjetas personalizadas en caso de pérdida o robo**

La ATM informa a menudo de que la futura implementación de la T-movilidad supondrá un nuevo sistema de billetes electrónicos con nuevos mecanismos de control y de utilización que permitirá resolver estos problemas actuales. A pesar del retraso de años que acumula la puesta en marcha de la T-movilidad, el Síndic velará por la garantía de los derechos de las personas usuarias del transporte público.

### Queja 3568/2019

A raíz del robo que sufrió su hijo en el metro, la persona interesada solicitó a TMB un duplicado de la T-Jove robada y, ante la negativa a emitirlo, presentó una queja al Síndic.

El Síndic trasladó la queja a la ATM, que se dirigió por carta a la promotora de la queja para informarle de las condiciones de uso de los títulos de transporte integrado y del hecho de que impiden realizar canje o duplicado en caso de pérdida o sustracción, tal y como lo determinan las condiciones tarifarias vigentes para el año 2019 publicadas en el DOGC.

El Síndic informó a la promotora de las reiteradas sugerencias de modificación de la normativa en este punto y recordó a la ATM que seguirá detenidamente el proceso de implementación de la T-movilidad para analizar cómo se garantizan los derechos de las personas usuarias y, en concreto, cómo se resolverá esta problemática.

### Queja 9325/2019

El promotor de la queja expone su disconformidad por el hecho de que la ATM se niegue a hacer una copia de la tarjeta T-Jove de su hijo y tener que pagar más de 100 euros para obtener una nueva. Añade que esta política de la ATM no ayuda al fomento del transporte público ni a reducir el uso del vehículo privado.

El Síndic expuso que, si bien la respuesta facilitada por la ATM se ajusta a la normativa vigente, es urgente un cambio regulador que permita emitir duplicados de los títulos de transporte, como de hecho ya se hace en referencia a la tarjeta T-16.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00013/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la contratación del servicio de suministro de agua**

El Síndic ha recibido varias quejas referentes a la contratación del servicio de suministro de agua, algunas de las cuales ponen en cuestión el punto del Reglamento del servicio municipal de agua sobre quién tiene que financiar el coste del alta, y otras, el coste que conlleva el alta y los diferentes conceptos y condiciones que se exigen. El Síndic, pues, ha abierto una actuación de oficio con el fin de estudiar y analizar la regulación del procedimiento de contratación del servicio de suministro de agua y los importes que tienen que abonarse para tener acceso a este servicio básico.

**AO 00015/2019**  
En trámite

**Municipios sin contadores de agua**

En algunos municipios de Cataluña los inmuebles no disponen de contadores de agua, por cuyo motivo no se puede facturar el volumen de agua según estimación directa. En estos casos, la Agencia Catalana del Agua (ACA) ha considerado que la entidad suministradora no facturaba correctamente el canon del agua a las personas usuarias del servicio, puesto que entiende que el volumen de agua que hacía falta liquidar tenía que ser superior al que se estaba teniendo en cuenta. Esta actuación del ACA conlleva un incremento en las facturas, y sin contadores es más difícil establecer medidas para incentivar el ahorro y para tener en cuenta situaciones particulares. También se ha tenido conocimiento de que en algunos municipios el ACA ha practicado a la entidad suministradora liquidaciones complementarias de años anteriores.

**AO 00023/2019**  
En trámite

**Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con las afectaciones a la movilidad ocasionada por la huelga de taxis en Barcelona de enero de 2019**

En el marco de la actuación de oficio iniciada por el Síndic, se solicitó información a diferentes administraciones sobre las medidas previstas para garantizar el derecho a la movilidad de las personas de la ciudad de Barcelona y del resto de municipios del área metropolitana durante la huelga de taxistas de enero de 2019, respetando el derecho de huelga. Hay que tener en cuenta que según el Código de consumo de Cataluña los transportes son un servicio básico, es decir, un servicio de carácter esencial y necesario para la vida cotidiana o que tiene un uso generalizado entre las personas consumidoras.

Posteriormente, el Síndic tuvo conocimiento de la interposición de varios recursos ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña contra el Reglamento de las condiciones de explotación de las autorizaciones de transporte de viajeros en vehículos de turismo de alquiler con conductor de hasta nueve plazas en el ámbito del área metropolitana de Barcelona, motivo por el cual suspendió sus actuaciones en relación con este asunto.

**AO 00035/2019**  
Finalizada

**Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con el accidente ferroviario ocurrido en febrero de 2018 en Castellgalí**

El 8 de febrero de 2019 se produjo un choque frontal entre dos trenes de Cercanías en Castellgalí, que provocó un muerto y varios heridos. El impacto conllevó el descarrilamiento de diversos vagones y el corte de la doble vía. Debido al accidente, se vio interrumpida la circulación de las líneas R4 y R12 entre Sant Vicenç de Castellet y Manresa, y se habilitó un servicio de transporte alternativo por carretera.

El Síndic se dirigió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, que informó sobre la aprobación por parte del Consejo de Ministros de la licitación de la instalación del sistema de gestión del tráfico ERTMS en las líneas R4 norte y R2 sur de Cercanías. A pesar de ello, la institución ha remarcado de nuevo la necesidad de realizar las inversiones necesarias para garantizar la calidad del servicio ferroviario.

**AO 00068/2019**  
Finalizada

**Seguimiento de las actuaciones y medidas incluidas en el informe *El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad***

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para hacer el seguimiento de las actuaciones y medidas incluidas en el informe *El derecho al suministro de electricidad: obstáculos y soluciones en el precio, el acceso al servicio y la garantía de su calidad*, presentado al Parlamento en marzo de 2019.

En el informe, el Síndic ha sugerido que se tomen las medidas legales y políticas necesarias que permitan materializar una propuesta de rebaja del 50% en la factura de la luz para usos domésticos. La propuesta se centra principalmente a repartir de forma proporcional y más justa entre todas las tipologías o usos de consumo (doméstico, industrial, servicios, etc.) los cargos no relacionados con el consumo.

Con referencia al impuesto sobre generación eléctrica, que a partir de abril volverá a repercutirse en el recibo, se ha alertado que esta medida va en la dirección contraria de las recomendaciones que se incluyen en el informe.

En lo que concierne a la fiscalidad, se propone reducir las cargas impositivas que ya no están justificadas, como por ejemplo el impuesto eléctrico, y acercar el IVA del 21% a un tipo reducido, similar al que aplican los países de nuestro entorno.

Por último, el informe recomienda a la Administración del Estado que redefina profundamente el procedimiento establecido para la solicitud y la renovación del bono social, teniendo presentes los derechos de las personas vulnerables y los principios de simplificación administrativa.

**AO 00087/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la tasa metropolitana de tratamiento y disposición de residuos municipales**

Durante el año 2017 se introdujeron cambios en la información que consta en las facturas del agua con referencia a la tasa metropolitana de tratamiento y disposición de residuos municipales (TMTR) del Área Metropolitana de Barcelona. Uno de los cambios que se introdujeron fue incorporar, en el recuadro superior de la factura del agua, el código de tarifa de la tasa. A pesar de ello, se han recibido quejas de personas que desconocían que se les estaba aplicando la tarifa de uso comercial de la TMTR, dado que en la factura constaba el concepto "uso doméstico".

Por lo tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la información que tienen las personas consumidoras con referencia a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos. Y, en concreto, para conocer la información y los avisos que se dan a las personas abonadas en los casos en los que la tarifa del agua aplicada en la factura es para uso doméstico y, en cambio, la tarifa aplicada en cuanto a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos es para uso comercial.

**AO 00131/2019**  
En trámite

**Garantía del derecho a la movilidad de las personas debido al corte de la línea 1 del metro entre Clot y Fondo durante el verano de 2019**

El Síndic abrió una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones y de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB) en ocasión del corte de la línea 1 del metro entre las estaciones del Clot y Fondo entre el 29 de junio y el 30 de agosto de 2019.

TMB informó que el corte afectaba a 90.000 personas que normalmente utilizan el servicio los días laborables del mes de julio, y que había puesto en marcha un servicio de bus lanzadera para cubrir el tramo afectado. Sin embargo, las personas usuarias del servicio se quejaban del tiempo que se tarda en hacer el recorrido, de la sobreocupación que sufren los autobuses y de la falta de adaptación de varios puntos del trayecto para las personas con problemas de movilidad.

**AO 00155/2019**  
En trámite

**Actuación de la Administración a raíz de las incidencias, los retrasos y las cancelaciones de vuelos en el aeropuerto de Barcelona en julio de 2019**

El Síndic inició una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas en relación con los problemas que afectaron a las personas usuarias del aeropuerto de Barcelona los días 27 de julio de 2019 y siguientes.

Según las informaciones recibidas, las cancelaciones de vuelos, los retrasos y los cambios de horario se sumaron a la falta de información a los viajeros, las largas colas para presentar una reclamación o la falta de respuesta a las solicitudes de compensación o de devolución del importe del billete abonado. También se registraron incidencias relativas a la falta de garantía del derecho de asistencia a los pasajeros (comida, bebida, hotel, etc.) en unos días de gran afluencia de personas.

El Código de Consumo de Cataluña considera que los transportes son un servicio básico, es decir, un servicio de carácter esencial y necesario para la vida cotidiana o que tiene un uso generalizado entre las personas consumidoras.

**AO 00181/2019**  
En trámite**Actuación de oficio en relación con las deudas relativas al suministro de electricidad de las personas consumidoras más vulnerables**

El Síndic ha tenido conocimiento de que a comienzos del mes de agosto de 2019 la empresa Endesa envió una carta a los ayuntamientos que tienen más de cinco habitantes en situación de vulnerabilidad y a los cuales la empresa no puede cortar el suministro por impago de acuerdo con la Ley 24/2015. En esta carta se reclamaba a los ayuntamientos el pago del 50% de la deuda que habían contraído con la compañía, y se advertía que a partir del 1 de octubre de 2019 se cortaría el suministro eléctrico a estas personas si la Administración municipal no había pagado este 50% de la deuda acumulada en su municipio.

La pobreza energética y los derechos de las personas más vulnerables se han trabajado suficientemente en la institución, y el Síndic ha hecho una serie de recomendaciones y sugerencias a las administraciones y a las propias empresas suministradoras para garantizar los derechos de estas personas. A la vista del contexto actual, sin embargo, el Síndic vuelve a reclamar a la Generalitat de Cataluña que, sin más dilación, lleve a cabo el desarrollo reglamentario del artículo 6 de la Ley 24/2015. La demora en la concreción de los acuerdos y convenios con las compañías de suministro de agua bebible, de gas y de electricidad para garantizar que concedan ayudas a fondo perdido a las personas en situación de riesgo de exclusión residencial y que les apliquen descuentos en el coste de los consumos mínimos agrava la situación en la que se encuentran estas personas, que van acumulando deuda energética.

**AO 00202/2019**  
Finalizada**Actuación de oficio sobre los actos de sabotaje y vandalismo en la red ferroviaria catalana**

El Síndic abrió una actuación de oficio sobre los sucesivos actos de sabotaje y vandalismo que han afectado a la red ferroviaria desde el día 14 de octubre de 2019, a raíz de la publicación de la sentencia del Tribunal Supremo sobre los líderes independentistas, y sobre las medidas adoptadas por la Administración para minimizar sus efectos.

Estos actos de sabotaje y vandalismo, que consisten en la colocación de objetos incendiarios de gran peso sobre las vías del tren, o actos vandálicos en el sistema de electrificación y en el resto de aparatos, ponen en peligro la integridad física tanto de las personas usuarias como del personal del servicio público ferroviario.

## ■ SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA





## 28. DERECHO DE MANIFESTACIÓN Y ORDEN PÚBLICO EN LAS MOVILIZACIONES A RAÍZ DE LA SENTENCIA 459/2019 DEL TRIBUNAL SUPREMO

La Sentencia 459/2019, de 14 de octubre, del Tribunal Supremo, sobre el proceso, desencadenó una amplia respuesta por parte de la población de Cataluña en forma de concentraciones, manifestaciones y protestas, algunas de las cuales desembocaron en disturbios y actos vandálicos. Las movilizaciones de protesta también afectaron a los servicios de transporte público (estación de Sants y aeropuerto de El Prat) y las redes de comunicación vial.

El resultado de las concentraciones entre los días 13 y 27 de octubre de este año puede determinarse de la forma siguiente: los cuerpos policiales realizaron un centenar de detenciones, aproximadamente un tercio de las cuales acabó en prisión provisional. Se produjeron lesiones físicas con diferente grado de intensidad de policías y manifestantes (al menos cuatro personas perdieron la visión de un ojo) y, por último, el mobiliario urbano sufrió daños importantes.

Se pidió información a la Administración, tanto de la coordinación y la planificación de los dispositivos policiales como del armamento utilizado. También se pidió información sobre las personas que necesitaron asistencia médica.

**Hay que investigar con rigor las denuncias por exceso de fuerza y por vulneración de derechos**

La respuesta del Ministerio del Interior puede calificarse de correcta, pero escasa. Se comunicó que la cooperación entre cuerpos policiales fue sobresaliente y que fue gestionada por el Cuerpo de Mossos d'Esquadra. En relación con el armamento, la respuesta se limitaba a informar de lo que reglamentariamente se establece en los protocolos de actuación de las unidades antidisturbios. Por su parte, la Dirección General de la Policía del Departamento de Interior informó diariamente y de forma

detallada de los dispositivos policiales desplegados y de los hechos y resultados de las actuaciones.

El Servicio Catalán de la Salud informó que fueron 593 personas las que requirieron asistencia médica, de las cuales 226 eran agentes de los cuerpos policiales actuantes. Según los datos del Servicio de Emergencias Médicas, se infiere que 159 personas resultaron heridas de gravedad, puesto que necesitaron el traslado a un centro hospitalario. El resto (434) pueden calificarse de leves porque fueron atendidas en el mismo lugar del suceso y se dieron de alta en el momento de la atención.

Tal y como se ha señalado en párrafos anteriores, se detuvieron en torno a un centenar de personas, a 27 de las cuales se impuso la medida de prisión provisional, y se las acusó de haber cometido, presuntamente, los delitos de atentado a la autoridad (art. 550 CP), desórdenes públicos (art. 557 CP), lesiones (art. 147 CP), resistencia a la autoridad (art. 556 CP) y daños (art. 560 CP).

El personal asesor de Síndic se entrevistó con todas las personas a las que se había impuesto la medida cautelar de privación de libertad (27). Las entrevistas pretendían conocer, con carácter general, las características en que se habían producido las detenciones, el paso por la comisaría, el ejercicio de derechos como personas detenidas y la estancia en el centro penitenciario.

De la información facilitada, puede constatarse una diferencia sustancial entre las manifestaciones de carácter cívico y pacífico, que se desarrollaban en horario de mañana o tarde, y las concentraciones que se producían principalmente por las noches, que adquirían un tono más agresivo y violento hacia los cuerpos policiales.

**Es necesario que se profundice en el modelo de policía de proximidad**

Las manifestaciones más multitudinarias, cualificadas de cívicas y pacíficas, solo requirieron una intervención policial mínima a efectos de garantizar la seguridad de las personas asistentes. En cambio, en las concentraciones vespertinas y nocturnas, se

evidenció una actitud hostil y violenta de algunas personas, con lanzamiento de objetos contundentes contra la policía, quema de contenedores y vehículos, construcción de barricadas para evitar la circulación de los efectivos policiales, daños al mobiliario urbano, saqueo de comercios e, incluso, lanzamiento de cócteles Molotov.

La violencia que mostraron algunas de las personas concentradas y movilizadas conllevó una reacción por parte de los cuerpos de seguridad, en forma de cargas y acciones de dispersión, con el fin de restablecer el orden público y garantizar la seguridad ciudadana.

A pesar de este objetivo legítimo y necesario, se produjeron situaciones que pusieron de relieve la desproporción de algunas actuaciones policiales, como por ejemplo los golpes de porra indiscriminados y la utilización de armamento de pelotas de goma (por parte del Cuerpo Nacional de Policía), prohibido en Cataluña desde el año 2013, así como la falta de identificación de algunos de los agentes.

El Cuerpo de Mossos d'Esquadra lideró la coordinación de las actuaciones policiales de los cuerpos de seguridad. Aun así, no hubo instrucciones de homogeneizar el armamento antidisturbios utilizado por todas las fuerzas de seguridad para que quedara prohibido el uso de las pelotas de goma.

En relación con la posible vulneración de derechos sufridos en el contexto de las movilizaciones, a partir de las imágenes en algunos medios de comunicación se ha constatado un exceso en el uso de la fuerza en la dispersión, contención y detención, ampliamente superior al mínimo imprescindible que exigen las leyes y los protocolos de actuación.

**Todos los agentes policiales deben ir identificados**

Las personas en situación de prisión provisional relataron, de forma mayoritaria, que en el momento de la detención los efectivos policiales utilizaron un uso excesivo y desproporcionado de la fuerza y durante los

traslados a las comisarías continuaron las humillaciones y vejaciones verbales, acompañadas, en ocasiones, de golpes.

También se evidencia que en algunos casos la lectura de derechos a la persona detenida no se hace en el mismo momento de la detención, sino una vez que la persona ingresa en comisaría. La visita médica se practica, de forma sistemática, en presencia de los agentes policiales y, en algunos casos, la inspección facultativa se realiza con las esposas puestas. Así mismo, la asistencia letrada de oficio se presenta con demora, de forma que no se respeta el plazo de las tres horas indicadas en la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Sin embargo, la mayor parte de las personas detenidas no tuvieron obstáculos para efectuar la llamada telefónica para comunicar la detención, ni las personas extranjeras para comunicarlo a la oficina consular.

En algunos casos, se evidenció que el acto conocido como vistilla del artículo 505 LECrim, practicada frente al juzgado de instrucción, se hizo con presencia de agentes policiales con la cara tapada, supuestamente por miedo a posibles represalias, hecho completamente irregular.

**Hay que recordar que el uso de las pelotas de goma como armamento antidisturbios está prohibido en Cataluña**

Por último, el Síndic ha formulado las siguientes sugerencias a las administraciones afectadas:

1. Al Ministerio del Interior y al Departamento de Interior, que mantengan la coordinación de los cuerpos policiales presentes en Cataluña, siempre que sea necesario, bajo el mando del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, de acuerdo con su condición estatutaria de policía integral de Cataluña.
2. Al Ministerio y al Departamento de Interior, que investiguen de forma rigurosa e imparcial las alegaciones de exceso de fuerza y vulneración de derechos y sancionen

adecuadamente las infracciones y los delitos que puedan haberse cometido. El resultado de estas investigaciones debe ponerse en conocimiento del Síndic de Greuges y de la opinión pública.

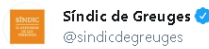
3. Al Ministerio y al Departamento de Interior, que recuerden que todos los agentes policiales, incluyendo los antidisturbios, deben ir identificados de una forma no solo correcta, sino también clara e inteligible.

4. Al Ministerio del Interior, que revise los protocolos que regulan el uso de armamento reglamentario antidisturbios y sustituya las pelotas de goma por instrumentos menos lesivos e indiscriminados.

5. Al Gobierno del Estado, a las Cortes Generales y al Ministerio del Interior, que revisen el modelo de seguridad pública del Estado para que tienda hacia un sistema de policía de proximidad. Y al Departamento de Interior, que profundice en el modelo de proximidad con los recursos humanos y materiales que sean necesarios para hacerlo más eficiente.

6. Al Departamento de Interior, que elabore y presente al Parlamento un proyecto de ley de la Policía de Cataluña que desarrolle el mandato estatutario del Cuerpo de Mossos d'Esquadra como policía integral de Cataluña.

7. Por último, las autoridades fiscales y judiciales deberían reconsiderar la situación de prisión provisional de las personas que aún se encuentran en esta situación y aplicar, en su caso, otras medidas menos lesivas que aseguren la asistencia de la persona investigada en el acto de juicio oral.



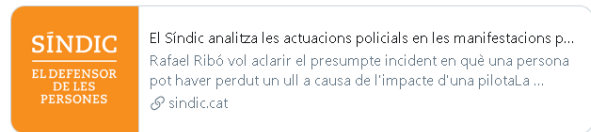
El Síndic conclou l'informe sobre l'actuació policial en els aldarulls arran de la sentència del Tribunal Suprem i exigeix una investigació rigorosa i imparcial: [sindic.cat/ca/page.asp?id...](https://sindic.cat/ca/page.asp?id...)



12:14 p. m. · 29 de nov. de 2019 · Twitter Web App



El Síndic analitza les actuacions policials en les manifestacions posteriors a la sentència del Tribunal Suprem i intervé amb urgència per l'ús de bales de goma per part de la Policia Nacional



2:42 p. m. · 15 d'oct. de 2019 · Twitter Web App

## 29. ÁGORAS DE DERECHOS HUMANOS EN CENTROS PENITENCIARIOS

El Gobierno de Cataluña encargó al Síndic de Greuges que preparara un plan de derechos humanos (Acuerdo GOV/125/2017, de 12 de septiembre), al que dio respuesta la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña (EDHC), como institución catalana de defensa y promoción de los derechos humanos y las libertades públicas.

Durante el año 2018, la EDHC identificó un catálogo de 27 derechos y se hicieron los consiguientes encargos de informes de diagnóstico de situación, proceso que culminó al fin del mismo 2018. Pueden encontrarse los resultados en la web <https://estructuradh.cat/promocio-i-proteccio-dels-drets-humans/>.

Una vez elaborada esta diagnosis global del estado de los derechos humanos en Cataluña, se inició un proceso de debate, consulta y participación a través de ágoras de derechos humanos para debatir las medidas y las acciones del Plan de derechos humanos que en un futuro deberían llevar a cabo el Gobierno y los poderes públicos. Uno de los derechos que se trabajó en el marco del Plan es el derecho a la integridad personal, que incluye medidas que deberían aplicarse, entre otros, en el ámbito penitenciario.

Dentro de este ámbito, el Síndic ha llevado a cabo ágoras de debate sobre estas medidas en diferentes centros penitenciarios de Cataluña (Ponent, Brians 2, Lledoners y Mujeres de Barcelona).

En cada una de las ágoras han participado entre 21-30 personas, según el centro, entre personas internas, profesionales de tratamiento, profesionales de vigilancia y miembros del equipo de dirección del establecimiento.

**Es necesario potenciar la función reinsertadora de la pena por encima de la punitiva**

En cada una de las ágoras, después de la presentación formal del acto, se pasa a informar y a debatir cada una de las

medidas previamente propuestas por la EDHC referentes al derecho a la integridad personal en el ámbito penitenciario y de justicia juvenil (un total de ocho):

- Disponer de herramientas y de mecanismos específicos para trabajar con las personas internas la resolución pacífica de conflictos e implantar modelos de tratamiento basados en la mediación, la reparación y la conciliación.
- Articular un mecanismo que garantice el derecho de defensa de las personas privadas de libertad, especialmente en cuanto a la designación de una persona letrada dentro de un procedimiento disciplinario.
- Garantizar a las personas internas el derecho de acceso a la grabación de las imágenes cuando se utilicen como prueba en la incoación de un procedimiento disciplinario o penal.
- Preservar las imágenes en supuestos de incidentes regimentales graves que después se traducen en la incoación de expedientes disciplinarios.
- Garantizar una investigación adecuada, imparcial y con la rapidez necesaria en los casos de denuncias por presuntos maltratos o la aplicación de las normas u órdenes penitenciarias con el rigor innecesario.
- Evitar el aislamiento provisional prolongado y hacer un uso muy excepcional de las medidas de contención mecánica; medidas que deben desarrollarse exclusivamente bajo supervisión médica.
- Colocar el número de identificación del personal funcionario en todas las piezas de ropa de los uniformes.
- Publicar anualmente las estadísticas relativas a las situaciones de denuncias o quejas por presuntos malos tratos por las que se hayan abierto investigaciones internas.

La tendencia general de las personas internas ha sido focalizar las medidas en el aspecto personal. Por contra, el personal de la Administración y de dirección se ha centrado en la dinámica de funcionamiento del mismo centro penitenciario.

## Hay que asegurar la participación de las personas privadas de libertad en la elaboración de planes o medidas que afecten a su vida

En todo caso, se trata de otorgar garantías a las personas internas y transparencia a la Administración de forma que los malos tratos puedan erradicarse de los centros penitenciarios de Cataluña y, en caso de que se produzcan, puedan investigarse de forma rápida e independiente, con la adopción de las medidas administrativas disciplinarias adecuadas.

Como aspecto destacable, hay que indicar que las personas internas han considerado que las medidas propuestas serán difícilmente aceptables por la Administración porque lo que se necesita es un cambio de mentalidad en la forma en que se ejecuta la pena, de forma que sobre todo se tenga en cuenta el tipo de personas con las que se trabaja.

Y esto es así porque esta apuesta por la mediación y por la resolución pacífica de los conflictos supone primar el tratamiento por encima de la vigilancia y, por tanto, remarcar la función reinsertadora de la pena por encima de la punitiva.

## Es necesario un protocolo de mediación para la resolución pacífica de conflictos

Todas las partes implicadas estuvieron de acuerdo en aceptar estas ocho medidas y se propusieron otras que parten de estas anteriores y que pueden agruparse en las siguientes medidas:

### ■ Medidas para la resolución pacífica de conflictos y derechos de las personas internas

- a. Elaborar un protocolo de mediación.
- b. Asegurar la participación democrática de las personas privadas de libertad en la

elaboración de planes o medidas que afecten a su vida.

c. Llevar a cabo una revisión normativa y una racionalización y flexibilización de las normas de régimen interior.

d. Mejorar la información sobre el acceso a las prestaciones y recursos en el caso de las personas con discapacidades.

e. Respetar el derecho de la persona a ser atendida por la embajada o el consulado del país origen. También por motivos de obtención de documentación legal.

f. Disponer de intérprete oficial si no se habla ningún idioma oficial del Estado.

g. Derecho a la nacionalidad. Igualdad de condiciones entre la población interna.

h. Ampliar las horas profesionales SOJ-P para atender a las personas internas.

i. Realizar formación en incendios.

### ■ Medidas para garantizar la transparencia de la Administración y la formación

a. Más cámaras de vigilancia y sonido.

b. Ampliación de la plantilla del personal funcionario.

c. Cursos de valores y de ética penitenciaria previos para entrar a trabajar en prisión.

d. Comisión ética para comentar casos de dudas en la clasificación y en las concesiones de permisos.

e. Formación en incendios.

### ■ Medidas de control

a. Promover la creación de un grupo en el Parlamento de forma permanente sobre la situación de las prisiones.

b. Más presencia del Síndic para informar sobre los derechos.

Ciertamente, estas ágoras, con la participación de personas internas, profesionales de tratamiento, profesionales de vigilancia y miembros del equipo de

dirección, han permitido poner de manifiesto como la participación de las personas internas es muy positiva cuando quieren desarrollar un papel proactivo en la resolución de los conflictos y los problemas de convivencia que surgen, a fin de no convertirse solo en sujetos de queja. Por su parte, los profesionales de tratamiento y el personal funcionario de vigilancia pueden cumplir con sus funciones de control, seguridad e intervención con rigor, pero desde una posición de mayor colaboración con la persona interna y con una implicación constante.

Esta es la forma de gestionar los módulos de respeto o de convivencia, que son los

que se ha demostrado que a la práctica funcionan mejor. Si por reinserción se entiende la obligación de la Administración de dotar a las personas con herramientas para llevar una vida dentro de la legalidad después de la condena, los módulos de respeto o convivencia, donde se promueve la autonomía personal, son el marco idóneo para preparar la futura vida en libertad, a pesar de que no todas las personas internas estén preparadas ni quieran asumir este tipo de experiencia. En estos módulos las personas internas dejan de vivir el régimen de vida y las normas como una cosa impuesta porque participan en la vida y las decisiones del módulo mediante grupos y comisiones de trabajo.

### 30. EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA GENERALITAT Y EL SISTEMA DE EMERGENCIAS DE CATALUÑA

El Síndic ha recibido quejas del colectivo de los bomberos de la Generalitat de Cataluña en relación con el incumplimiento del Plan estratégico de la Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y de Salvamento, aprobado para el período 2017-2022 (en adelante, el Plan). Sobre esta cuestión, se presentó un informe al Parlamento de Cataluña en mayo de 2019, que fue debatido en la Comisión de Interior en septiembre.

El modelo actual del sistema de prevención de incendios y de salvamento se estructura en tres cuerpos: el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat (tanto personal funcionario como voluntario), el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Barcelona y los *Pompiers deth Conselh Generau del Aran*. También, el Departamento de Interior desempeña funciones de apoyo a los bomberos a partir de otros colectivos, como, por ejemplo, personal médico, forestal, técnico de radio, operador de vuelo, etc.

A pesar de esta estructura, en la que coexisten bomberos profesionales con voluntarios, el Cuerpo de Bomberos presenta insuficiencia de efectivos y de medios, circunstancia que impide una prestación óptima de servicios.

En este aspecto, el Plan pretendía dar respuesta a los déficits detectados e incorporaba un aumento de personal, renovación y mantenimiento de materiales, vestuario e inversión en infraestructuras. Aun así, el Plan no se acompañó de dotación económica, lo que provocó un alud de quejas y protestas de los sindicatos.

Al incumplimiento de lo acordado en el Plan, se ha añadido la falta de aplicación de las medidas surgidas a raíz de las conclusiones de la comisión de investigación del incendio de Horta de Sant Joan.

La Administración reconoce que no se han adoptado las medidas económicas que el Plan consideraba necesarias y, por tanto, la situación es crítica. En este plan, se elabora un nuevo plan, conocido como Proyecto bomberos 2025. Este documento señala las debilidades en personal operativo, la falta de

inversión en nuevas infraestructuras, la quiebra de los contratos de mantenimiento de equipos, materiales y vehículos, el fracaso en el suministro de materiales, vestuario y equipamiento, la precariedad de los servicios de prevención de incendios en referencia a recursos técnicos especializados y las carencias en estructuras de apoyo, tanto administrativo como técnico.

**Es necesario dotar al Cuerpo de Bomberos de los recursos humanos y materiales para el desempeño de las funciones que tienen encomendadas**

El Proyecto no solamente advierte del posible colapso operativo ante una situación de gran emergencia, sino también en las actuaciones más comunes o diarias en caso de que no se adopten las siguientes medidas: incorporación de personal operativo, técnico y administrativo, adecuación de estructuras de apoyo operativo y flota de vehículos, mejora en la capacitación del personal, adecuación de infraestructuras, material y equipamiento necesario, y, por último, potenciación de las estructuras de coordinación nacional de emergencias.

La participación ciudadana también tiene cabida en el Proyecto, especialmente en las actividades informativas y de comunicación, dirigidas principalmente a la reducción del riesgo de incendio y de otras emergencias, a través del impulso de políticas de prevención.

La Resolución del Parlamento de Cataluña 356/XII, de 27 de marzo, instaba al Gobierno a dotar al Cuerpo de Bomberos “de un presupuesto adecuado para revertir las carencias actuales”, además de seguir trabajando para establecer una retribución adecuada a las funciones asignadas.

**El papel de los bomberos voluntarios debe quedar redefinido de forma clara**

A raíz de la Resolución 356/XII, el Gobierno ha aprobado la adquisición de nuevos

vehículos pesados y se llegó a un acuerdo de condiciones laborales del funcionariado del Cuerpo de Bomberos de la Generalitat para el período 2019-2022.

A pesar de la adquisición de nuevos vehículos (concretamente 92), un elemento de preocupación es el incumplimiento de determinados preceptos de la Ley de prevención de riesgos laborales en el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat, en cuanto a la inclusión de las actividades operativas en las evaluaciones de riesgo del personal de bomberos, con la identificación de los riesgos existentes en actividades y las medidas preventivas y correctoras para hacerles frente.

En cuanto a los bomberos voluntarios, durante los últimos años se ha evidenciado, también, una reducción de sus efectivos. A pesar de que se trata de personas dedicadas a las funciones de prevención de incendios y de salvamento de forma altruista, tienen derecho a percibir compensaciones económicas por diferentes conceptos (gastos de asistencia a actuaciones, cursos y prácticas).

Sin embargo, hay otras cuestiones que les afectan que aún no han sido resueltas, como la mejora en la cobertura medicosanitaria y el gasto farmacéutico en caso de accidentes, la formación efectiva y permanente, y la falta de recursos humanos.

### Hay que favorecer la presencia de mujeres en los cuerpos de bomberos

En Cataluña hay un total de 150 parques de bomberos, de los cuales 74 son parques de bomberos funcionarios, mientras que los 76 restantes son de bomberos voluntarios, repartidos de forma desigual por todo el territorio. La infradotación del cuerpo en estos momentos es evidente para todo el mundo, a pesar de que se está empezando a poner remedio con nuevas convocatorias de plazas. Aún en materia de recursos humanos, el Síndic ha señalado que es imprescindible efectuar un análisis sobre las causas de la poca presencia de mujeres en los cuerpos de bomberos y revisar las bases de acceso, para articular medidas que favorezcan un incremento en todos los cuerpos.

En Barcelona ciudad, el Ayuntamiento dispone de un parque de bomberos propio, donde no hay personal voluntario, distribuido en siete parques. No se dan las incidencias del Cuerpo de Bomberos de la Generalitat, especialmente en cuanto a recursos humanos y materiales.

Aun así, hay una situación que sería necesaria regular de forma específica y es la que hace referencia a la vía de acceso al cuerpo. Por voluntad de los diferentes equipos de Gobierno, y no porque lo establezca la normativa, desde hace más de cuarenta años, los bomberos de Barcelona se forman en la Escuela de Bomberos y Protección Civil del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, donde deben superar un curso básico.

Lo que sí hace el Plan director es recoger la necesidad de que la formación que se dé a los bomberos de Barcelona sea homologada por el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, a efectos del buen funcionamiento y coordinación en caso de necesidad con el Sistema de Emergencias de Cataluña.

Los recortes presupuestarios y la falta de inversión han afectado a la formación que se imparte en la Escuela de Bomberos y Protección Civil. Las dos vías que podrían utilizarse para obtener financiación adicional serían las previstas en la propia ley, es decir, por un lado, pedir a los municipios y asociaciones supramunicipalistas la asunción de parte del gasto y, por otra parte, la aportación por parte de las entidades aseguradoras que tienen contratadas pólizas de incendios o multirriesgo de cualquier tipo.

### Son necesarias una redefinición y una redistribución de los parques de bomberos en todo el territorio

De entre las medidas propuestas a la Administración, el Síndic considera que son necesarias actuaciones inmediatas para dotar al Cuerpo de Bomberos de los recursos humanos y materiales y de las infraestructuras necesarias para la consecución de la labor encomendada.




El papel de los bomberos voluntarios debe quedar redefinido de forma clara y concreta, especialmente en cuanto a la dignificación de su situación, siendo necesario atender las demandas del colectivo que sean compatibles con el servicio que prestan.

Una de las propuestas que también se considera prioritaria es la redefinición y la distribución de los parques de bomberos en todo el territorio.

Por último, es necesario fortalecer el papel de los bomberos, tanto de colaboración con las instituciones más próximas como con la propia ciudadanía, de forma que tenga un papel más activo y constante en la elaboración de las políticas públicas de prevención. La formación en aspectos capitales como la detección de pobreza energética conseguiría una reducción del riesgo potencial de incendios y de otras emergencias.



El Síndic exigeix un pacte de país que permeti redefinir un nou sistema d'emergències i dotar-lo correctament



- L'Informe analitza en profunditat la situació dels cossos de bombers, amb els quals el Síndic ha mantingut diverses reunions, i d'altres agents implicats en els serveis d'emergència, com ara els agents rurals
- De cara al futur immediat, abans de la temporada d'estiu, cal que es doti el Cos de Bombers de suficients recursos econòmics i humans
- A mitjà termini, cal redefinir l'estructura del Cos de Bombers de Catalunya, professional i voluntari, i de tots els serveis d'emergències
- El pacte de país s'ha de conformar a partir de la participació del Govern de la Generalitat, dels grups parlamentaris, de les associacions municipalistes i de l'Ajuntament de Barcelona, dels sindicats i associacions representatives dels bombers professionals i voluntaris, del personal de suport i de la resta de cossos implicats, en el qual el mateix Síndic podria col·laborar
- L'Informe destaca que les mesures de contenció de despesa pressupostària van tenir una forta repercussió en el Cos de Bombers, que l'any 2012 va ser exclòs dels serveis considerats essencials

2:09 p. m. · 8 de maig de 2019 · Twitter Web Client



El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les mesures de seguretat davant l'increment de morts a les platges catalanes:



El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les mesures de seguretat davant l'inc...  
L'objectiu de l'actuació és analitzar si hi ha un dèficit de vigilància a les platges. Ha demanat informació al Departament de la Presidència i al Departament d'Interior; a l...  
[sindic.cat](http://sindic.cat)

12:38 p. m. · 26 d'ag. de 2019 · Twitter Web App

### 31. DEFICIENCIAS EN MATERIA DE EMERGENCIA NUCLEAR

Actualmente en Cataluña hay tres reactores nucleares en funcionamiento, dos en Ascó y uno en Vandellós. De forma resumida, puede afirmarse que las actuaciones a seguir en caso de emergencia nuclear (situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública) se determinan en el PENTA (Plan de emergencia nuclear de Tarragona), que comprende las centrales nucleares de Ascó y Vandellós.

**El Estado y la Generalitat deben suscribir convenios que permitan la ejecución eficaz de los planes de seguridad nucleares**

De acuerdo con el PENTA, los municipios que pueden verse afectados por emergencias nucleares deben elaborar unos planes de actuación municipal en emergencia nuclear (PAMEN). Los municipios de la zona 1 (los que tienen todo o parte de su término dentro de un radio de 10 km desde la central) deben elaborar unos planes con las siguientes funciones:

- Alertar, informar y dar avisos a la población.
- Colaborar con los servicios de los grupos operativos en la aplicación de las medidas de protección a la población.
- Facilitar la distribución de sustancias para la profilaxis radiológica.
- Facilitar el confinamiento y el abastecimiento a la población confinada.
- Facilitar la evacuación de la población, en caso necesario.
- Transmitir, recibir y registrar las comunicaciones durante la emergencia.

También los municipios de la zona 2 (los que tienen todo o parte de su término dentro de una franja comprendida entre los 10 y 30 km de radio desde la central) deben elaborar unos planes con unas funciones similares.

Además, el PENTA determina los municipios conestación de clasificación y descontaminación (ECD), que son Falset, Gandesa y Maials (para el área de Ascó) y Falset, Amposta y Montbrió del Camp (para el área de Vandellós). Igualmente, el PENTA designa los municipios con áreas base de recepción social (ABRS): Lleida, Reus, Tortosa y Tarragona.

El Síndic inició la actuación de oficio núm. AO-00097/2019 para analizar la falta de medios, recursos, infraestructuras y mecanismos para poder implementar de forma efectiva y segura los planes municipales de emergencia nuclear mencionados. En el marco de estos trabajos, el 17 de septiembre de 2019, el Síndic mantuvo una reunión en Barcelona con una treintena de alcaldes y regidores en la que se pusieron de relieve las deficiencias y carencias en esta materia. Así mismo, el 10 de octubre de 2019 el Síndic se desplazó a Maials, Ascó y Vinebre para conocer de primera mano algunas de las situaciones descritas por los municipios, y en la sede del Consejo Comarcal de la Ribera d'Ebre presenté un borrador de documento a una treintena de representantes de municipios afectados e invitó a los municipios a trasladar a la institución sus consideraciones sobre el asunto. Posteriormente, el 12 de noviembre de 2019 el Síndic se desplazó a los municipios de Vandellós, L'Hospitalet de l'Infant, Cambrils y Montbrió del Camp.

Como resultado de las investigaciones llevadas a cabo, y a partir de las informaciones proporcionadas por una veintena de entes locales afectados, el Síndic elaboró el informe *Deficiencias en materia de emergencia nuclear*, presentado al Parlamento de Cataluña el 21 de noviembre de 2019.

**Hay que repensar las actuales zonas 1 y 2 a efectos de la planificación en emergencias nucleares y el apoyo económico a los municipios**

El informe insta a la Administración del Estado y a la Generalitat a suscribir los convenios que permitan la ejecución eficaz de los planes de seguridad nucleares en aplicación del artículo 132 del Estatuto de Autonomía de Cataluña,

que señala que “la Generalitat participa en la ejecución en materia de seguridad nuclear, en los términos que sean acordados en los convenios suscritos para este fin y, en su caso, en las leyes”. Además, el informe recoge la propuesta de establecer un órgano permanente de coordinación entre estos municipios, las administraciones del Estado y de la Generalitat y la empresa explotadora de las centrales nucleares.

El Síndic también considera que es necesario adaptar el PENTA, del año 2009, y el Plan básico de emergencia nuclear (PLABEN), de 2004, a las nuevas directivas europeas EURATOM, que incorporan buenas prácticas derivadas del accidente en la central japonesa de Fukushima en 2011.

**Es indispensable mejorar las redes de telecomunicaciones y eliminar las carencias de cobertura de telefonía móvil**

En cuanto a las infraestructuras, es indispensable mejorar las redes de telecomunicaciones, especialmente en los núcleos de población donde aún hay carencias de cobertura de telefonía móvil, por ejemplo, mediante convenios entre las empresas operadoras y las administraciones públicas, así como establecer un sistema telemático de notificación a los municipios de la activación del PENTA. También es urgente mejorar la infraestructura ferroviaria (líneas R15 y R16) como vía esencial de evacuación en caso de emergencia. En el mismo sentido, hay que

mejorar el estado y la conservación de las carreteras, pistas y caminos designados como vías de evacuación de los municipios en los PAMEN.

El informe también recomienda que se planifiquen simulacros y se difunda por vía telemática la activación de los planes municipales para proteger mejor los derechos de las personas afectadas. También es necesario otorgar las subvenciones a los municipios afectados por las centrales por el procedimiento de concesión directa y con carácter anual. Por último, se recomienda que se amplíen las subvenciones a los municipios situados dentro de la zona 2, puesto que actualmente están excluidos de las subvenciones ministeriales en materia de emergencia nuclear.



El Síndic insta l'Administració de l'Estat i la Generalitat a subscriure els convenis que permetin l'execució eficaç dels plans de seguretat nuclear [sindic.cat/ca/page.asp?id...](http://sindic.cat/ca/page.asp?id...)

Informe sobre les deficiències en matèria d'emergència nuclear [sindic.cat/site/unitFiles...](http://sindic.cat/site/unitFiles...)



12:21 p. m. · 21 de nov. de 2019 · Twitter Web App

**Queja 03420/2019**

Una asociación vecinal de una urbanización de l'Ametlla de Mar presenta una queja por la falta de funcionamiento del sistema de megafonía que debería utilizarse en caso de accidente nuclear. A raíz de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic en el marco del informe sobre Deficiencias en materia de emergencia nuclear, presentado en el Parlamento de Cataluña el 21 de noviembre de 2019, se constata que las deficiencias en el servicio de megafonía afectan a varios municipios próximos a las centrales de Ascó y Vandellós.

Entre las diferentes recomendaciones del informe, se incluye actualizar el PENTA, para incorporar sistemas de aviso a la población más ágiles que los que están previstos actualmente mediante el uso de las telecomunicaciones (SMS, Internet, apps, whatsapp, etc.), y llevar a cabo con carácter periódico simulacros y actividades de formación y entrenamiento de los responsables municipales, los voluntarios y la población en general para los casos de emergencia nuclear.

## ACTUACIONES DE OFICIO

**AO 00002/2019**  
**Finalizada**

**Actuación de oficio relativa al incendio en un edificio del barrio de Sant Roc de Badalona en enero de 2019**

El Síndic inició una actuación de oficio a raíz del incendio que se declaró el enero de 2019 en un edificio de diez plantas en el barrio de Sant Roc de Badalona, que resultó en tres personas muertas y veintinueve personas que requirieron asistencia sanitaria. A pesar de la rápida intervención de los Bomberos de la Generalitat, esta no se produjo con los medios técnicos y materiales suficientes para poder hacer frente a la situación, hecho que motivó la asistencia de los Bomberos de Barcelona.

Tras estudiar el asunto, el Síndic no ha detectado indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración, dado que se ha constatado que una vez recibido el aviso se activaron más vehículos y personal de lo que está establecido en las instrucciones reguladoras del servicio de extinción de incendios, y dado que se ha comprobado que el edificio afectado no había pasado la inspección técnica del edificio (ITE), a pesar del requerimiento enviado en 2017.

**AO 00004/2019**  
**En trámite**

**Actuación de oficio relativa a la aplicación de contención mecánica a dos internos del Centro Penitenciario Mas d'Enric**

A raíz de la visita del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges al Departamento de Régimen Cerrado (DERT) del Centro Penitenciario Mas d'Enric en enero de 2019, dos internos de este departamento manifestaron haber sufrido una reducción recientemente, y ambos afirmaban que fue injustificada y desproporcionada. También se quejaron de las horas que habían estado sujetos de manos y pies y de la poca asistencia médica que recibieron.

A raíz de estas manifestaciones, el Síndic abrió una actuación de oficio en el marco de la cual solicitó a la Administración las imágenes de estas contenciones y el expediente con la documentación preceptiva.

**AO 00010/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a las remuneraciones económicas del CIRE por destinos de módulo y dependencias generales de las personas internas en los centros penitenciarios**

Durante las visitas que el Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura hace a los centros penitenciarios, se han recogido diferentes quejas de personas internas, en relación a que los destinos auxiliares a los módulos residenciales y los destinos auxiliares de servicios generales del centro son remunerados con importes diferentes en función de si la persona que realiza el servicio es un hombre o una mujer. También se ha informado que hay destinos auxiliares o de servicios generales que únicamente son otorgados a hombres.

Una vez analizada la información facilitada por la dirección del Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE), el Síndic sugirió al Departamento de Justicia: Que los destinos auxiliares en los módulos residenciales de mujeres sean ocupados única y exclusivamente por mujeres; que haya un reparto equitativo de los cargos de personas auxiliares y encargadas en los destinos generales de los centros donde hay hombres y mujeres en régimen de cumplimiento o prisión provisional, y que se iguale el salario entre hombres y mujeres que lleven a cabo las mismas tareas.

Posteriormente, según la información facilitada por la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima, ha quedado acreditado que la Administración penitenciaria mantiene los principios de no discriminación por razón de género, lo que supone que se han aceptado las sugerencias del Síndic.

**AO 00012/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la muerte de un interno en el Centro Penitenciario Mas d'Enric tras una comunicación especial**

En enero de 2019 el Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la muerte de un interno en el Centro Penitenciario Mas d'Enric.

Según la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima, el interno había llevado a cabo una comunicación con su hermano el día anterior a la muerte, y posteriormente se le había practicado un registro porque se tenía la sospecha de que había introducido objetos prohibidos en el centro. El resultado del registro fue el hallazgo de un cargador de móvil y de un envoltorio con polvo blanco. También se constata que se abrió un expediente de información reservada y que actualmente se está a la espera del resultado de la autopsia.

**AO 00021/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la muerte de un chico en la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella en enero de 2019**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la muerte de un joven en enero de 2019 en la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella, en el marco de la cual solicitó al Departamento de Interior que le informara sobre este asunto y, especialmente, sobre los motivos por los que el chico se encontraba en la comisaría de Ciutat Vella cuando los detenidos siempre se llevan a la comisaría de les Corts. También solicitó al Departamento que aportara las grabaciones que existieran sobre el hecho objeto de investigación.

**AO 00039/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la aplicación de medidas de contención mecánica en los centros penitenciarios**

El informe del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) correspondiente al ejercicio 2018 incluye un estudio sobre el respeto a los derechos humanos en la inmovilización y la contención mecánica de personas privadas de libertad a partir del cual se formulan unas reflexiones alrededor de la prevención, los procedimientos de contención, el papel de los servicios médicos y las garantías jurídicas en la aplicación de estas contenciones.

En este contexto, este año el MCPT tiene interés en conocer el número de contenciones que se han aplicado en los diferentes centros de privación de libertad, incluidos los centros educativos de justicia juvenil, porque se considera que se realizan muchas, que las cifras y los procedimientos difieren en función del centro y que la mayoría tienen un carácter regimental.

El objetivo de ampliar el estudio sobre el uso de las contenciones responde a diferentes motivaciones fundamentales: por un lado, favorecer que el procedimiento de contención mecánica sea cuanto menos lesivo mejor y lo más respetuoso con los derechos de las personas; y por el otro, que se aplique con carácter excepcional y que en todo momento esté supervisado por el personal sanitario.

**AO 00057/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a los presuntos maltratos por parte de la Policía Nacional a los internos del CIE de la Zona Franca**

El Síndic abrió una actuación de oficio después de que un interno del CIE de la Zona Franca de Barcelona informara a la institución de que los internos del centro son víctimas de maltratos por parte de la Policía Nacional.

Esta actuación de oficio se trasladó al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y al Defensor del Pueblo.

**AO 00067/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la muerte de una persona detenida en la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Corts**

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la muerte en el mes de marzo de 2019 en la comisaría de los Mossos d'Esquadra de les Corts de Barcelona de un hombre que había sido detenido por un presunto delito de abusos sexuales.

Sin embargo, teniendo en cuenta que posteriormente el Departamento de Interior comunicó que se había iniciado un procedimiento judicial para investigar esta muerte, el Síndic dejó en suspensión sus actuaciones a la espera de que se le informara del resultado de esta investigación.

**AO 00069/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la agresión por parte de agentes de seguridad privada a una persona usuaria de Renfe que viajaba sin título de transporte**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de investigar los hechos ocurridos en el mes de marzo de 2019 en el vestíbulo del intercambiador de plaza Cataluña, cuando unos agentes de seguridad privada agredieron a una persona que viajaba sin título de transporte.

La Dirección General de Transportes y Movilidad ha informado que Renfe ha adoptado medidas que afectan a las compañías de seguridad privada, en el sentido de apartar del servicio a algunos de los agentes actuantes (dos han sido retirados definitivamente) y tramitar propuestas de penalización, además de exigir la incorporación de un plan de formación destinado a todas las personas que realicen tareas de seguridad, con especial incidencia en la gestión de conflictos.

**AO 00075/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al mal estado de los juzgados de Vic**

El Síndic ha tenido conocimiento de que los miembros de la judicatura de Manresa que todas las semanas se desplazan a Vic para llevar a cabo los juicios penales, han solicitado al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña no tener que seguir asistiendo al juzgado de la capital de Osona, dado el mal estado en el que se encuentran las instalaciones.

Actualmente, parece que se están buscando soluciones provisionales hasta que se materialice el proyecto de ampliación y rehabilitación para convertir el actual juzgado de Vic en una única sede donde se concentren todos los servicios judiciales de la ciudad. Por este motivo, el Síndic ha dejado en seguimiento sus actuaciones a la espera de que se le informe en el primer trimestre del año 2020 si han empezado las obras acordadas y cuándo se prevé que hayan finalizado.

**AO 00076/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la paralización de la actividad en los juzgados núm. 1 y 6 de Martorell como consecuencia del mal estado de los edificios**

En el mes de marzo de 2019, el Consejo General del Poder Judicial acordó cerrar inmediatamente los juzgados de primera instancia e instrucción números 1 y 5 de Martorell, ubicados en lugares diferentes, por las deficiencias en los inmuebles. Además, comunicó a la Generalitat que si el 30 de abril no se habían solucionado las incidencias que afectaban al resto de juzgados se suspendería la actividad judicial en esa parte como medida de prevención de riesgos laborales para el personal que trabaja en el mismo.

La Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia informó que se han llevado a cabo las medidas necesarias para solucionar la incidencia y que, junto con los operadores implicados, se están estudiando medidas y alternativas que posibiliten una mejora del servicio público que se da en estos órganos judiciales.

**AO 00079/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la actuación del Cuerpo de Mossos d'Esquadra durante una manifestación contra un acto organizado por VOX**

En el mes de abril de 2019 el Síndic abrió una actuación de oficio relativa a la protesta contra un acto organizado por el partido de ultraderecha VOX convocada por grupos y colectivos de izquierda y antifascistas vinculados a la CUP y a los CDR el día 30 de marzo en Barcelona. El objetivo de esta actuación de oficio era analizar la actuación del Cuerpo de Mossos d'Esquadra en relación con el despliegue policial, los incidentes y las detenciones que se produjeron.

Una vez estudiada la información facilitada por la Dirección General de la Policía, el Síndic no ha detectado indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración, dado que ha quedado acreditado que la intervención del Cuerpo de Mossos d'Esquadra estuvo motivada para garantizar la seguridad de los colectivos, sin disturbios ni enfrentamientos.

**AO 00083/2019**  
Finalizada

**Falta de pronunciamiento del órgano judicial competente para resolver el caso de Tamara Carrasco seis meses después de que se le imputara un delito de desórdenes públicos**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de que el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña se interesara por el caso de Tamara Carrasco, a la que se le ha vulnerado el derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso sin dilaciones indebidas.

Cabe recordar que Tamara Carrasco fue detenida por la Guardia Civil acusada de terrorismo, rebelión y sedición y conducida a los Juzgados Centrales de la Audiencia Nacional de Madrid. Dos días después de su detención, el fiscal rebajó la acusación y el juez la liberó con medidas cautelares. Seis meses después, el Ministerio Fiscal admitió que sólo se le podía imputar como máximo un delito de desórdenes públicos por el que no es competente la Audiencia Nacional, y el Juzgado Central de Instrucción núm. 6 acordó su inhibición a favor de los juzgados de Tarragona, Girona, Barcelona o Lleida, pero sin levantar las medidas cautelares impuestas. Como resultado, ningún juzgado quería asumir el caso ni emitir una resolución, y mientras tanto, en la fecha en la que se ha abierto la actuación de oficio, la medida cautelar de no poder salir de su municipio se mantiene, después de doce meses.

**AO 00089/2019**  
En trámite

**Seguimiento del uso de pistolas eléctricas Taser por parte de agentes de las policías locales**

Tras tener conocimiento de que el Departamento de Interior ha aprobado el protocolo de uso de las pistolas eléctricas Taser para las policías locales de Cataluña, y con motivo del seguimiento de la actuación de oficio abierta sobre este asunto en 2015, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación nueva para conocer el estado actual de las unidades en servicio en las policías locales, la formación que han recibido y otros aspectos relacionados con su regulación y homogeneización respecto del uso de estos dispositivos.

En el marco de esta nueva actuación de oficio, se ha vuelto a solicitar información a todos los ayuntamientos de Cataluña y a la Dirección General de Administración de Seguridad.



**AO 00097/2019**  
En trámite

**Deficiencias en materia de emergencia nuclear detectadas por los municipios afectados por las centrales de Ascó y Vandellòs**

El Síndic inició una actuación de oficio con el objetivo de analizar las deficiencias y las carencias de los planes municipales de emergencia nuclear de los municipios afectados por las centrales de Ascó y Vandellòs. A partir de los trabajos llevados a cabo en el marco de esta actuación y de las informaciones recibidas, se ha elaborado el informe "Deficiencias en materia de emergencia nuclear", que se ha presentado al Parlamento de Cataluña.

En el marco de esta actuación de oficio se han hecho varias recomendaciones con la voluntad de revertir las deficiencias que diferentes entes locales han trasladado al Síndic en el marco de las diferentes reuniones que han mantenido sobre el tema, como por ejemplo que la Administración del Estado y la Generalitat de Cataluña promuevan los acuerdos y convenios que sean necesarios para regular la ejecución en materia de seguridad nuclear, de acuerdo con el artículo 132 del Estatuto de Autonomía de Cataluña. También se han hecho recomendaciones en materia de infraestructuras de telecomunicaciones y ferroviarias, y recomendaciones en relación con la planificación de simulacros y con el otorgamiento de subvenciones.

**AO 00117/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la no reapertura de la oficina de recepción de denuncias de la plaza Cataluña de Barcelona**

El Síndic ha tenido conocimiento de que la oficina de denuncias de la plaza Cataluña, que se cerró a finales de 2017 para afrontar problemas estructurales mediante una reforma que se finalizó en el mes de septiembre pasado, sigue cerrada y sin fecha prevista de apertura, mientras se forman colas para denunciar en otras comisarías como por ejemplo la de la plaza de España o la de Nou de la Rambla.

Según se informa, el motivo es la falta de acuerdos entre la Generalitat y el Ayuntamiento sobre los gastos de seguridad, puesto que en este espacio se ubicarían Mossos d'Esquadra y Guardia Urbana. Por lo tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha dirigido a ambas administraciones implicadas.

**AO 00118/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la asistencia letrada que reciben las personas detenidas en dependencias de los Mossos d'Esquadra**

La entrada en vigor de la reforma del artículo 520 de la Ley de enjuiciamiento criminal ha supuesto la obligatoriedad de que la asistencia letrada a una persona detenida se produzca dentro del plazo de las tres primeras horas desde la detención. A pesar de ello, en el marco de las visitas del Equipo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura en las comisarías de los Mossos d'Esquadra y de las policías locales, se ha continuado constatando que dicho plazo no se cumple.

Por este motivo, el Síndic ha solicitado a la Dirección General de la Policía que le haga llegar la documentación sobre la media de horas que tardan las personas letradas en comparecer en dependencias de los Mossos d'Esquadra en cuanto se comunica la detención al colegio de la abogacía correspondiente. También le ha solicitado si ha llevado a cabo alguna actuación con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona en relación con este asunto.

**AO 00128/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a la práctica de inmovilizaciones en el Centro Penitenciario Brians 1**

En el marco de la visita que el Equipo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) llevó a cabo en el Centro Penitenciario Brians 1, como es habitual, una parte del equipo visitó varios módulos y la otra parte visualizó los vídeos de algunas de las inmovilizaciones regimentales y sanitarias que se produjeron durante el mes de junio.

De acuerdo con esto, el Síndic ha solicitado al Departamento de Justicia copia de la documentación generada en relación con siete inmovilizaciones que se visionaron (comunicados de hechos, partes médicos, comunicaciones al juez de vigilancia penitenciaria, etc.).

**AO 00151/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa al transporte público entre los centros penitenciarios y los núcleos próximos de población**

El Síndic ha tenido conocimiento de las dificultades que tienen las personas ingresadas en centros penitenciarios para desplazarse hasta los núcleos próximos de población cuando obtienen un permiso o quedan clasificadas en tercer grado de tratamiento penitenciario, dado que algunos establecimientos penitenciarios están ubicados a las afueras de las ciudades y tienen deficiencias de comunicación por transporte público.

Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de analizar la problemática y procurar adoptar medidas que ayuden a mejorar, en su caso, la comunicación y la frecuencia de paso de los autobuses, especialmente en los centros ubicados en la periferia de las ciudades y con comunicaciones deficientes (Lledoners, Brians 1, Brians 2, Joves Quatre Camins, Quatre Camins, Mas d'Enric y Puig de les Basses).

**AO 00154/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a las altas temperaturas en los juzgados de Sabadell**

En el año 2017 ya se inició una actuación de oficio por este tema, y en aquella ocasión la Inspección de Trabajo ordenó cerrar los juzgados debido al calor. Dos años después, la situación no se ha solucionado: La climatización sigue sin funcionar bien y en los juzgados se trabaja a temperaturas muy elevadas, sin que se esté poniendo en marcha ninguna medida para solucionar de forma inmediata el problema. Por este motivo, el Síndic abrió una nueva actuación de oficio.

En este caso, sin embargo, el Departamento de Justicia ha informado que se produjo una avería en el sistema de climatización de una parte del edificio, la cual coincidió con una ola de calor, y que se actuó inmediatamente para repararlo, de modo que se ha garantizado en todo momento la seguridad y la salud del personal de los juzgados. Además, están previstas nuevas inversiones para renovar el sistema de climatización y ya se ha aprobado la dotación presupuestaria.

**AO 00157/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a la denegación de las solicitudes de reconocimiento de daños psicológicos a las víctimas de los atentados del 17 de agosto de 2017 de Barcelona y Cambrils**

El Síndic tuvo conocimiento de que dos años después de los atentados de Barcelona y Cambrils de agosto de 2017, las víctimas con daños psicológicos continúan sin recibir el reconocimiento del Ministerio del Interior. Según el periódico Ara, se han denegado un 82% de las solicitudes de reconocimiento de lesiones psicológicas a víctimas del atentado.

Dado que se trata de una cuestión cuya supervisión recae en el Defensor del Pueblo español según el artículo 9 de la Ley orgánica 3/1981, de 6 de abril, el Síndic ha trasladado la actuación de oficio a dicha institución.

**AO 00158/2019**  
Finalizada

**Actuación de oficio relativa a las altas temperaturas a las que se llegó en el CIE de la Zona Franca de Barcelona durante el verano de 2019**

El Síndic tuvo conocimiento de que durante el verano de 2019 en el centro de internamiento de extranjeros (CIE) de la Zona Franca hizo mucho calor. Dos ONG expusieron que la ventilación del centro no funcionaba y que no se podían abrir las ventanas, de modo que se ponía en peligro la salud de las personas que estaban en el centro privadas de libertad. Además, varias entidades interpusieron una queja formal al Juzgado de Instrucción número 30 y solicitaron una inspección inmediata y el cierre del CIE de forma temporal hasta que no se reparara el aire acondicionado, se pudieran abrir las ventanas y se instalaran fuentes en el patio.

Dado que se trata de una cuestión cuya supervisión recae en el Defensor del Pueblo español según el artículo 9 de la Ley orgánica 3/1981, de 6 de abril, el Síndic ha trasladado la actuación de oficio a dicha institución.

**AO 00162/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa a los protocolos de seguridad en los centros de atención y seguimiento a las drogodependencias**

A raíz de la muerte de un hombre en agosto de 2019 por las heridas provocadas durante una pelea con otra persona en la placeta del Comerç de Barcelona, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar los protocolos de actuación en los centros de atención y seguimiento a las drogodependencias (CAS) en casos de conflictos o problemas con las personas usuarias y su entorno.

**AO 00164/2019**  
Finalizada

**Mejora de las características técnicas del número operativo policial de la Brigada Móvil del Cuerpo de Mossos d'Esquadra**

A lo largo de 2019, el Síndic ha recibido varias quejas en relación con el número operativo policial (NOP) identificativo que llevan los agentes adscritos a las unidades con funciones de orden público del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, ya sea porque es demasiado largo para recordarlo, ya sea porque la tipografía dificulta su nitidez cuando es registrado en video o fotografiado. En consecuencia, la mayoría de las denuncias presentadas contra la actuación de estos agentes quedan archivadas por falta de autor conocido.

En línea con las propuestas recogidas por entidades de defensa de los derechos humanos, el Síndic sugirió al Departamento de Interior: Que modificara la normativa reguladora actual para que la enumeración del NOP fuera más corta y sencilla de recordar y que se correspondiera con la unidad concreta a la cual pertenece el dispositivo; y que, con respecto a la parte delantera del chaleco, se buscara una fórmula que garantizara la plena visibilidad del NOP para que pudiera ser leído en condiciones de luminosidad variable, y que se extendiera el uso del número de identificación de alta visibilidad en todas las actuaciones de la Brigada Móvil, aunque no se utilice el chaleco antitrauma.

**AO 00168/2019**  
En trámite

**Análisis de la actuación de la Administración ante un posible déficit de vigilancia en las playas**

En el verano de 2019 se han producido varias muertes por ahogamiento en playas catalanas, y se ha cuestionado públicamente si el servicio de vigilancia en las playas del litoral catalán es suficiente. Cabe tener en cuenta que no hay ninguna normativa de ámbito catalán que establezca unos criterios mínimos para garantizar la seguridad en las playas, y que determine unas condiciones básicas en la prestación de los servicios de socorrismo y salvamento, a diferencia de lo que pasa en otras comunidades autónomas, como es el caso de las Islas Baleares o las Islas Canarias.

Son los ayuntamientos quienes garantizan los servicios de vigilancia y salvamento que consideran más adecuados, lo que da lugar a una disparidad de criterios y situaciones que hace que no todas las playas estén vigiladas, o que las franjas horarias de vigilancia sean diferentes, y también que los medios humanos y materiales destinados a garantizar la seguridad de las personas en las playas sean también diferentes y dependan de muchos condicionantes (factores de riesgo, laborales, económicos, etc.). Además, el colectivo de profesionales del sector del socorrismo acuático en playas ha hecho público que, a su parecer, hay un déficit en la prestación del servicio por parte de muchos municipios y una falta de regulación normativa que establezca unos criterios mínimos en Cataluña.

**AO 00173/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al aumento de los hechos delictivos en la ciudad de Barcelona**

Durante el año 2019, y más concretamente durante los meses de verano, se ha evidenciado un aumento significativo de los hechos delictivos ocurridos en la ciudad de Barcelona, lo que ha generado una sensación de inseguridad en la población. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio con el fin de analizar si este aumento de la delincuencia (en forma de robos, hurtos, agresiones, homicidios, etc.), es un episodio aislado o, por el contrario, se trata de un problema estructural en Barcelona.

AO 00180/2019  
Finalizada

Análisis de la actuación policial en los desahucios de Gràcia y Sants de los días 18 y 19 de septiembre de 2019

El Síndic tuvo conocimiento de dos acciones policiales que tuvieron lugar en septiembre de 2019 para desalojar dos inmuebles en Barcelona. De la información a la que se ha tenido acceso, se desprende que la actuación policial, en ambos casos, fue desproporcionada, con la utilización de cargas policiales para dispersar a las personas concentradas y movilizadas en ambos lugares.

También se indicó que algunos de los agentes que intervinieron en estas actuaciones no iban debidamente identificados, y que contravenían, pues, la normativa sobre la utilización del número de identidad profesional en determinadas piezas de los uniformes.

AO 00183/2019  
Finalizada

La desobediencia civil no violenta

En septiembre de 2019 el presidente de la Generalitat, Joaquim Torra, solicitó al Síndic un informe que reuniera las consideraciones, recomendaciones, sugerencias, criterios de actuación y buenas prácticas en materia de actuación policial en casos de desobediencia civil no violenta, por lo que se abrió una investigación de oficio con el fin de recopilar toda la información solicitada.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha hecho diversas consideraciones respecto a la desobediencia civil no violenta y ha relacionado las diferentes actuaciones que ha llevado a cabo sobre intervenciones de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra en contextos de desobediencia civil no violenta. Por último, ha emitido las conclusiones siguientes:

1. La desobediencia civil tiene un alto contenido político y permite expresarse en contra del orden jurídico, no solamente en el aspecto legal, sino en el de conveniencia y oportunidad de la vigencia de una norma.
2. La actuación policial, que debe estar en todo caso guiada por los criterios de oportunidad, necesidad, congruencia y proporcionalidad, debe ponderar el alcance de la infracción normativa que supone la desobediencia con la reivindicación de su base.
3. Dentro de los comandos de intervención policial tiene que haber agentes formados en técnicas de mediación, negociación y resolución alternativa y pacífica de conflictos, que deben intervenir antes de tomar cualquier decisión que implique el uso de la fuerza.
4. Los agentes policiales tienen que ir identificados de forma no solo correcta, tal y como establecen la Ley 10/1994, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, y el Decreto 217/2008, sobre la utilización del número de identidad profesional, sino también de forma clara e inteligible.
5. Actualmente, es vigente y aplicable al Cuerpo de Mossos d'Esquadra la Instrucción 5/2018, de 28 de mayo, sobre la regulación de los dispositivos personales de grabación. La Instrucción habilita las dotaciones policiales para la captación de imágenes y sonidos con el fin de garantizar la seguridad pública, tanto por lo que se refiere a los derechos y a las libertades como a la propia actuación policial. Deben tomarse imágenes de las intervenciones policiales que impliquen el uso de la fuerza, que tienen que ser accesibles a todas las partes interesadas.

**AO 00185/2019****Finalizada****Bloqueo del sistema de cita previa para solicitar el asilo y la autorización de residencia por arraigo en Girona**

El Síndic ha tenido conocimiento de una nueva grave disfunción en el mecanismo de asignación de cita previa para tramitar las autorizaciones de residencia por arraigo en la Oficina de Extranjería de Girona. Así mismo, la Cruz Roja alerta del colapso en la asignación de citas para presentar una solicitud de protección internacional, que en Girona se tramita en la comisaría de la Policía Nacional, puesto que en el momento de abrir la actuación de oficio (octubre de 2019) las citas se daban para el mes de abril de 2020.

Esta situación repercute en los ciudadanos extranjeros que tienen que enviar documentos con validez sujeta a un plazo de caducidad, y que pueden ser objeto de un procedimiento de expulsión si no acreditan que tienen cita para regularizar su situación. Por otro lado, la dilación excesiva en los plazos de asignación de citas para formalizar las solicitudes de protección internacional impide que se dé cumplimiento a la previsión recogida en la propia Ley reguladora del derecho de asilo, que establece que la solicitud tiene que presentarse sin demora y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la entrada en territorio español.

Por todo ello, el Síndic ha trasladado esta actuación de oficio al Defensor del Pueblo de España para que inicie la investigación correspondiente y le informe de su resultado.

**AO 00186/2019****En trámite****Actuación de oficio relativa a la práctica de sujeciones psiquiátricas en el Centro Penitenciario Mas d'Enric**

En el marco de las visitas que el Equipo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) lleva a cabo en centros penitenciarios, habitualmente una parte del equipo visita varios módulos y la otra parte visualiza los vídeos de las sujeciones psiquiátricas de los últimos meses.

En cuanto a la visita en el Centro Penitenciario Mas d'Enric, solo se pudo visualizar parte de la grabación de una sujeción, motivo por el que se ha solicitado al Departamento de Justicia una copia de la totalidad de esta grabación y diversa documentación de las grabaciones de otros internos.

**AO 00192/2019**  
En trámite

**Análisis y seguimiento de los incidentes provocados a raíz de la sentencia del Procés**

En octubre de 2019, el Síndic abrió una actuación de oficio con el fin de analizar la actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad ante las manifestaciones de protesta en respuesta a la Sentencia del Tribunal Supremo 459/2019, la cual desencadenó una respuesta por parte de la población civil en forma de manifestaciones y protestas, algunas de las cuales acabaron en disturbios, crispación y tensión entre las personas manifestantes y la policía.

Después del conjunto de actuaciones llevadas a cabo con las diferentes administraciones, el Síndic hizo las recomendaciones siguientes, entre otras:

- Al Ministerio del Interior y al Departamento de Interior, que mantengan la coordinación de los cuerpos policiales presentes en Cataluña, que investiguen de forma rigurosa e imparcial las alegaciones de exceso de fuerza y vulneración de derechos y sancionen adecuadamente las infracciones y los delitos que puedan haberse cometido, y que recuerden que todos los agentes policiales, incluidos los antidisturbios, tienen que ir identificados.

- Al Ministerio del Interior, que revise los protocolos que regulan el uso de armamento reglamentario antidisturbios y sustituya las balas de goma por instrumentos menos lesivos e indiscriminados.

- Al Departamento de Interior, que profundice en el modelo de proximidad con los recursos humanos y materiales que sean necesarios para hacerlo más eficiente y que elabore y presente al Parlamento un proyecto de ley de la policía de Cataluña que despliegue el mandamiento estatutario del Cuerpo de Mossos d'Esquadra como policía integral de Cataluña.

- Y a las autoridades fiscales y judiciales, que reconsideren la situación de prisión provisional de las personas que aún se encuentran en esta situación.

**AO 00205/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al centro educativo El Segre a raíz del estudio sobre inmovilizaciones que está llevando a cabo por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura**

En el marco de las visitas que el Equipo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) lleva a cabo en centros de privación de libertad de adultos y jóvenes, se solicitan a los centros los datos relativos a los medios de contención y, concretamente, a las inmovilizaciones mecánicas en la cama durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 hasta el día en el que tiene lugar la visita.

En el ámbito de la justicia juvenil queda pendiente visitar el centro educativo El Segre, motivo por el que se ha solicitado al Departamento de Justicia que facilite una serie de datos en relación con la cuestión de las inmovilizaciones.





## ■ PARTICIPACIÓN



## 32. DERECHO DE VOTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: LA MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY DE RÉGIMEN ELECTORAL GENERAL

El artículo 3 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General (LOREG), en la versión previa a la reforma operada por la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, de modificación de la LOREG, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad, establecía que no tenían derecho de sufragio, entre otros, “los declarados incapaces en virtud de sentencia judicial firme, siempre que ésta declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio”.

El Síndic se ha pronunciado en diferentes ocasiones sobre estas limitaciones del derecho de sufragio de las personas incapacitadas judicialmente que hasta el mes de diciembre de 2018 determinaba la LOREG. Entre otros, en el año 2015 emitió una resolución dirigida al Defensor del Pueblo, al Congreso de los Diputados, al Parlamento de Cataluña y a los grupos parlamentarios respectivos, poniendo de manifiesto que, en su opinión, la limitación del ejercicio del derecho de sufragio activo para las personas con discapacidad es contraria a los derechos de participación reconocidos a este colectivo por la Convención de los derechos de las personas con discapacidad y en otras normas jurídicas (CDPD, artículos 4 y 29; Constitución española, artículos 14, 23 y 96; Estatuto de Autonomía de Cataluña, artículo 29, y Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social). En opinión del Síndic, hay que garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio real de los derechos políticos y la posibilidad de ejercerlos en condiciones de igualdad.

En esta línea, el Síndic había sugerido que se impulsaran medidas de reforma normativa dirigida a favorecer que los operadores jurídicos apliquen, en concordancia con el derecho interno, las previsiones del artículo 12 de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), especialmente las relativas a la salvaguardia de los derechos fundamentales de las personas en los procesos

de aplicación de medidas relativas al ejercicio de su capacidad jurídica.

También sugería que se adoptaran medidas para garantizar la plena vigencia de la CDPD, y en especial del artículo 29, e insistía en la importancia de cumplir las recomendaciones formuladas en el año 2011 por el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU en el informe sobre el Estado español, que recomendaba que se revisara toda la legislación pertinente para que todas las personas con discapacidad, independientemente de su deficiencia, de su condición jurídica o de su lugar de residencia, tuvieran derecho a votar y a participar en la vida pública en condiciones de igualdad.

Finalmente, el día 5 de diciembre de 2018 se publicó en el BOE la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para la modificación de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad mediante la cual se suprimen los apartados b y c del artículo 3.1 de la LOREG y se establece un artículo 3.2, según el cual cualquier persona puede ejercer su derecho de sufragio activo, consciente, libre y voluntariamente, sea cuál sea su forma de comunicarlo y con los medios de apoyo que requiera. Paralelamente, la reforma normativa establece la reintegración en el ejercicio del derecho de sufragio de todas las personas a quienes se haya limitado o anulado este derecho por razón de discapacidad.

**La reforma del artículo 3 LOREG permite garantizar el derecho de sufragio activo de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad**

A la vista de los primeros comicios que se iban a celebrar después de la reforma normativa mencionada, en el mes de marzo de 2018 la Junta Electoral Central (JEC) publicó la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo, sobre la aplicación de la modificación de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General, llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre,

para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad.

En esta instrucción se establece que la nueva redacción del artículo 3.2 LOREG, cuando señala que el derecho de sufragio activo debe ejercerse “de forma consciente, libre y voluntaria” y hace referencia a las formas de comunicar el ejercicio de este derecho y los medios de apoyo que se requieran, suscita problemas interpretativos que no han quedado resueltos por el legislador. Por ello, mientras el legislador no establezca alguna concreción, y dada la inminencia de diferentes procesos electorales, la JEC considera que resulta necesario aclarar estos extremos y fijar un criterio que puedan seguir los sujetos afectados. A tal fin, en ejercicio de su potestad de unificación de criterios interpretativos, acuerda, entre otros, lo siguiente:

“Segundo. Las Mesas Electorales deberán admitir el voto de cualquier persona con aparente discapacidad que se encuentre inscrita en el censo electoral correspondiente a dicha Mesa. Las personas con alguna discapacidad podrán valerse de alguien que les acompañe, o de algún medio material para trasladar los sobres electorales a los miembros de la Mesa Electoral. En el supuesto de que algún miembro de una Mesa Electoral, o alguno de los interventores o apoderados adscritos a esa Mesa considere que el voto de una persona con discapacidad no es ejercido de forma consciente, libre y voluntaria, lo podrá hacer constar en el acta de la sesión, pero no se impedirá que dicho voto sea introducido en la urna. En esa manifestación de constancia, el acta identificará al elector únicamente por el número de su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, por el documento identificativo que aporte [...]”

A raíz de esta decisión de la JEC, el Síndic acordó abrir una actuación de oficio para analizarla porque consideraba que la Instrucción establece un trato diferenciado que estigmatiza a las personas por su apariencia de discapacidad.

En esta actuación, el Síndic se dirigió a la Junta Electoral Central y al Defensor del Pueblo español para exponerles que, en su opinión, este apartado de la Instrucción conlleva una situación de discriminación indirecta por razón de la discapacidad (o apariencia de discapacidad) prohibida en el ordenamiento jurídico vigente, entre otros, en el artículo 4.1. del Real Decreto

Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.

### Las instrucciones de la JEC pueden conllevar una situación de discriminación y estigmatización del colectivo de las personas con discapacidad

En su resolución, el Síndic puso de manifiesto que, de acuerdo con el marco normativo, las situaciones y los grados de discapacidad deben ser determinados por los órganos administrativos competentes e integrados por equipos de profesionales multidisciplinares. Por este motivo, es sorprendente y poco riguroso dotar de una potestad fiscalizadora, para la cual no están preparadas ni autorizadas, tanto las personas que de forma voluntaria ejercen de interventoras y apoderadas, como las personas que han sido elegidas para constituir las mesas electorales.

En este sentido, teniendo en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en la Instrucción 5/2018 de la JEC, la apariencia de discapacidad es el único criterio que tendrán los miembros de las mesas, los apoderados y los interventores para cuestionar la capacidad de tomar decisiones de cualquier persona, el resultado de su aplicación supone una discriminación contraria al derecho de participación en condiciones de igualdad. Además, se trata de una medida que puede tener un efecto disuasorio en las personas afectadas a la hora de ejercer el voto por temor a ser estigmatizadas.

Adicionalmente, el Síndic indicó que la aplicación de este apartado de la Instrucción 5/2019 llevaría al absurdo de empeorar la situación de muchas personas con discapacidad ante el ejercicio de su derecho de sufragio, en relación con la situación previa a la reforma de la LOREG mencionada. Así, antes de la reforma del artículo 3 de la LOREG, solo un juez, en el marco del procedimiento de limitación de la capacidad jurídica de obrar (procedimiento de incapacitación), podía decidir sobre la capacidad de la persona para ejercer el derecho de sufragio activo. Con la propuesta de la Instrucción 5/2019 cualquier persona que haya sido llamada

a ocupar el cargo de miembro de una mesa electoral, interventor o apoderado adscrito a las mesas se entiende habilitada para valorar si una persona tiene o no una discapacidad y, según el caso, hacer constar en el acta de votación su valoración sobre la conciencia, la libertad y la voluntariedad con la que esta persona ejerce su derecho de sufragio.

Así, se podría dar el caso de que, en aplicación de la Instrucción 5/2018 de la JEC, una persona con discapacidad que no ha sido nunca incapacitada judicialmente y que ha ejercido su derecho a votar en comicios anteriores en condiciones de absoluta igualdad con el resto de la ciudadanía pudiera verse cuestionada en su conciencia, libertad y voluntariedad cuando quisiera emitir su voto.

En sesión del 18 de marzo de 2019, la JEC aprobó una nueva instrucción, la 7/2019, que da nueva redacción a la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo de 2019, sobre la aplicación de la modificación de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad, en cuyo marco reconoce que posteriormente a la aprobación de la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo, recibió diferentes escritos que permiten apreciar que resulta aconsejable modificar algunas de las expresiones incluidas en la referida instrucción, con el objeto de procurar una mejor aplicación de la finalidad y el espíritu previsto por el legislador.

Sin embargo, en opinión del Síndic, la rectificación de la Instrucción 5/2019, que la JEC materializó a través de una nueva instrucción, no presenta cambios sustanciales. Básicamente, elimina las referencias a “la apariencia de discapacidad”, pero sin modificar el contenido de la instrucción ni su título.

Así, el Síndic se dirigió de nuevo a la Junta Electoral Central y al Defensor del Pueblo para recomendarles que se dejara sin efecto parte del redactado de la Instrucción 7/2019 porque seguía dando lugar a una situación de discriminación de las personas con discapacidad y su derecho de voto.

El Síndic también insistió en que los miembros de las mesas, los interventores y los apoderados no tienen dentro de sus funciones realizar ningún tipo de valoración sobre el electorado y

que la Ley electoral no establece que ninguna persona o autoridad tenga que valorar la conciencia, la libertad o la voluntariedad con que las personas ejercen el derecho de voto ni mucho menos realiza distinción alguna sobre en qué casos debería valorarse, por lo que tampoco corresponde hacerlo a la JEC.

### Hay que eliminar la alusión al colectivo de personas con discapacidad y la facultad de apreciación subjetiva de los miembros de las mesas, interventores y apoderados

En respuesta a sus resoluciones, y en el marco de la colaboración institucional, el Síndic recibió un escrito en que el Defensor del Pueblo ponía de manifiesto su posicionamiento, en el sentido de que la instrucción (Instrucción 5/2019 corregida por la Instrucción 7/2019) de la JEC era una instrucción interpretativa necesaria, dado que la literalidad del nuevo redactado del artículo 3 de la LOREG “plantea problemas de interpretación, puesto que no queda claro cómo debe actuar una mesa electoral el día de las elecciones en los supuestos en que pudiera apreciarse la ausencia, por parte del elector, de una voluntad ‘consciente, libre y voluntaria’”. A pesar de ello, el Defensor pedía al Síndic, que si lo consideraba oportuno, ampliara sus consideraciones respecto a la problemática suscitada por las instrucciones referidas.

De acuerdo con la petición del Defensor del Pueblo, el Síndic emitió una nueva resolución en que mantiene las consideraciones de las resoluciones previas y, adicionalmente señala que el artículo 3.2 LOREG, el nuevo redactado, se tiene que interpretar de manera armónica con el resto de la normativa electoral y, en concreto, con otros artículos del capítulo Y del mismo texto normativo que recoge el derecho de voto de todos los españoles mayores de edad (artículo 2.1) y que establece que nadie puede ser obligado o coaccionado bajo ningún pretexto en el ejercicio de su derecho de sufragio, ni a revelar su voto (artículo 5).

La lectura del conjunto del capítulo I de la LOREG evidencia que todas las normas que lo

conforman (incluida la del artículo 3.2) hacen referencia al conjunto de personas españolas mayores de edad que no se encuentran en la causa de exclusión del derecho a voto establecido en el artículo 3.1. Además, hay dos párrafos de este articulado en concreto que hacen una referencia directa a la libertad y a la voluntariedad que debe garantizarse a la persona votante, la cual prohíben coartar o coaccionar en el ejercicio del derecho de sufragio: el artículo 3.2 y el artículo 5. Estos dos artículos son de aplicación a todas las personas con derecho a voto, sin distinguir si la persona que ejerce el derecho de voto tiene reconocida o no una situación de discapacidad y, menos aún, en función de lo que consideren los miembros de las mesas electorales o de los interventores o apoderados adscritos a las mesas.

El Síndic también señala que, si bien es cierto que con la redacción de la Instrucción 7/2019 (que corrige la Instrucción 5/2019) se intenta desligar la “facultad” otorgada a los miembros de las mesas electorales, a los interventores y a los apoderados adscritos a las mesas para valorar si la persona votante ejerce su derecho de sufragio de forma consciente, libre y voluntaria del ejercicio del derecho de sufragio por parte de las “personas con discapacidad”, la realidad es que la Instrucción 7/2019 conserva en el título que tiene por objeto “garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad”. Por tanto, según el título, el objetivo de la instrucción no es garantizar el derecho de sufragio de todas las personas, sino de todas las personas con discapacidad.

Por último, el Síndic se pronunció en referencia a la apreciación del Defensor del Pueblo según la cual el nuevo redactado del artículo 3.2. de la LOREG plantea problemas de interpretación, dado que no queda claro cómo debe actuar una mesa electoral el día de las elecciones en los supuestos en que se aprecie la ausencia, por parte del electorado, de una voluntad “consciente, libre y voluntaria”.

Sobre esta supuesta falta de claridad, el Síndic recuerda que desde antes de la reforma del artículo 3 de la LOREG ya había otro artículo en la misma ley, concretamente el artículo 5, que también preveía que debía garantizarse que el derecho de sufragio activo se ejerza de forma consciente, libre y voluntaria. Si bien en este caso en la redacción se optó por la vía de

la prohibición de la coacción (nadie puede ser obligado o coaccionado bajo ningún pretexto en el ejercicio de su derecho de sufragio, ni a revelar su voto), parece evidente que el espíritu del artículo es el mismo: garantizar que el derecho de voto no se ejerza bajo coacción ni por obligación de una tercera persona, o lo que es lo mismo, que la persona ejerza su derecho de forma consciente, libre y voluntaria.

En relación con esta cuestión, el Síndic también recuerda que, para garantizar el cumplimiento de este artículo 5 por parte de los miembros de las mesas electorales, interventores y apoderados adscritos a las mesas, en más de tres décadas de vigencia no ha habido instrucción interpretativa alguna ni pronunciamiento alguno de la Junta Electoral Central. Ninguna junta electoral había alegado falta de claridad sobre cómo debían actuar los miembros de las mesas electorales, interventores y apoderados adscritos en los supuestos en que pudieran apreciar que alguien era obligado o coaccionado bajo cualquier pretexto en el ejercicio de su derecho de sufragio (artículo 5) o, lo que es lo mismo, que alguien no ejercía su derecho de voto “de forma consciente, libre y voluntaria” (artículo 3.2). Y esto es así porque no es precisa aclaración alguna dado que la propia LOREG establece un régimen sancionador que se activa aplicando los mecanismos que ofrece el ordenamiento jurídico para denunciar el incumplimiento de la legalidad vigente y que, en opinión del Síndic, es lo que correspondería aplicar en caso de que los miembros de las mesas electorales, interventores y apoderados adscritos a las mesas consideraran que se infringe cualquiera de los preceptos de la LOREG, incluidos los artículos 5 y 3.2.

A partir de estas reflexiones, el Síndic insistió ante el Defensor del Pueblo sobre la necesidad de adoptar medidas para dejar sin efectos los puntos segundo y tercero de las instrucciones 5/2019, de 11 de marzo, y 7/2019, de 18 de marzo, aprobadas por la Junta Electoral Central.

El Defensor del Pueblo aceptó la recomendación del Síndic e informó que, una vez valoradas las consideraciones y recomendaciones del Síndic y también otras alegaciones recibidas en el marco de varias quejas tramitadas sobre este mismo asunto, estimó procedente recomendar a la Junta Electoral Central que revisara las instrucciones 5/2019, de 11 de

marzo, y 7/2019, de 18 de marzo, en referencia al ejercicio del derecho de voto por parte de las personas con discapacidad, "prescindiendo de la alusión injustificada y directa en el título a este colectivo, lo que supone una

discriminación directa, y eliminando la facultad de apreciación subjetiva de los miembros de las mesas, interventores y apoderados al valorar el carácter del voto de estas personas".



Síndic de Greuges  
@sindicdegreuges

El Síndic alerta que la nova instrucció de la JEC segueix discriminant les persones amb discapacitat i permet pràctiques incompatibles amb els principis democràtics

Administración Electoral | LOREG | Normativa | **Doctrina JEC** | Elecciones | Referéndum | Iniciativa Legislativa Popular | Más Información

Está en línea | Doctrina JEC | Acuerdos por sesiones

**Doctrina JEC** | Acuerdos de la Junta Electoral Central

Acuerdos por sesiones

Instrucciones

Buscar

Sesión JEC: 18/03/2019

Num. Acuerdo: 90/2019

Num. Expediente: 250/125

Objeto:

RESOLUCIÓN 7/2019, de la Junta Electoral Central, de 18 de marzo, que da nueva redacción a la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo de 2019, sobre aplicación de la modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad.

Acuerdo:

La Junta Electoral Central el pasado 11 de marzo de 2019 aprobó su Instrucción 5/2019 para garantizar el derecho de sufragio de las personas con discapacidad sobre aplicación de la modificación de la LOREG llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2018.

Sin embargo, con posterioridad ha recibido diferentes escritos que permiten apreciar que resulta aconsejable modificar algunas de las expresiones incluidas en la referida instrucción con el objeto de procurar una mejor aplicación de la finalidad y el espíritu previsto por el legislador.

La Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, ha modificado la Ley Orgánica del Régimen Electoral General en un doble sentido. En primer lugar suprimiendo los párrafos b) y c) del apartado 1 del artículo 3, que establecía que cancelan de derecho de sufragio "los declarados incapaces en virtud de sentencia judicial firme, siempre que la misma declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio" y "los internados en un hospital psiquiátrico con autorización judicial, durante el periodo que dura su internamiento, siempre que en la autorización el juez declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio".

La segunda modificación consiste en sustituir la redacción del apartado 2 del citado artículo 3 –que establecía el deber de los jueces o tribunales que entiendan de los procedimientos de incapacitación o internamiento de pronunciarse expresamente sobre la incapacidad para el ejercicio de sufragio, así como de su comunicación al Registro Civil para que procediese a la correspondiente anotación por un nuevo libro que indica lo siguiente: "toda persona podrá ejercer su derecho de sufragio activo, consciente, libre y voluntariamente, cualquiera que sea su forma de manifestarlo o en los medios de su sufragio".

El Síndic alerta que la nova instrucció de la JEC segueix discriminant les persones am...  
La Junta Electoral Central ha rectificat i ha tret del seu escrit la referència a 'l'aparença de discapacitat', però ha mantingut la potestat dels membres de les meses, apoderat...  
@sindic.cat

2:21 p. m. · 22 de març de 2019 · Twitter Web Client



Síndic de Greuges  
@sindicdegreuges

El Síndic adverteix la JEC que facultar les meses per identificar el vot de les persones amb aparença de discapacitat contradiu la llei i és discriminatori

El Síndic adverteix la JEC que facultar les meses per identificar el ...  
Estigmatitzar l'electorat per la seva 'aparença' de discapacitat pot tenir efectes dissuasius a l'hora d'exercir el dret de vot fins i tot ...  
@sindic.cat

1:02 p. m. · 19 de març de 2019 · Twitter Web Client

### 33. MEMORIA HISTÓRICA

En verano de 2018 el Síndic abrió una actuación para estudiar la situación denunciada por algunos medios de comunicación sobre la existencia de un mausoleo ubicado en el monasterio de Montserrat, donde están enterrados 319 combatientes del Tercio de Requetés de la Virgen de Montserrat. El Síndic constató que se trata de una cripta funeraria construida en el año 1958 donde reposan los restos de los combatientes de esta unidad militar franquista, junto con la bandera de la unidad, con la inscripción “Recuerda su ejemplo y sacrificio. Tercio de Requetés Virgen de Montserrat. 1936-1939” y de un monumento con una escultura ubicada justo en frente de la cripta.

Este monumento se ha mantenido posteriormente a la entrada en vigor de la Ley estatal 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y se amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes sufrieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura, que propugna la supresión de este tipo de construcciones de ensalzamiento del bando vencedor de la Guerra Civil y al régimen político totalitario resultante.

El Síndic se dirigió al Departamento de Justicia para recordar que, de acuerdo con el artículo 15.1 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, las administraciones públicas, en el ejercicio de sus competencias, deben tomar las medidas oportunas para la retirada de escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones conmemorativos de exaltación, personal o colectiva, del alzamiento militar, de la Guerra Civil y de la represión de la dictadura. De acuerdo con este mandamiento, el Memorial Democrático, como entidad de derecho público que tiene como finalidad la recuperación, la conmemoración y el fomento de la memoria democrática en Cataluña, encomendó la elaboración, en el año 2010, de un censo de simbología franquista, con la pretensión de identificar esta simbología por todos los rincones del territorio. Este censo se recoge en el documento “Censo de simbología franquista de Cataluña”, que hace referencia a una selección esmerada de 185 municipios como

muestreo representativo de Cataluña y que se ha incorporado en la página web y en la base de datos de simbología franquista.

Una vez revisada la web <http://memoria.gencat.cat/ca/que-fem/espais-de-memoria/censde-simbologia-franquista/>, parece que el mausoleo de combatientes del Tercio de Requetés de la Virgen de Montserrat ubicada en el monasterio de Montserrat (término municipal de Monistrol de Montserrat) no está censado.

De acuerdo con esta información, dado el tiempo transcurrido desde que entró en vigor la Ley 52/2007 y desde la elaboración del censo de simbología franquista, el Síndic pidió al Departamento las previsiones de actualización del censo indicado sobre los símbolos que perviven actualmente en el territorio de Cataluña. Y, en relación con el monumento situado en el monasterio de Montserrat, pidió información sobre si se había valorado llevar a cabo alguna actuación concreta, de conformidad con el marco legal mencionado.

**Hay que retirar la escultura de un requeté conmemorativo del Tercio de la Virgen de Montserrat**

En lo que concierne concretamente al mausoleo ubicado en Montserrat, el Departamento señaló que constará en el censo como no retirado, dado que, de acuerdo con la normativa vigente, se trata de un espacio privado de luto para las familias de las personas muertas durante la Guerra Civil, víctimas también de la guerra. De acuerdo con esto, según el criterio del Departamento, con la normativa actual la Generalitat de Cataluña no puede actuar en este caso.

Ante esta respuesta, el Síndic emitió una resolución en que recuerda al Departamento de Justicia que, además de la cripta propiamente dicha, que es un espacio interior de recuerdo, en la plaza de los Apóstoles, en Montserrat, hay un pequeño túmulo con una escultura de un requeté en el suelo agonizando con la boina y borla característica de los carlinos, en conmemoración del Tercio de la



Virgen de Montserrat. A criterio del Síndic, es evidente que este monumento, ubicado en espacio abierto en medio del camino donde puede ser observado por cualquier persona que transite por la montaña, no queda circunscrito en el supuesto del artículo 15.2 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, de Memoria Histórica, que limita la intervención de la Administración en los casos en los que la simbología franquista sea de menciones o estructuras de recuerdo privado. Por tanto, y entendiendo que en el caso de este monumento es de aplicación el artículo 15.1 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, el Síndic sugirió a la Administración que promoviera su retirada.

En respuesta a la resolución del Síndic, la Dirección General de Memoria Democrática expuso la plena coincidencia con las valoraciones del Síndic, dado que, efectivamente, este monumento se encuentra en una situación diferente a la cripta y, por tanto, “la actuación definitiva pasa por

resignificar la totalidad del conjunto con una explicación del contexto”. A este fin, la Administración informa al Síndic que el marco institucional donde hacer avanzar este proyecto es el Patronato de la Montaña de Montserrat, como entidad autónoma administrativa, con participación directa y mayoritaria de la Generalitat de Cataluña, e integrada por los municipios de El Bruc, Collbató, Monistrol de Montserrat y Marganell, además de los consejos comarcales, las diputaciones, la Administración General del Estado y el monasterio de Montserrat.

El Síndic está pendiente de ser informado por el Departamento de Justicia de las gestiones llevadas a cabo con la entidad que se consideren convenientes a fin de promover la retirada del monumento en memoria de los combatientes del Tercio de Requetés de la Virgen de Montserrat, ubicado en un espacio abierto frente al mausoleo, donde están enterrados 319 combatientes del Tercio de Requetés.

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00060/2019  
Finalizada

Actuación de oficio relativa al contenido de la Instrucción 7/2019, de 18 de marzo, de la Junta Electoral Central, y la posible afectación del derecho de sufragio activo de las personas con discapacidad

El 18 de marzo de 2019, la Junta Electoral Central (JEC) aprobó la Instrucción 7/2019, que hace una enmienda a la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo, en relación con el voto de las personas con discapacidad. Esta nueva redacción, sin embargo, continúa adjudicando a los miembros de las mesas electorales, a los interventores y a los apoderados adscritos a las mesas la facultad de hacer una valoración apriorística de cada votante para determinar si está o no en condiciones de ejercer su derecho de sufragio de forma consciente, libre y voluntaria. A criterio del Síndic, por lo tanto, se trata de una previsión normativa que supone un trato diferenciado del electorado, a partir de una apreciación subjetiva y que resulta contraria a derecho.

Resulta, pues, inaceptable la propuesta interpretativa de la JEC, en la medida en que habilita a los miembros de las mesas, interventores y apoderados a realizar funciones para las que no son competentes y que conducen a un trato discriminatorio.

AO 00073/2019  
Finalizada

Actuación de oficio relativa al acuerdo de la Junta Electoral Provincial de Barcelona que limita el uso de determinadas expresiones en los espacios informativos de los medios públicos durante el período elector

La Junta Electoral Provincial de Barcelona se pronunció el 27 de marzo de 2019 sobre la neutralidad informativa que deben mantener los medios de la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales durante el período electoral, con una referencia especial al uso de ciertas expresiones, como por ejemplo presos políticos, exiliados o en el exilio, represión o expresiones análogas.

El Síndic considera que la expresión presos políticos es adecuada para reflejar la situación de los políticos encausados ante la Sala Segunda del Tribunal Supremo, en los términos en los que la define la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa. Por lo tanto, no se puede entender que esta expresión carezca de rigor ni que el hecho de que la utilicen los profesionales de estos medios atente contra los principios de igualdad, de pluralidad y de neutralidad política.

**AO 00084/2019**  
En trámite

**Actuación de oficio relativa al derecho de las personas con discapacidad a participar en los procesos electorales, también como miembros de las mesas**

En ocasión de la convocatoria de elecciones para el 28 de abril de 2019, algún ayuntamiento manifestó su preocupación porque entre las personas que habían sido elegidas para formar parte de las mesas electorales había personas con discapacidad.

El Síndic, aparte de pronunciarse en cada caso concreto recordando a la administración afectada que la oportunidad de participar en la vida política tal y como reconoce el ordenamiento jurídico a las personas con discapacidad incluye también la opción de formar parte de una mesa electoral, abrió una actuación de oficio para estudiar este asunto desde un punto de vista más general.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha sugerido que se impulsen medidas de reforma normativa con el fin de que se garanticen todas las medidas de ajustes razonables necesarias para que cualquier persona electora con discapacidad que sea escogida como miembro de una mesa electoral pueda, si así lo desea, ejercer el cargo en igualdad de condiciones que el resto de personas. Igualmente, considera necesario adoptar medidas dirigidas a sensibilizar sobre esta cuestión a la población en general y al colectivo de familias y entidades de personas con discapacidad en particular.

**AO 00219/2019**  
Finalizada

**Distribución de propaganda electoral no nominal a personas que solicitaron ser excluidas del listado de electores que se entrega a los partidos**

El Síndic ha tramitado varias quejas de personas que recibieron propaganda electoral no nominal (pero con direcciones específicas) de un partido que se presentaba a las elecciones del 10 de noviembre de 2019 a pesar de haber tramitado la baja de la lista del censo electoral que se reparte a las formaciones políticas con fines propagandísticos.

En estos casos, las personas interesadas tienen que confirmar, en primer lugar, que han sido efectivamente excluidas de las listas a efectos de envío de propaganda electoral. En caso de que la persona confirme que sí ha sido excluida y que a pesar de ello ha recibido propaganda electoral por correo postal, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Sin embargo, la Agencia especifica que puede darse el caso de que las personas excluidas de las listas continúen recibiendo propaganda electoral si el envío no es nominal, es decir, si en la correspondencia únicamente figura la dirección postal y no el nombre de las personas residentes.

AO 00223/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la participación de personas con discapacidad en los cargos electos y altos cargos de las instituciones públicas

El Síndic es sensible a la reivindicación de algunos colectivos de personas con discapacidad que consideran que su colectivo está poco o nada representado en los cargos electos y en los altos cargos de las instituciones.

En algunos casos se plantea que para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos de participación hacen falta medidas de acción afirmativa como las que ya se aplican en otros ámbitos (reservas de plazas en empresas y administraciones, por ejemplo), por lo que deberían establecerse, nominativamente, medidas que garanticen la participación efectiva de personas con discapacidad en las candidaturas a los cargos electos y también entre los altos cargos de las instituciones públicas.

## ■ UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA



### 34. LAS CONDICIONES LABORALES DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO: EL ESTATUTO DEL PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓN Y LA REGULARIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PROFESORADO ASOCIADO

La aprobación del Real Decreto 103/2019, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de personal investigador predoctoral en formación, supone un avance definitivo en la mejora de las condiciones laborales del personal investigador, siguiendo la línea de consolidación de derechos que ya inició el anterior Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprobó el Estatuto del personal investigador en formación, hasta entonces regido por el Estatuto del becario de investigación.

Este real decreto que desarrolla la Ley 14/2011, de 1 de junio, define la condición de personal investigador predoctoral, fija un máximo de horas para colaborar en las funciones docentes durante la extensión del contrato predoctoral, reconoce derechos y deberes, y establece una referencia retributiva en el convenio colectivo único vigente del personal laboral de la Administración del Estado para establecer el salario de este colectivo.

En cuanto al incremento salarial que supone el Real Decreto, a pesar de que los centros universitarios y de búsqueda detectaron irregularidades en su aplicación en un inicio, la intervención de la Inspección de Trabajo ha conseguido que se regularicen prácticamente todos los casos.

En cuanto a la duración de los contratos, el artículo 6 del Real Decreto establece que la duración del contrato no puede ser inferior al año ni exceder los cuatro años, debiendo suponer una dedicación a tiempo completo mientras está vigente.

La mayor parte de los centros universitarios y de investigación arguyen que no les es de aplicación la prórroga automática de cuatro años, porque tanto el Plan Bolonia como las convocatorias de la AGAUR y de los propios centros prevén una duración máxima de tres

años para desempeñar las labores de docencia y de investigación propias del doctorando.

Por contra, según el colectivo Doctorandos en Lucha, la propia Ley 14/2011 no permite que los contratos fijen una duración inferior a cuatro años y que no sean prorrogables. Por tanto, la finalización de estos contratos antes de los cuatro años, cuando el doctorando sigue desempeñando labores de investigación, incumple la normativa y supone una vulneración de derechos.

#### Debe hacerse efectivo el Estatuto del personal investigador predoctoral en formación

Esgrimen que, actualmente, la media de duración de la labor de investigación predoctoral es de cuatro años y ocho meses y, por tanto, quedan descubiertos e impagos una media de un año y ocho meses de trabajo. Esta prórroga supondría un incremento de recursos para los grupos de investigación y un reconocimiento del trabajo efectivamente hecho.

Las reivindicaciones de los doctorandos deben enmarcarse en un contexto de precarización de la docencia universitaria, que también afecta especialmente al colectivo de profesorado asociado; de denuncia por parte de las universidades de problemas de financiación, y del anuncio del Gobierno de la reducción del importe de las tasas universitarias.

En cuanto al profesorado asociado a las universidades, todas coinciden en valorar que ha habido una sobreutilización de esta figura, dada la dificultad de contratación de profesorado con la limitación de la tasa de reposición por envejecimiento impuesta por la política estatal, y que se están aplicando medidas para revertir esta anomalía.

Por otra parte, la Sindicatura de Cuentas de Cataluña ya emitió un informe 25/2016, monográfico sobre la situación del profesorado asociado de las universidades públicas de Cataluña, y en muchos casos detectó un incumplimiento de la normativa

y contratación en fraude de ley a través de esta figura, que está prevista para unos supuestos muy concretos establecidos en el artículo 53 de la Ley 6/2001, de universidades.

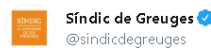
Para paliar el problema estructural de financiación del sistema universitario público, el Gobierno ha puesto en marcha el Pacto Nacional para la Sociedad del Conocimiento (PNSC). Uno de los objetivos de este gran pacto de país es fijar las bases de un nuevo modelo de financiación de las universidades que las dote de los recursos necesarios para asegurar su suficiencia, estabilidad y continuidad sostenida en el tiempo para crear una sociedad y una economía basadas en el conocimiento.

**Hay que impulsar las medidas necesarias para regularizar y prestigiar la investigación y la educación universitaria de calidad**

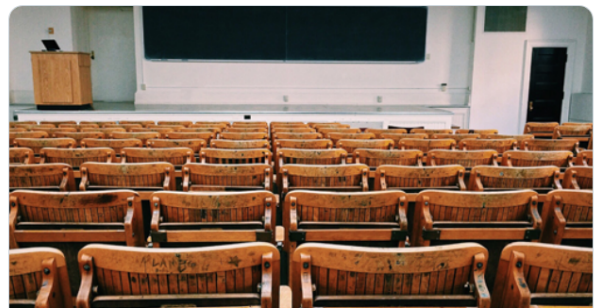
De hecho, una de las finalidades del PNSC es analizar y proponer un modelo de personal propio y otra es identificar todos los agentes del sistema de investigación y diferenciar sus roles para establecer los objetivos y adoptar las medidas que consoliden un sistema de impacto mundial, avanzando en un modelo de financiación sostenible y estable.

Sobre todas estas cuestiones, el Síndic ha trasladado a la Administración las siguientes sugerencias:

- Reconocer las labores de investigación efectivamente llevadas a cabo por el personal investigador en formación una vez transcurrido el período de tres años de contrato.
- Revisar exhaustivamente y regularizar los incumplimientos en la contratación del profesorado asociado, manteniendo los derechos individuales de las personas afectadas, y preservando también otras figuras contractuales previstas para internacionalizar, prestigiar a la universidad o para incentivar la investigación.
- Consolidar el Programa para el impulso y la elaboración del Pacto Nacional para la Sociedad del Conocimiento y la aplicación de las medidas necesarias para evaluar la situación de precarización del personal docente a las universidades catalanas.



El Síndic demana que es faci efectiu l'Estatut del personal investigador predoctoral en formació, que comportarà una millora en les seves condicions salarials, formatives i docents



El Síndic demana que es faci efectiu l'Estatut del personal investigador predoctoral e...  
El col·lectiu de doctorands de les universitats públiques i dels centres de recerca a Catalunya reivindica que es reconeguin les tasques de recerca i s'estengui el seu ...  
sindic.cat



### 35. MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS UNIVERSIDADES A RAÍZ DE LAS MOVILIZACIONES ESTUDIANTILES

En fecha 29 de octubre el Síndic abrió una actuación de oficio ante las situaciones producidas a raíz de las protestas contra la sentencia del Tribunal Supremo sobre la causa especial 20907/2017.

Por un lado, algunos estudiantes universitarios reivindicaron que su derecho a manifestarse fuera acompañado de una flexibilización, e incluso modificación, de los criterios de evaluación de la universidad donde estudiaban, así como de la regulación de la exigencia de asistencia a clase y de la participación en prácticas externas. También se pidió la adhesión de las universidades a la protesta con la clausura de aulas y facultades. Por otra parte, algunos estudiantes denunciaron la vulneración de su derecho a disfrutar de la actividad lectiva con normalidad.

Las afectaciones de esta situación también llegaron al colectivo de los becarios que colaboran con las universidades, cuyas reivindicaciones, en función de la tipología de beca a que se acogen y los objetivos del plan de actividad establecido en el centro formativo, pueden afectar a su funcionamiento.

Por su parte, el día 26 de octubre de 2019, el Sindicato de Estudiantes de los Países Catalanes convocó una huelga indefinida en las universidades a partir del día 29 de octubre, a la que se sumó la Asociación de Estudiantes Progresistas. Así, el primer día de la huelga se produjeron conflictos por el bloqueo de los accesos en algunas universidades catalanas.

El derecho a huelga como tal no está reconocido en el estudiantado. En todo caso, debe tratarse como expresión de los derechos de asociación, de manifestación y de reunión fuera del ámbito laboral, donde se circunscribe con el derecho a huelga propiamente.

Por tanto, la normativa aplicable es, en primer lugar, la que desarrolla estos derechos fundamentales (Ley Orgánica 9/83 y Ley Orgánica 1/2000), pero también pueden encontrarse referencias a estos derechos reconocidos al alumnado en la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, que establece que la falta de asistencia a clase basada en el ejercicio

efectivo de la participación y el derecho a reunión del alumnado no se considera falta de conducta ni es objeto de sanción. Para la educación superior, el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, que aprueba el Estatuto del estudiante universitario, también reconoce estos derechos de asociación, de manifestación y de reunión.

#### Las siete universidades catalanas aprobaron un manifiesto de rechazo a las condenas a los presos y a la judicialización de la política

La Ley 1/2003, de 19 de febrero, de universidades de Cataluña, de acuerdo con la Ley 6/2001, de universidades, reconoce la libertad de expresión, de reunión y de asociación en el ámbito universitario, de acuerdo con las condiciones establecidas por la universidad.

Ante las reivindicaciones de algunos estudiantes para permitirles optar por la evaluación única y aplazar las actividades evaluables para que la reivindicación colectiva no les perjudicara académicamente, los rectores de las universidades catalanas, y al amparo del principio de autonomía universitaria, decidieron en los claustros la adopción de varias medidas sobre esta cuestión. La mayoría de los Consejos de Gobierno de la mayor parte de universidades aprobaron la modificación del sistema de evaluación para facilitar la evaluación única al alumnado que lo solicitara y en algunos casos se amplió el plazo para formalizar esta solicitud.

Cabe señalar que el Plan Bolonia introdujo la evaluación continuada y la tutoría, así como la formación práctica e individualizada, que se exige para que la metodología de enseñanza sea homologable a todas las universidades europeas, colisionando la evaluación única con estos principios.

El objetivo del Plan Bolonia era unificar la enseñanza superior europea para facilitar la movilidad entre centros universitarios de diferentes países. Una de las medidas que incluyó es la implantación del Sistema

Europeo de Transferencia de Créditos, conocidos como créditos ECTS, una unidad que valora cuántas horas dedica el estudiante a una asignatura. Estos créditos cuentan tanto las horas en el aula como las horas de trabajo en casa. Unas horas de trabajo en casa que son las que distinguen la evaluación continuada de la evaluación única vigente antes de la implantación del Plan. Profesorado, alumnado y profesionales pedagogos coinciden en que una evaluación continuada aplicada correctamente es un buen método que permite que el aprendizaje sea más significativo, duradero y profundo.

**Se reconoce la libertad de expresión, de reunión y de asociación en el ámbito universitario, de acuerdo con las condiciones establecidas por cada universidad**

En este sentido, el Síndic se interesó por conocer la información que se dio al alumnado sobre las modificaciones aplicadas a las normativas reguladoras de los planes docentes de la evaluación y cualificación de aprendizajes en cada una de las facultades, así como los plazos para acogerse a las modalidades de evaluación.

Por último, las siete universidades públicas catalanas aprobaron en claustros extraordinarios que tuvieron lugar entre los días 17 y 28 de octubre el Manifiesto de rechazo a las condenas de los presos políticos catalanes y a la judicialización de la política. Esta iniciativa nació de la plataforma Universidades por los Derechos Civiles, una iniciativa de profesorado, alumnado, personal y representantes de la mayoría de universidades catalanas, que reivindican la misión de la universidad como inspiradora del pensamiento crítico, de los valores democráticos y de los derechos políticos y civiles, y su compromiso para velar por que estos valores sean efectivos, como se recoge en los estatutos de las universidades.

Por otra parte, un conjunto de profesores universitarios de todo el Estado español redactaron una carta abierta a todos los rectores de las universidades públicas

catalanas, promovida por el colectivo Foro de Profesores y Universitarios por la Convivencia, en que exigían la retirada de los manifiestos emitidos por las universidades, argumentando que los órganos de gobierno de las universidades no están dotados de legitimidad moral para pronunciarse sobre cuestiones políticas, siendo la libertad de expresión y la libertad ideológica un derecho fundamental de las personas que no puede ser utilizado por una administración en nombre de todo el colectivo que la integra, dado que conculca el derecho fundamental de algunas de las personas que forman parte del mismo.

La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), a su vez, trasladó públicamente su apoyo a los rectores y equipos de gobierno de las universidades catalanas en su labor de defensa de las normas fundamentales de convivencia, a la vez que expresaron la reprobación a cualquier acto de violencia que alterara la vida universitaria. En cuanto a los manifiestos aprobados por claustro, la CRUE indicó que los textos surgen a iniciativa de grupos concretos y que los rectores, en cumplimiento de los estatutos, tienen la obligación de someterlos a votación.

**En la mayoría de casos se han resuelto las quejas a través del diálogo entre la universidad y el alumnado**

El Síndic consideró la oportunidad de estudiar el posicionamiento de las universidades catalanas respecto a estas cuestiones y la información proporcionada al alumnado y, en el marco de esta actuación, y de acuerdo con el trabajo en red y de respeto institucional a la labor desarrollada por los defensores universitarios, se convocaron reuniones para coordinar las intervenciones sobre esta cuestión.

Tantos los defensores universitarios como el Síndic de Greuges de Cataluña han tramitado todas las quejas recibidas en referencia a las protestas después de la publicación de la Sentencia 459/2019, que han sido escasas. En el marco de las reuniones, el Síndic ha sido conocedor de que la mayor parte de los casos se han resuelto a través del diálogo entre la universidad y el alumnado.

### 36. LA PRESENCIA DE LAS LENGUAS OFICIALES EN LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS ADMINISTRACIONES Y LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

En el Informe 2012 ya se abordó el uso de las lenguas oficiales en los medios electrónicos en el sector público, teniendo como referentes normativos las leyes estatales 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y la catalana 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos al sector público de Cataluña.

La normativa patentizaba que los medios electrónicos estaban llegando a todos los ámbitos de la sociedad y que estaban transformando en buena medida la economía, la política, las relaciones sociales, la cultura, al mismo tiempo que ponía de manifiesto que las administraciones públicas disfrutaban de las oportunidades que generaban los medios.

El uso de los medios electrónicos en la Administración ha ido creciendo y así se ha puesto de manifiesto, entre otros, en el ámbito del procedimiento administrativo común, en que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dispone que las personas, en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen derecho a ser asistidas en el uso de medios electrónicos y a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Pero es que, además, la Ley 39/2015, de carácter básico, aparte de establecer el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las administraciones, para algunas personas determinadas establece también la obligación. Concretamente, el artículo 14 determina que las personas físicas pueden escoger en todo momento si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, o no, a menos que estén obligadas a ello.

Esta obligación se establece para cualquier trámite de un procedimiento administrativo, como mínimo, para los siguientes sujetos: las personas jurídicas; las entidades sin personalidad jurídica; las personas que

ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites que se efectúen para el ejercicio de esta actividad con las administraciones; las personas que representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración; los empleados públicos para los trámites y actuaciones con las administraciones que realicen en virtud de su condición; para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas, en virtud de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que acrediten tener acceso y disponibilidad a los medios electrónicos necesarios.

**Legalmente hay un derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las administraciones y para determinadas personas existe la obligación**

Dado que hay que posibilitar el efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía, así como facilitar el cumplimiento de esta obligación, aún se pone más de relieve la importancia de implementar la disposición adicional quinta de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, de acuerdo con la cual las aplicaciones que las entidades que integran el sector público (entre las que están las administraciones autonómicas y local) ponen a disposición de la ciudadanía deben permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan realizarse en la lengua oficial escogida por la persona interesada y deben permitir cambiar la opción lingüística en cualquier momento.

Esta disposición es otra manifestación más de los derechos lingüísticos que reconoce el Estatuto de Autonomía de Cataluña a las personas, puesto que prohíbe la discriminación por razones lingüísticas y consagra el derecho de opción lingüística, que les permite utilizar la lengua oficial que escojan en las relaciones con las instituciones, las organizaciones, las administraciones públicas y, en general, con las entidades privadas dependientes cuando ejerzan funciones públicas.

Razones operativas, de eficiencia y de dedicación que pueden conllevar el mantenimiento de una web multilingüe, y que son esgrimidas como excusa para obviar el precepto, no pueden amparar que, a estas alturas, no se dé cumplimiento a la previsión legal y estatutaria que reconoce a la ciudadanía el derecho de opción lingüística y que, al mismo tiempo, impone obligaciones a las instituciones, organizaciones y administraciones públicas.

### Corresponde a la ciudadanía el derecho de elección lingüística para relacionarse electrónicamente con las administraciones

Y es que a lo largo del año 2019, a pesar del tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la disposición legal mencionada, se han recibido y también se han resuelto quejas en

las que las personas promotoras exponían las dificultades con que se encontraban para hacer efectivo su derecho a consultar alguna web del sector público, tramitar algún permiso oficial o participar en algún proceso de selección en la lengua oficial escogida. En todos los casos, y si bien a raíz de la solicitud de información formulada se puso de manifiesto que en las administraciones y entidades del sector público concernido se estaban llevando a cabo actuaciones para dar una respuesta eficaz y efectiva a la queja de la persona interesada, lo cierto es la institución ha tenido que recordarles que desde la entrada en vigor de la norma ha habido tiempo suficiente para poner en marcha todos los mecanismos dirigidos a satisfacer el derecho de elección lingüística de la ciudadanía.

Por este motivo, el Síndic reitera, una vez más, la necesidad de que se den las órdenes oportunas para que se agilicen las medidas necesarias para que las aplicaciones puestas a disposición de la ciudadanía estén al alcance en todas las lenguas oficiales en Cataluña.

#### Queja 00860/2018

El promotor de la queja se mostraba disconforme con el hecho de que la herramienta informática de la Generalitat que tenía que utilizar el personal técnico habilitado para elaborar informes de inspección técnica de edificios (ITE), estuviera disponible únicamente en catalán, y si bien se generaban documentos que podían cumplimentarse en castellano a elección del personal técnico, lo cierto es que los documentos estaban únicamente en lengua catalana.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña admitió que se estaba trabajando en la adaptación del generador de informes del ITE a nuevos requerimientos y prestaciones, entre ellas la posibilidad de escoger el idioma castellano. Actualmente, ya permite trabajar con una interface de usuario en idioma catalán y castellano, según preferencias de la persona usuaria, al mismo tiempo que el informe se genera en el idioma definido de trabajo.

#### Queja 08599/2018

Las personas interesadas se dirigieron a la institución cuando constataron la imposibilidad de efectuar la consulta en la lengua oficial escogida (el castellano) en la web de Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (en adelante FGC) de la información relativa a las convocatorias de trabajo.

A pesar de que el catalán sea la lengua propia de Cataluña y de uso normal en las administraciones públicas catalanas y de las entidades del sector público catalán, el derecho de opción lingüística no podía considerarse satisfecho por la existencia de un botón de traducción gratuita y en línea externa, que, si bien podía ser una solución temporal y transitoria para dar respuesta a la queja de las personas interesadas, no garantiza la obligación legalmente establecida de que los contenidos de las webs estén disponibles en las lenguas oficiales.

El Síndic tuvo que recomendar que se adoptaran los ajustes necesarios a tal fin, recomendación que FGC aceptó.

### 37. EL FOMENTO DE LA MÚSICA CANTADA EN CATALÁN

El artículo 127 del Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de cultura, comprendiendo esta competencia, entre otros, el fomento y la difusión de la creación y la producción musical.

Al mismo tiempo, la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, establece en su precepto 28 que el Gobierno de la Generalitat debe favorecer, estimular y fomentar la creación, la interpretación y la difusión de la música cantada en catalán.

A pesar del mandato legal, en una publicación se puso de manifiesto que, a pesar de la intervención pública, con los recursos destinados a los diferentes ámbitos relativos a la música vocal los últimos años, la presencia del catalán en esta área cultural sigue siendo residual, lo que dio lugar a la apertura de una actuación de oficio en este ámbito.

Y es que, a pesar de que la disposición legal establece las obligaciones descritas anteriormente, parece que se destinan más recursos a proyectos musicales en los que el uso de la lengua propia es menor o prácticamente residual, lo que supone una anomalía en cuanto a la promoción del catalán respecto al apoyo que reciben otras lenguas en el ámbito de la actividad musical mencionada.

Por este motivo, la institución se dirigió al Instituto Catalán de las Empresas Culturales (en adelante ICEC), que concede subvenciones para fomentar la música, con el fin de conocer los criterios que determinan y condicionan la asignación de los recursos económicos y de averiguar si realmente el catalán queda discriminado en la financiación respecto a la música vocal en otras lenguas, básicamente en inglés y castellano.

El análisis de las bases de las subvenciones facilitadas permitió constatar que había diferencias sobre los requisitos de concesión de las ayudas y los criterios valorativos para obtenerlas, y que, en todo caso, no ponían de

manifiesto que la lengua propia de Cataluña fuera un requisito para la concesión de una subvención en este ámbito.

También se puso de manifiesto que, en muchos casos, los criterios de valoración tampoco tenían que ver con la lengua en que se llevaba a cabo la actividad musical, sino que se tenían en cuenta otros, como la residencia en Cataluña de los intérpretes, la autoría catalana de las composiciones (en el caso de actuaciones instrumentales) o que el ámbito territorial de la actividad fuera Cataluña.

Finalmente, en aquellos casos en que sí se detectó que la lengua catalana se tenía en cuenta como un criterio de valoración, la valoración tampoco se encontraba en el porcentaje más elevado de entre los que se consideraban para la concesión de la subvención.

**La Generalitat tiene competencia exclusiva en materia de fomento y difusión de la creación y la producción musical**

La información aportada por la Administración puso de manifiesto que el ICEC no tiene como objetivo principal el fomento de la lengua catalana ni occitana, si bien entre las funciones de la Ley por la que se aprueba la creación figura el impulso del consumo cultural, especialmente cuando los productos culturales se expresan en la lengua catalana u occitana aranesa, y, por este motivo, las líneas de ayuda que concede prevén medidas que favorecen la presencia de estas lenguas.

Sin embargo, y en cuanto a la música, los requisitos que suelen pedirse en las líneas de subvención son, en general, de carácter técnico y no suelen entrar en el contenido de la actividad, razón por la cual la lengua no se encuentra entre los requisitos, sino entre los criterios de valoración que condicionan la concesión de la ayuda.

Concretamente, y en cuanto a los festivales de música, se constataba que el carácter

prioritario del catalán no era explícito, siendo la contratación de grupos y músicos catalanes el elemento que otorgaba más puntos en el criterio de valoración, sin que, en defecto de otros datos, pueda afirmarse que, por el hecho de que los grupos y los músicos sean catalanes, la lengua prioritaria de los festivales sea el catalán.

En referencia a la música en vivo, los criterios de valoración utilizados determinaban que solo recibían subvenciones las programaciones que incluían artistas residentes en Cataluña y/o que utilizaban íntegramente la lengua catalana.

De hecho, la disyuntiva pone de manifiesto que no necesariamente la lengua es criterio de valoración, puesto que factores como la residencia en Cataluña de los intérpretes o el hecho de que las formaciones musicales estén integradas por residentes en Cataluña ya aseguraban una puntuación esencial mínima para poder recibirlas.

**En las subvenciones públicas en la promoción musical, hay que potenciar la valoración del uso de la lengua catalana y occitana**

Sin poner en cuestión otros criterios de valoración que puedan tenerse en cuenta para la concesión de las subvenciones como medida de fomento e impulso de producciones musicales catalanas (residencia de los integrantes de los grupos, autoría de las composiciones, etc.), la institución ha recomendado al Departamento de Cultura que, en adelante, en las líneas de ayuda económica que se establezcan, se estudie discriminar positivamente el uso de la lengua catalana y occitana en las interpretaciones vocales, las creaciones y la difusión musical para considerarlas como requisito para la concesión.

Igualmente, la institución ha sugerido que se implementen políticas de promoción y fomento de la música vocal en catalán y occitano en que el uso de la lengua tenga un porcentaje de valoración preeminente respecto al resto de los criterios como, por ejemplo, la residencia o la vecindad de autores e intérpretes en el ámbito lingüístico catalán.

Como resultado, se informó al Síndic que, dado el carácter de impulso empresarial del ICEC, si bien el catalán era difícil de justificar como requisito para la concesión de subvenciones, de cara a otoño de 2019 y a las ayudas de 2020, se estudiaría la forma de potenciarlo en las ayudas dirigidas al sector de la música (desde la producción a la difusión) de forma preeminente en cuanto a los criterios de valoración.

## ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00120/2019  
Finalizada

Discriminación del catalán respecto de otras lenguas en la valoración de méritos de los procesos selectivos convocados por la Administración de justicia

A raíz de la publicación de las bases de las convocatorias de dos órdenes correspondientes a los procesos para el ingreso al cuerpo de funcionarios de la Administración de justicia y el acceso por promoción interna al cuerpo de gestión procesal y administrativa, respectivamente, se puso de manifiesto que, a diferencia de la consideración que tiene como mérito el conocimiento de lenguas extranjeras en la fase de concurso de cada uno de los mencionados procesos, el conocimiento del catalán queda relegado y no se tiene en cuenta como mérito para la puntuación en esta fase, sino que únicamente puede servir para mejorar el orden en la adjudicación de destino en Cataluña.

Puesto que el derecho a la elección lingüística que tienen los ciudadanos en las relaciones con las administraciones públicas, establecido en el Estatuto de Autonomía de Cataluña, difícilmente puede quedar garantizado si el personal de estas administraciones desconoce la lengua propia de Cataluña, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y la ha trasladado al Defensor del Pueblo español para que estudie esta cuestión.

AO 00153/2019  
En trámite

Actuación de oficio relativa a la evolución de las ayudas a las revistas culturales en lengua catalana

A raíz de una reunión con agentes del sector de las revistas culturales en papel que se editan en Cataluña con periodicidad mínima trimestral se pusieron de manifiesto las dificultades de estas revistas para subsistir. En consecuencia, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para estudiar las medidas de fomento que se han implementado, en el marco de la cual se ha dirigido tanto al Departamento de Presidencia como al Departamento de Cultura.

La información enviada por el Departamento de Presidencia pone de manifiesto que, efectivamente, el único apoyo desde la Administración autonómica a las revistas culturales consiste actualmente en ayudas estructurales convocadas por este departamento, que es quien administra las ayudas genéricas otorgadas a la prensa. Por lo tanto, el Síndic ha sugerido otras medidas que se podrían implementar, como por ejemplo:

- Habilitar y propiciar una interlocución con el Departamento de Cultura, y quizás incluso otorgar una categoría con identidad propia a estas publicaciones en papel no diarias, editadas en Cataluña con una periodicidad mínima trimestral, para facilitar esta actuación.

- Que el Departamento de Cultura apueste por una política decidida de apoyo a estas publicaciones dotada presupuestariamente y de forma continuada en el tiempo.

- A parte de las ayudas económicas que se proporcionan vía subvenciones, son necesarias otras actuaciones como por ejemplo acuerdos de publicidad para campañas culturales específicas, para las cuales las revistas pueden resultar particularmente adecuadas; o pueden participar en los programas y las líneas de apoyo del Instituto Catalán de las Empresas Culturales, de las que parece que hasta ahora han sido excluidas.

- Por último, pueden promoverse cambios para que el sistema público de bibliotecas garantice la presencia de estas publicaciones en sus equipamientos e implemente un sistema de suscripción institucional a un precio superior a la suscripción individual.

**AO 00187/2019**  
**En trámite**

**Actuación de oficio relativa a la presunta vulneración de derechos lingüísticos en un centro de atención primaria**

El Síndic ha tenido conocimiento de la presunta vulneración de derechos lingüísticos en ocasión de la asistencia médica prestada en el servicio de urgencias de un centro de atención primaria de Barcelona, en el que parece que se denegó la atención a una persona con discapacidad psíquica que solo habla catalán hasta que no se expresara en castellano. La madre de la persona interesada tuvo que hacer la traducción entre paciente y médico para que pudiera ser atendida.

**AO 00224/2019**  
**En trámite**

**Actuación de oficio sobre el estado del modelo de conjunción lingüística y sobre el alcance del uso de las lenguas oficiales al finalizar la ESO**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las últimas informaciones aparecidas en los medios, que parecen cuestionar el modelo de conjunción lingüística vigente y la garantía del alcance del uso de las lenguas oficiales al finalizar la educación secundaria obligatoria.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha solicitado al Departamento de Educación información sobre los datos de los que dispone con referencia al funcionamiento del modelo y sobre el nivel en lenguas oficiales que alcanza el alumnado de ESO cuando llega a 4º curso con referencia al alumnado de otras comunidades monolingües.



■ ESTRUCTURA DE  
DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA



### 38. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA

En el año 2017 el Síndic de Greuges creó, por convenio con el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña (IDHC), la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña (EDHC), como institución catalana de defensa y promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, siguiendo las recomendaciones de los Principios de París de las Naciones Unidas. La EDHC está formada por una junta general, en la que participan representantes del Síndic y del IDHC, y un consejo asesor integrado por una veintena de entidades y de personas expertas en derechos humanos escogidas por convocatoria pública.

El Gobierno de Cataluña encargó a la Estructura de Derechos Humanos la preparación de un proyecto de plan de derechos humanos (Acuerdo GOV/ 125/2017, de 12 de septiembre). De acuerdo con las Naciones Unidas, un plan de acción de derechos humanos debe ser un instrumento de planificación de políticas públicas que establezca la ejecución de una serie de acciones concretas y medibles que se aplicarán en un marco temporal específico, con el fin de mejorar la promoción y protección de los derechos humanos en un territorio, y será elaborado con una amplia participación de la sociedad.

En un acto público que tuvo lugar en las Drassanes de Barcelona el 21 de enero, se presentó una primera versión del Plan de derechos humanos y se inició el proceso participativo, que tenía por objetivo que la sociedad civil colaborara en su elaboración para que el resultado final diera una mejor respuesta a las necesidades de la población.

El proceso de debate y consulta se desarrolló entre los meses de febrero y junio de 2019, con el propósito de debatir las medidas de cada uno de los derechos y enriquecer el Plan con las aportaciones de la sociedad civil.

Durante este periodo, la Estructura fomentó la organización de procesos o talleres de debate y consulta en forma de ágoras de discusión temáticas por todo el territorio. De este modo, decenas de entidades y de

colectivos pudieron organizar estos debates sobre un derecho o varios y formular propuestas concretas para enriquecer el texto del Plan. En total, se llevaron a cabo más de 100 ágoras relativas a los diferentes derechos en todo el territorio.

Las ágoras han tenido varios formatos presenciales. Los ha habido que han reunido a más de 150 personas, como la organizada por la Fundación Bofill en torno al derecho a la educación, y ágoras con menos de diez participantes. Ha habido ágoras –la mayoría– que han tenido lugar en una única sesión, pero también las ha habido permanentes, como las organizadas por DINCAT y por la Fundación Catalana de Síndrome de Down en torno a los derechos de las personas con discapacidad o bien las que ha organizado la síndica de Terrassa y el espacio derechos de la misma ciudad en torno a varios derechos del Plan (con un total de 50 reuniones). Ha habido ágoras –la mayoría– focalizadas en un derecho y ágoras transversales, que han analizado problemáticas sociales y su afectación a varios derechos. Incluso ha habido ágoras en espacios de privación de libertad, como las que han tenido lugar con personas internas y trabajadoras de cuatro centros penitenciarios catalanes a lo largo del mes de mayo.

En todos estos casos, y con independencia de la pluralidad de formatos, las ágoras han tenido una persona conductora del debate y una persona relatora, que ha recogido las aportaciones que las personas participantes iban proponiendo a la lista de medidas provisionales del Plan. La Junta de la Estructura, pues, ha recibido decenas de fichas provenientes de todo el territorio con propuestas de enmienda, de ampliación o de supresión del plan de acciones inicialmente elaborado.

La influencia de los debates y las conclusiones de las ágoras sobre el resultado final del Plan ha sido enorme. Son innumerables las acciones que se han incorporado al Plan en todos los ámbitos y que no aparecían en los primeros borradores. Aún más: desde un punto de vista estructural, de los 26 derechos en cinco bloques que la Junta y el Consejo Asesor de la EDHC planteaban inicialmente se ha pasado a seis bloques de derechos que reúnen 32 objetivos para alcanzar en los próximos cuatro años.

Una vez cerrado este proceso a principios de julio de 2019, se elaboró un borrador de redacción del Proyecto de plan de derechos humanos de Cataluña, que se sometió al Consejo Asesor de la Estructura en dos sesiones (12 de julio y 25 de octubre). Las consideraciones del Consejo Asesor han permitido elaborar la versión final de este plan de derechos humanos.

El Plan consta de un conjunto de acciones legislativas, administrativas y políticas que hay que poner en marcha para hacer efectivos los derechos humanos en Cataluña en los próximos cuatro años. Estas medidas se dividen en seis grandes bloques y 32 objetivos, cada uno de los cuales corresponde a un derecho.

Los grandes bloques en que se articula el Plan son:

- **Democracia igualitaria:** entre los que se incluye el derecho a la salud, al trabajo, a la educación, a la vivienda o al medio ambiente. Entre otras medidas, el Plan propone promover que la atención primaria y social sea el eje vertebrador del sistema sanitario, aprobar un nuevo decreto de admisión del alumnado como herramienta para combatir la segregación escolar, avanzar en la escuela inclusiva, incrementar el parque público de viviendas sociales, aprobar una nueva ley de territorio que incorpore el criterio de equidad geográfica o crear un órgano independiente de la policía encargado de investigar casos de denuncias por malos tratos.

- **Democracia plural:** entre los que destacan los derechos a la protesta y la libertad de expresión, a la cultura y a los derechos lingüísticos. Las medidas que se incluyen en este apartado son, entre otros, derogar o reformar la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana; incrementar, al menos hasta el 2%, los presupuestos dedicados a cultura, o promover la adaptación de la legislación estatal a los compromisos asumidos por el Reino de España en el marco de la Carta Europea para las Lenguas Regionales o Minoritarias, respecto al uso del catalán en la Administración General del Estado y la de Justicia.

- **Democracia participativa:** entre los que integran el derecho a la participación en los asuntos públicos y el derecho a la buena administración y a la transparencia.

En este ámbito, el Plan formula la necesidad de que el Parlamento de Cataluña promueva una regulación estatal básica relativa al referéndum autonómico, asegurar que todas las personas con discapacidad puedan efectivamente votar y participar en los asuntos públicos, y destinar más recursos para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y transparencia.

- **Democracia paritaria e interseccional:** que comprende los derechos de las mujeres, del colectivo LGTBIQ, de las personas mayores y de las personas con discapacidades. Entre las medidas contenidas, destaca elaborar una ley integral contra la violencia sexual que aborde de forma integral este tipo de violencia en sus múltiples manifestaciones; desarrollar la Ley 11/2014, sobre los derechos de las personas LGTBIQ, y elaborar y aprobar una ley de las personas mayores.

- **Democracia de la infancia:** entre los que destaca el derecho a un entorno familiar y a la protección y el derecho a un nivel de vida adecuado y a un nivel de salud lo más alto posible. En este gran bloque las medidas que se plantean son potenciar y priorizar el acogimiento en familia, ofrecer información específica a todos los niños para la prevención del abuso sexual, garantizar que todos los niños tengan una vivienda en condiciones óptimas o crear ayudas económicas para los menores socialmente desfavorecidos para que puedan participar en actividades complementarias y extraescolares.

- **Democracia garantista:** que contiene, por ejemplo, el derecho a la igualdad ante la ley y el derecho a la justicia o el derecho a una fiscalidad justa. En este último ámbito, se plantea la necesidad de facilitar ayudas económicas para que las personas menos protegidas disfruten de un mejor acceso a los servicios jurídicos de una persona letrada, reducir la fiscalidad de las rentas del trabajo y la presión fiscal que soportan las rentas bajas o dedicar un mínimo del 0,7% del presupuesto de cada administración a la cooperación al desarrollo.

Finalmente, la última parte del Plan describe el mecanismo de seguimiento del cumplimiento de las acciones que contiene. Corresponde a las administraciones públicas

catalanas hacer efectivas las medidas del Plan, y rendir cuentas a la sociedad, mientras que la misma Estructura de Derechos Humanos asume el papel de supervisión de este cumplimiento y hará partícipes a las entidades de derechos humanos del país, en particular a las que han apoyado la elaboración del Plan con la organización y la participación de ágoras de debate.

El 10 de diciembre, Día Internacional de los Derechos Humanos, el síndic y el presidente del IDHC entregaron el Plan de derechos humanos al Consejo Ejecutivo de la Generalitat, para que fuese conocedor y a los efectos oportunos. El mismo día la Estructura también entregó el Plan al presidente del Parlamento de Cataluña en un acto público.



Estructura de Drets Humans de Catalunya  
@estructuraDHC

Avui, [#DiaInternacionalDretsHumans](#), presentem el Pla de drets humans de Catalunya, que consta d'un conjunt d'accions legislatives, administratives i polítiques que cal posar en marxa per fer efectius els drets humans a Catalunya en els propers quatre anys



### Pla de drets humans

#### Democràcia igualitària

- Cal que l'atenció primària i social esdevingui l'eix vertebrador del sistema sanitari
- Cal un nou decret d'admissió de l'alumnat i avançar en l'escola inclusiva
- Cal incrementar el parc públic d'habitatges socials
- Cal una nova llei de territori que incorpori el criteri d'equitat geogràfica



11:06 a. m. · 10 de des. de 2019 · [Twitter Web App](#)



## ■ ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO





## INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos estratégicos de esta institución es rendir cuentas de sus actuaciones. Por una parte, incorporando ejemplos de casos en los que se han cumplido las resoluciones del Síndic y, por otra, de acuerdo con la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, informando de todas las no aceptaciones de las recomendaciones y sugerencias del Síndic por parte de las instituciones objeto de investigación.

El formato de presentación sigue la misma dinámica que el año pasado, así ofrece información cuantificada sobre cómo se han cumplido las resoluciones del Síndic y se centra en el detalle de cómo se ha resuelto el conjunto de actuaciones cumplidas. El hecho de que se haya resuelto una actuación no necesariamente significa que únicamente se haya cumplido de una

manera, sino que puede haber diferentes actuaciones para cumplir una resolución.

Los casos de cumplimiento que recoge este apartado se presentan a partir de una muestra de todas las resoluciones cumplidas durante el 2019. La información y el resumen de todos los casos se pueden encontrar en el espacio web de las actuaciones de 2019 ([www.sindic.cat/resolucions](http://www.sindic.cat/resolucions)).

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se han reproducido todas, incorporando un resumen del problema que originó la intervención del Síndic y explicando las razones por las que la Administración no ha aceptado las recomendaciones y las sugerencias formuladas.

Por último, se recoge un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como se define en el artículo 61 de la Ley 24/2009.

#### 4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

### POLÍTICAS SOCIALES

#### 1. Salud

En el ámbito de la salud, como el año pasado, la mayoría de cumplimientos afectan a los problemas relacionados con las listas de espera. De hecho, respecto del año pasado, se ha incrementado un 58,7% el número de

casos solucionados en esta materia. Por lo que se refiere a este año, el 39,8% de las soluciones afectan a esta materia; el 27,7%, a la tramitación administrativa, y el 16,8%, a los derechos y deberes de la ciudadanía.

#### 39. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de salud

Listas de espera	246	39,9%
Tramitación administrativa	169	27,4%
Derechos y deberes	104	16,9%
Prestaciones sanitarias	92	14,9%
Infraestructuras, gestión y recursos	5	0,8%
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a las listas de espera, en 245 casos se ha establecido una fecha para la prueba diagnóstica, la visita especializada o la intervención quirúrgica, entre otros, mientras que en un caso el Departamento de Salud ha tramitado el ingreso en un centro sociosanitario de una persona que estaba en espera.

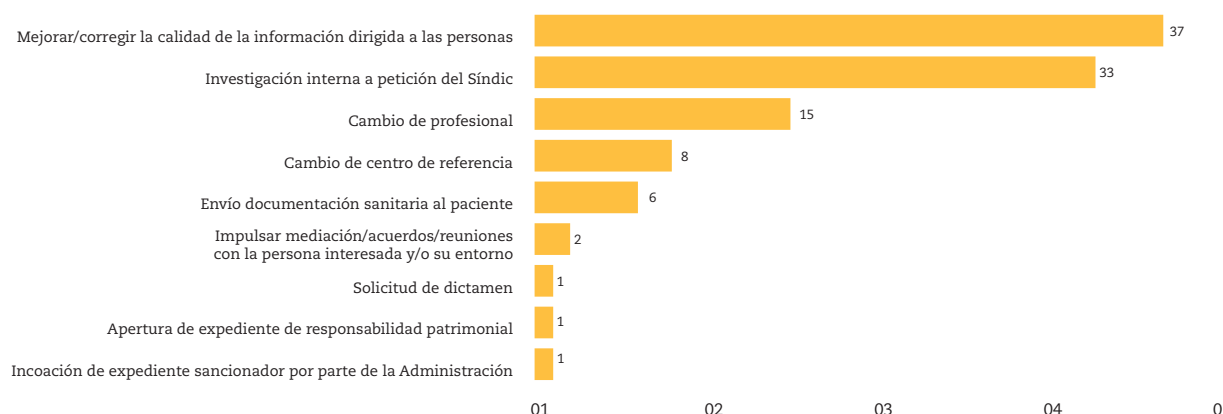
**En el ámbito de salud la mayoría de cumplimientos se centran en problemas derivados de las listas de espera**

En cuanto a aspectos más relacionados con la tramitación administrativa en el ámbito de la salud, cabe destacar que en 165 casos se ha dado respuesta a las solicitudes

presentadas por las personas interesadas, en 4 casos se ha resuelto el expediente de referencia o el recurso que presentaba una demora en la tramitación, y, por último, en 2 casos se ha dado acceso a la información de un expediente.

Con relación a los derechos y deberes, ante las quejas por el trato recibido por el paciente o la disconformidad con la actuación del personal médico, a raíz de la intervención del Síndic, en 37 casos se ha mejorado o corregido la calidad de la información dirigida a las personas y en 33 casos el Departamento de Salud ha iniciado una investigación interna, a petición de la institución. En menor medida, el Departamento ha accedido a las solicitudes de cambio de profesional sanitario o de centro de referencia, o bien se ha impulsado la mediación y el acuerdo con la persona interesada.

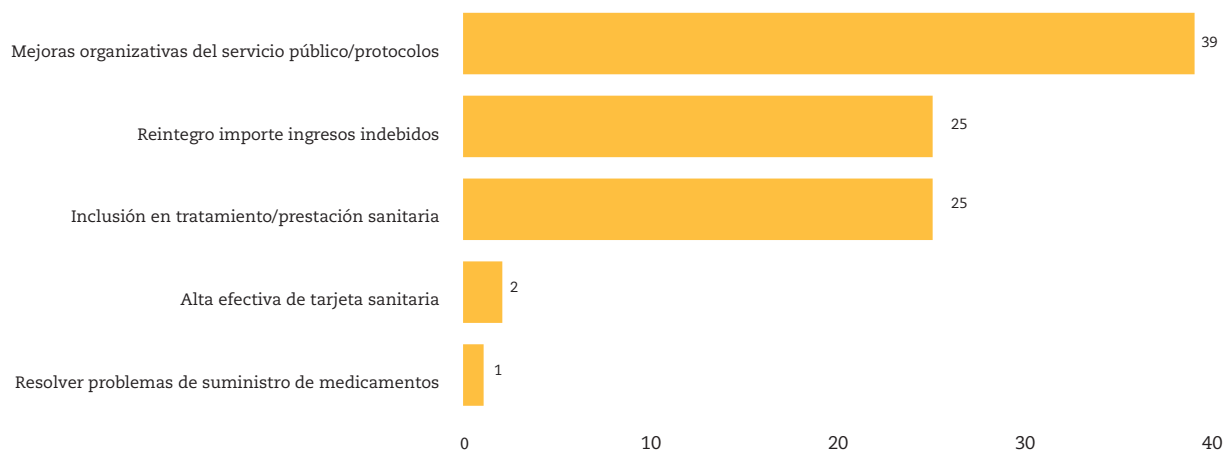
#### 40. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito de salud



En cuanto a las prestaciones sanitarias, en 39 casos se han mejorado los protocolos de servicios públicos a raíz de las recomendaciones y las sugerencias del Síndic, mientras que en 25 casos se ha resuelto el reintegro de un importe por ingresos indebidos derivados, en gran

medida, de la devolución del euro por receta. Además, en 25 casos se ha incluido a la persona interesada en un tratamiento o una prestación sanitaria y, en menor medida, se ha resuelto el alta efectiva de tarjetas sanitarias o se han solucionado problemas de suministros de medicamentos.

#### 41. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a prestaciones sanitarias



Por último, en relación con las infraestructuras, la gestión y los recursos, durante el año 2019, en 3 casos se ha dotado de recursos el sistema sanitario público (incorporación de personal, medios, etc.) o bien se han llevado

a cabo obras de mejora y acondicionamiento de equipamientos, y en 2 casos se han incrementado los recursos humanos en servicios sanitarios para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

## 42. Casos concretos en el ámbito de salud

Q 00757/2018

**Falta de respuesta a una solicitud de devolución del importe abonado en concepto de la tasa del euro por receta**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que en el año 2014 había presentado una solicitud de devolución del importe abonado en concepto de la tasa del euro por receta y que aún no había recibido respuesta.

Después de analizar la queja, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que diera las órdenes oportunas para que se resolviera sin más demora esta solicitud y que, en caso de que se aprobara, se reintegrara a la promotora el importe que había abonado en concepto de tasa de euro por receta, con los intereses correspondientes desde que hizo la aportación hasta que se hiciera efectivo el pago.

El Departamento ha informado que ya se ordenó el ingreso del importe de la tasa más los intereses correspondientes, lo que se comunicó a la promotora el mes de marzo de 2019.

Q 08011/2018

**Queja relativa al servicio de transporte sanitario programado entre un domicilio particular y el Instituto Guttman de Badalona, que presta la empresa Transportes Sanitarios de Cataluña, con motivo de sus demoras constantes**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que utiliza el servicio de las ambulancias del Transporte Sanitario de Cataluña para trasladarse al Instituto Guttmann para hacer rehabilitación, pero que a veces la duración del trayecto se multiplica por cuatro. Denunciaba, además, la poca formalidad en el cumplimiento de los horarios en los traslados, hecho que repercute en su rehabilitación: a menudo la recogen tarde y no llega a tiempo a la primera clase, o bien debe esperar horas sentada en el Instituto Guttmann hasta que la recogen para volverla a casa, que, sumadas a las horas del trayecto, hacen que todo el trabajo de rehabilitación que ha hecho durante el día no sirva de nada.

Por un lado, el Síndic informó a la promotora de la posibilidad de interponer un escrito de reclamación por responsabilidad patrimonial ante la Administración sanitaria, dados los perjuicios que el funcionamiento del servicio de transporte había ocasionado a su salud. Y por el otro, sugirió al Departamento de Salud que adoptara medidas de control de la actividad del servicio de transporte sanitario, entre otras acciones correctoras.

El Departamento de Salud ha informado que la comisión operativa territorial de seguimiento se ha reunido en ocho sesiones desde enero de 2017, y que en todas ellas se han trabajado los aspectos de seguimiento cualitativo y cuantitativo del transporte sanitario de la Región Sanitaria Girona. Se puso en marcha un plan de mejora del que se desprende la creación de comités de rutas, que analizan incidencias y plantean propuestas de mejora en el servicio, de las cuales se hace un seguimiento periódico.

Por último, se ha indicado que se está trabajando para reducir al máximo las incidencias que denunció la promotora de la queja y que se van denunciando en las comisiones de seguimiento. En consecuencia, el Síndic considera parcialmente aceptada su sugerencia, y vuelve a recordar al Departamento que se debe seguir velando por que el CatSalut evalúe los supuestos de incumplimiento de las empresas adjudicatarias y, en su caso, estudie la posibilidad de rescindir los contratos suscritos con estas empresas, con el fin de mantener un servicio de calidad en el transporte sanitario.

**Q 09961/2018****Desacuerdo con un cambio de médico de cabecera**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que, al no estar de acuerdo con que se le hubiera cambiado a su doctora de cabecera, solicitó por escrito que se le volviera a asignar la que tenía hasta entonces, pero se le comunicó oralmente la denegación del cambio.

Si bien es cierto que no se aprecian indicios de irregularidad en la actuación de la Administración sanitaria en este caso, porque el cambio se ha debido a una redistribución de pacientes, hay que tener en cuenta que de la Instrucción 3/2003 del CatSalut, regulación provisional de la libre elección de equipo de atención primaria y de médico de familia, y del apartado 3.1.4 de la Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria, se desprende el carácter general del derecho de las personas a escoger facultativo y la excepcionalidad de la restricción de este derecho, que siempre debe ser extraordinaria.

Además, en este caso concreto, la persona interesada hacía diez años que era atendida por su doctora, y manifestaba que durante este tiempo se habían creado vínculos de confianza.

Por estos motivos, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que diera las órdenes oportunas para que se valorara de nuevo la solicitud de la promotora y se aceptara su petición de retorno al contingente de la doctora que tenía asignada inicialmente.

El Departamento de Salud ha informado que se ha aceptado la incorporación de la promotora de la queja al contingente de su doctora de cabecera anterior, tal y como solicitaba.

**Q 01084/2019****Demora en una intervención quirúrgica en el Hospital de Mollet**

Departamento de Salud

Según el Departamento de Salud, la persona interesada fue incluida en lista de espera en enero de 2018, pero no se había programado la intervención quirúrgica.

El Síndic recordó que, puesto que se trataba de una intervención sin plazo garantizado, tendría que 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 para las intervenciones con prioridad baja son de 365 días.

En este caso, teniendo en cuenta que se había superado con creces el plazo de referencia de un año para este tipo de intervención, el Síndic sugirió al Departamento que adoptara las medidas oportunas para que se interviniera a la persona interesada con la máxima celeridad posible.

El Departamento de Salud ha informado que ha aceptado la sugerencia del Síndic y que la persona interesada fue intervenida en marzo de 2019.

**Q 05149/2019****Demora en una intervención quirúrgica en el Hospital Moisès Broggi de Sant Joan Despí**

Departamento de Salud

Según el Departamento de Salud, la persona interesada fue incluida en lista de espera en febrero de 2019, con prioridad media, pero no se había programado la intervención quirúrgica.

El Síndic recordó que, puesto que se trataba de una intervención sin plazo garantizado, debería 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, para las intervenciones con prioridad media, son de 180 días.

En este caso, teniendo en cuenta que aún no se había superado el plazo de referencia para este tipo de intervención, el Síndic sugirió al Departamento que se fijara la fecha para que la persona interesada fuera intervenida dentro del plazo reglamentado.

Posteriormente, el Departamento de Salud comunicó que aceptaba la sugerencia del Síndic y que programaría la intervención dentro del plazo de referencia mencionado.

## 2. Discriminaciones

La materia de discriminaciones engloba a diferentes colectivos o diferentes motivos por los que una persona puede sentirse excluida del conjunto de la sociedad. Por ello, en función del tipo de discriminación,

las medidas que ha conseguido aplicar el Síndic son diferentes. Hay que tener presente que esta área tiene un número bajo de quejas, que se refleja también en el número de cumplimientos. .

### 43. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de discriminaciones

Orientación e identidad sexual	12	63,2%
Igualdad de género	7	36,8%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

En relación con las quejas por orientación e identidad sexual, la Administración ha adoptado medidas para dar cumplimiento a 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.

Conviene destacar la modificación del carnet de embarazada para que recoja todo tipo de familias y no únicamente las formadas por una madre y un padre; la modificación de la Carta de derechos y responsabilidades de las personas usuarias en su relación con el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas, con el fin de facilitar la presencia de un acompañante durante la visita de evaluación médica independientemente del sexo; la adopción, por parte del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, de medidas para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en las residencias, centros de día y centros sociosanitarios, o la inclusión de programas de formación

especializada que permitan sensibilizar y facilitar herramientas al personal de los registros civiles, entre otros, para atender a las personas transgénero y transexuales.

En lo referente a la igualdad de género, la Administración ha tomado medidas en cuanto al cumplimiento de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, en el sentido de adoptar las garantías necesarias para que en todos los congresos y ferias que se celebren en Cataluña se ofrezcan empleos que no vulneren la Ley 17/2015, de 21 de julio, o la firma de un acuerdo para que una escuela privada cambiara su política sobre la contratación del profesorado. Además, se ha realojado a una víctima de violencia machista.

Conviene señalar también en este ámbito la modificación de ordenanzas de los municipios de Santa Susanna, Sant Pol de Mar, Calella y Pineda de Mar, que dispondrán de una rotulación uniforme de las playas en las que se puede practicar el nudismo.

#### 44. Casos concretos en el ámbito de discriminaciones

**Q 01086/2017**

**Queja de un sindicato de trabajadores por la vulneración de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, por parte de una escuela de Sant Cugat del Vallès**

Colegio Viaró  
Departamento de Educación

El promotor de la queja, en nombre y representación de un sindicato de trabajadores, manifestaba que una escuela de Sant Cugat del Vallès vulnera el principio de igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al trabajo, porque especifica que el profesorado del centro estará formado siempre por hombres, excepto en la etapa de educación infantil. Con posterioridad también se recibió otra queja de una persona que solicitaba que la Generalitat de Cataluña invalidara el concierto educativo con centros privados y concertados como este, donde se fomenta una enseñanza de carácter racista, clasista, sexista y LGTBIfóbica.

Sin perjuicio de las actuaciones que lleve a cabo la Inspección de Trabajo en el ámbito de su competencia, el Síndic sugirió al Departamento de Educación: que programara una visita de inspección al centro e iniciara un expediente informativo para evaluar la falta de cumplimiento de la normativa en materia de igualdad, en particular la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres; que informara al Síndic de los resultados de la inspección educativa y de las acciones que se llevaran a cabo, y que adoptara medidas para que esta escuela y otros centros de educación diferenciada que han optado por profesores del mismo género que los alumnos dieran cumplimiento al principio de coeducación y fomento de la igualdad efectiva de mujeres y hombres en todas las etapas educativas por medio del Plan para la igualdad de género que se apruebe.

Posteriormente, se ha recibido un informe de los Servicios Territoriales en el Vallès Occidental en el que se indican las actuaciones llevadas a cabo para cumplir la resolución del Síndic. Concretamente, la constitución de una comisión de conciliación en la que se acordó establecer una serie de mecanismos con el fin de que en las próximas contrataciones de personal docente del centro educativo se garantizara el acceso de las mujeres a empleos de educación primaria y de educación secundaria obligatoria. En este sentido, se hace constar que en septiembre de 2018 la Inspección educativa recibió del centro educativo el Plan para la igualdad de género y, por lo tanto, con la firma del acuerdo, el centro aceptaba cambiar su política sobre contratación del profesorado.

**Q 04602/2018****Queja relativa al trato recibido en las dependencias del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas de Barcelona**

Departament de Salut

El promotor de la queja exponía que no se había permitido a su pareja de su mismo sexo entrar a una visita de seguimiento del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM) aduciendo que no estaban casados. Presentó una reclamación por considerar que había sufrido una discriminación por razón de orientación sexual, pero no ha recibido respuesta.

Según la Administración, el médico evaluador consideró que no era necesaria la presencia de los acompañantes porque la persona interesada se valía por sí misma, y también consideró que se protegía así la confidencialidad en la relación médico-paciente. A criterio del Síndic, sin embargo, dado que el promotor iba acompañado de un cuidador y de su pareja, parece comprensible que él considerara necesaria la presencia de uno de los dos o, al menos, debería haber sido él quien determinase si se estaba vulnerando la confidencialidad médico-paciente que se alega.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que se facilitara la presencia de un acompañante (familiar o pariente próximo) en los actos sanitarios de evaluación médica, cuando así lo soliciten las personas interesadas.

El Departamento de Salud ha informado que la Subdirección General de Evaluaciones Médicas de la Dirección General de Ordenación Profesional y Regulación Sanitaria ha revisado el caso y ha adoptado medidas organizativas para atender las diferentes cuestiones planteadas por el Síndic. En concreto, se ha resuelto dar las indicaciones adecuadas a las personas encargadas de la inspección de la Subdirección General de Evaluaciones Médicas, con el fin de preservar el derecho de toda persona que se visite a estar acompañada, cumpliendo así los derechos reconocidos en la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la Salud y la atención sanitaria, aprobada por el Departamento de Salud en el año 2015. La Subdirección General ha acordado, también, dejar sin efecto la propia carta del ICAM (Carta de derechos y responsabilidades del ciudadano en su relación con el ICAM) creada cuando este instituto tenía la consideración de organismo autónomo administrativo dependiente del Departamento de Salud, y aplicar únicamente la Carta del año 2015.

**Q 07254/2018****Queja referida a la falta de señalización de las playas de tradición nudista de Calella, Sant Pol de Mar, Pineda de Mar y Santa Susanna**

Ayuntamiento de Calella  
Ayuntamiento de Pineda de Mar  
Ayuntamiento de Sant Pol de Mar  
Ayuntamiento de Santa Susanna

La promotora de la queja exponía que en las playas de tradición nudista de los municipios de Calella, Sant Pol de Mar, Pineda de Mar y Santa Susanna no hay ningún tipo de señalización informativa sobre la naturaleza de la playa.

A la vista de esta información, el Síndic sugirió a los diferentes ayuntamientos que, con el fin de que todos los municipios tengan una rotulación uniforme, se señalizaran las playas de tradición nudista como preferentes para el nudismo..

Todos los ayuntamientos han aceptado la sugerencia del Síndic, y algunos, como el de Santa Susanna, ya han colocado la señalización que delimita la zona destinada al nudismo. Otros, como el de Calella, han indicado que han acordado hacerlo la próxima temporada.



### 3. Relaciones laborales y pensiones

La intervención del Síndic en relaciones laborales y pensiones es minoritaria y su ámbito de actuación está especialmente orientado a la tramitación administrativa, básicamente a dar respuesta a las solicitudes de las personas interesadas.

#### 45. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a relaciones laborales y pensiones

Dar respuesta / elaboración de informe	7	50,0%
Investigación interna	4	28,6%
Elaboración de planes de actuación	1	7,1%
Acceso a la información	1	7,1%
Mejora de la calidad de la información	1	7,1%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>

A pesar de ello, conviene destacar que el Síndic intervino para que la Administración diera respuesta a las personas interesadas en 7 casos. Cabe destacar también la actuación de oficio AO-00006/2016, abierta con el fin de

adoptar planes de actuación y medidas de apoyo financiero a la actividad por cuenta propia, asesoramiento y financiación de proyectos, y medidas y planes de apoyo al fomento del trabajo autónomo.

#### 46. Casos concretos en el ámbito de relaciones laborales y pensiones

**Q 03686/2018**

##### **Disconformidad con la denegación por parte del Instituto Metropolitano del Taxi de una solicitud para continuar como titular de una licencia tras la jubilación**

Instituto Metropolitano del Taxi

El promotor de la queja exponía que se había dirigido por escrito al Instituto Metropolitano del Taxi (IMT) para explicar su voluntad de percibir una pensión de jubilación y seguir trabajando como taxista, y solicitaba poder seguir siendo titular de su licencia. El IMT le respondió que podía jubilarse y después solicitar la jubilación activa para ejercer la profesión de taxista, pero le indicaba que la norma específica que regula las licencias de taxi establece la jubilación como causa de transmisión obligatoria de la licencia. Es decir, que el IMT no se opone al derecho del promotor a ejercer la profesión de taxista una vez jubilado, pero sí a continuar siendo titular de la licencia.

A pesar de no observar ninguna irregularidad en la actuación del IMT, el Síndic le sugirió que estudiara

la posibilidad de adaptar el régimen jurídico que regula el reglamento del taxi a la nueva modalidad de jubilación y envejecimiento activo, y permitir así a los profesionales con licencia de taxi continuar trabajando hasta que perciban íntegramente la pensión de jubilación, momento que sería adecuado y correcto establecer como causa de transmisión obligatoria de la licencia.

El IMT comunicó al Síndic su voluntad de estudiar la adaptación del Reglamento metropolitano del taxi a la modalidad de jubilación y envejecimiento activo. Posteriormente, sin embargo, indicó que no estaba prevista la modificación del reglamento en cuanto a la obligatoriedad de transmisión de la licencia en caso de jubilación del titular.

**Q 03970/2018****Queja relativa a la presunta pérdida de documentación entregada al Servicio de Ocupación de Cataluña**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que había presentado una solicitud del certificado de profesionalidad de gestión contable y gestión administrativa para auditoría junto con la documentación requerida para poder obtener el certificado. No obstante, el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) le respondió que no le constaba que el promotor hubiese realizado ningún curso autorizado, subvencionado o gestionado por el SOC.

El Síndic consideró que la Administración no había informado correctamente al promotor de los requisitos previstos reglamentariamente para la tramitación de la solicitud formulada y que no había respetado sus expectativas, legítimas y razonables, respecto de la tramitación de la solicitud. Por lo tanto, sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que localizara

nuevamente la documentación aportada por el promotor con la solicitud y que, en caso de no encontrarla, se investigara el motivo de la posible pérdida y las alternativas existentes para la obtención del certificado y se estudiara la posibilidad de evaluar los daños y perjuicios que se le hayan podido causar, valorando iniciar de oficio, en su caso, el expediente de responsabilidad patrimonial correspondiente.

En respuesta a esta sugerencia, el Departamento ha confirmado que el SOC no recibió la información que indicaba el promotor. Ha informado, sin embargo, que se pondrá en contacto con el Servicio Público Estatal de Empleo (SPEE) para tratar de forma expresa el caso del promotor y para informarle de los trámites y las actuaciones que deberá realizar.

**Q 09232/2018****Queja relativa al presunto incumplimiento de la Ley de prevención de riesgos laborales**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja exponía que en mayo de 2018 había presentado una denuncia al Consorcio de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Lleida por un presunto incumplimiento de la Ley de prevención de riesgos laborales, y manifestaba que había solicitado información sobre el estado de tramitación de su denuncia que no le había sido facilitada.

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que diera las órdenes oportunas para que la Inspección Territorial de Trabajo en Lleida diera respuesta a la persona

interesada y resolviera expresamente la denuncia mencionada con las aclaraciones correspondientes, en su caso.

Posteriormente, el Departamento ha informado que la promotora volvió a ser atendida por la Inspección Territorial de Trabajo en Lleida y se le volvió a explicar que todos sus escritos habían tenido respuesta. También se le envió un informe explicativo de todas las actuaciones llevadas a cabo.

#### 4. Servicios sociales

El área de servicios sociales, como la de infancia y adolescencia, se caracteriza por englobar una gran diversidad de problemas y motivos que requieren la intervención del Síndic, lo que se refleja también en una gran

diversidad de soluciones y de formas de cumplir las resoluciones de la institución. A pesar de ello, gran parte del trabajo del Síndic en esta materia se centra en la tramitación administrativa.

#### 47. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de servicios sociales

Renta garantizada de ciudadanía	248	59,8%
Subvenciones y ayudas	49	11,8%
Centros residenciales	33	8,0%
Accesibilidad	32	7,7%
Unidades de servicios sociales	28	6,7%
Reconocimiento de grado de discapacidad	21	5,1%
Otros	4	1,0%
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>100,0%</b>

La renta garantizada de ciudadanía, como el año pasado, ha sido el motivo principal de queja este año y ha habido diferentes maneras de resolver el problema. De hecho, si el año 2018 la principal manera de resolver los problemas que se derivaban de las quejas era resolviendo el expediente o el recurso, este año también se ha incorporado la finalización del proceso desde la

perspectiva de la ciudadanía, con la concesión o el pago de la ayuda.

De hecho, esto se refleja en el cumplimiento, puesto que únicamente con la renta garantizada de ciudadanía se han resuelto el mismo número de problemas que en todo el año pasado en el ámbito de servicios sociales.

#### 48. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la renta garantizada de ciudadanía

Resolución de recurso	111	44,8%
Concesión de la renta garantizada de ciudadanía	59	23,8%
Resolución de expediente en tramitación (demora, falta de informes)	38	15,3%
Revisión de acuerdos y procedimientos	25	10,1%
Pago de la renta garantizada de ciudadanía	6	2,4%
Dar respuesta/elaboración de informe	6	2,4%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	2	0,8%
Retroacción de procedimiento por acto nulo o anulable	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100,0%</b>

En 111 casos se ha resuelto el recurso que se había interpuesto ante la denegación de la ayuda, y en 59 casos se ha concedido la ayuda. Por detrás, a diferencia del año anterior, se encuentra la resolución de expedientes en trámite (37 casos) o la revisión de acuerdos y procedimientos (25 casos).

En cuanto a las subvenciones y las ayudas, de nuevo el requerimiento de resolver en

tiempo y forma los expedientes administrativos resulta crucial para garantizar el respeto de los derechos y las libertades de las personas que se encuentran en situación de dependencia o tienen otro tipo de necesidades. También existen otros cumplimientos, como el pago de la prestación o la necesidad de dar respuesta a las personas interesadas para que estas sean más conscientes de los trámites y los plazos de esta prestación.

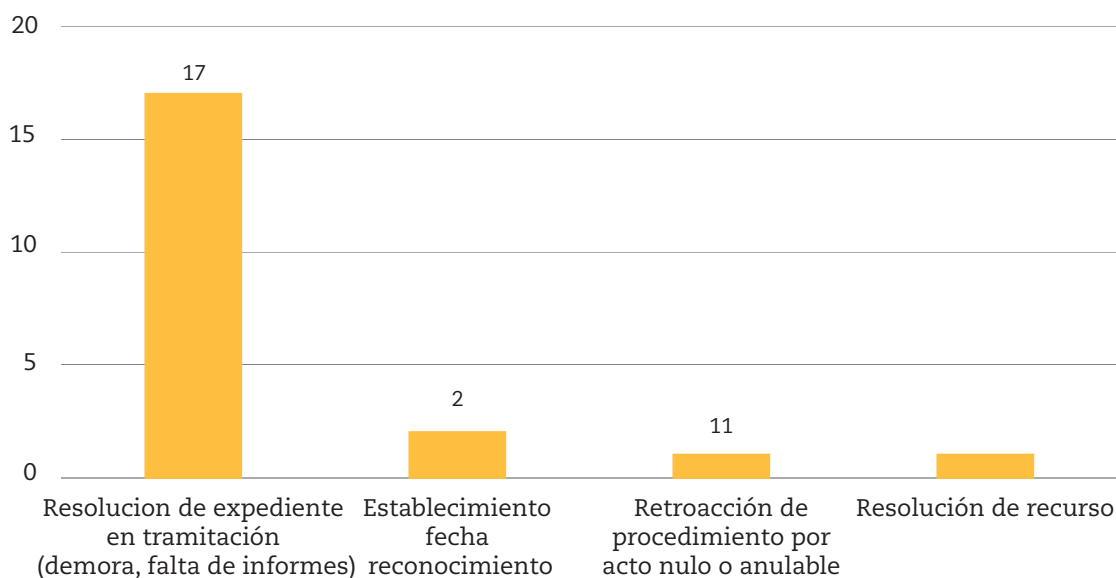
#### 49. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a las subvenciones y ayudas

Resolución de expediente en trámite (demora, falta de información)	15	30,6%
Resolución de recurso	8	16,3%
Concesión de ayuda	2	4,1%
Pago subvención/ayuda	8	16,3%
Dar respuesta/elaboración de informe	4	8,2%
Revisión de acuerdos y procedimientos	4	8,2%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	3	6,1%
Otros	5	10,2%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>

En relación con el reconocimiento del grado de discapacidad, la mayoría de intervenciones en este ámbito están de

nuevo relacionadas con la resolución de los expedientes y la agilización de los trámites para obtener el reconocimiento.

#### 50. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al reconocimiento del grado de discapacidad



Las personas con discapacidad también presentan un gran número de quejas relacionadas con los problemas de accesibilidad a los espacios públicos y con la desigualdad en el tratamiento de su situación por parte de la Administración, en comparación con otros colectivos que también son objeto de una protección especial. En cuanto a este ámbito,

el Síndic ha intervenido para que se lleven a cabo obras de mejora y acondicionamiento de espacios y equipamientos (17 casos), para que la Administración dé respuesta a las solicitudes de accesibilidad que presentan las personas con discapacidad, o en la promoción de planes de actuación para garantizar la movilidad de todas las personas.

### 51. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la accesibilidad

Obras de mejora/acondicionamiento de equipamientos	17	53,1%
Dar respuesta/elaboración de informe	6	18,7%
Elaboración de planes de actuación	3	9,4%
Mejoras organizativas del servicio público/ protocolos	1	3,1%
Elaboración de normativa	1	3,1%
Revisión de acuerdos y procedimientos	1	3,1%
Acceso a la información	1	3,1%
Resolución de contratos	1	3,1%
Incorporación en listas de servicios de día/ centros residenciales	1	3,1%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

En relación con la accesibilidad, cabe destacar la aprobación de la Ordenanza reguladora de las reservas especiales de estacionamiento para personas con movilidad reducida del Ayuntamiento de Tona, la redacción del Plan director de vía pública que afecta el paseo Marítimo de Cubelles para adecuar los espacios públicos a las necesidades de movilidad de todas las personas, la elaboración del Plan para la corrección de las deficiencias de accesibilidad del equipamiento de la Piscina Sant Jordi del Ayuntamiento de Barcelona o la elaboración del Plan de accesibilidad y de protección de las personas con discapacidad de Tivissa.

Otro aspecto destacable en relación con las personas con discapacidad es la actuación del Síndic en los centros ocupacionales. Ha intervenido para que se asignen plazas a personas que lo habían requerido o bien para que se dé respuesta a solicitudes de personas usuarias del servicio. Cabe destacar también la excesiva demora para ingresar en un centro

residencial, ya sea de personas mayores o de personas con discapacidad. La falta de oferta de plazas públicas, tanto permanentes como en el marco del programa Respiro, es una queja muy recurrente en esta materia. En segundo término se encuentran las referidas a infraestructuras, los recursos y los servicios que se prestan en los centros residenciales.

En 9 casos, gracias a la intervención del Síndic, se ha logrado el ingreso en servicios de día o centros residenciales de personas con esta necesidad o se ha requerido la inclusión de la persona en la lista para poder ingresar en un centro.

También se ha solicitado que se inspeccionara el servicio que se presta en algunos centros y se ha intervenido en la mejora de dicho servicio con el fin de que las personas usuarias puedan disfrutar de un nivel adecuado de bienestar; se ha requerido el reintegro de importes por ingresos indebidos, y se han incoado expedientes sancionadores.

## 52. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a centros residenciales



En cuanto a las unidades de servicios sociales, se producen quejas sobre la actuación de estas, ya sea por problemas en la gestión del servicio público o por la falta de información a la persona interesada sobre los servicios y las prestaciones a las que puede acceder o se le pueden conceder. En este caso, el Síndic ha intervenido con el fin de que la Administración mejore la calidad de la información dirigida a las personas interesadas o dé respuesta a las personas usuarias del servicio. También conviene

destacar la intervención para incrementar recursos en los servicios, asignar referentes de servicios sociales o cambiar de profesional para modificar las dinámicas de relación entre el usuario y el servicio. Además, en cuatro casos se ha conseguido revisar la valoración de situación de vulnerabilidad de emergencia social.

Por último, se han incrementado los recursos para dar respuesta a las personas sin hogar.

## 53. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a las unidades de servicios sociales

Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	7	25,0%
Dar respuesta/elaboración de informe	5	17,9%
Revisión de la valoración de la situación de vulnerabilidad de emergencia social	4	14,3%
Incremento de recursos humanos	3	10,7%
Asignación de referente a servicios sociales	2	7,1%
Cambio de profesional	2	7,1%
Impulsar mediación entre las personas y su entorno	2	7,1%
Resolución de recurso	2	7,1%
Acceso a la información	1	3,6%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

## 54. Casos concretos en el ámbito de servicios sociales

Q 06231/2018

**Queja relativa a la actuación del Ayuntamiento de Lleida en relación con la atención que se presta a las personas temporeras del sector de la fruta**

Ayuntamiento de Lleida

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la insuficiencia de los servicios de alojamiento para las personas que se desplazan a las comarcas de Lleida para trabajar en las campañas de recogida de fruta y con las actuaciones de los servicios municipales de la ciudad de Lleida en cuanto al lanzamiento de objetos y pertenencias de personas que pernoctaban en la zona de los Campos Elíseos.

El Síndic reiteró la necesidad de un compromiso y de la implicación efectiva de todas las administraciones en el abordaje de los problemas que ocasiona esta situación, y las instó a continuar trabajando en la definición y en la materialización de actuaciones concretas que permitieran una mejor atención a las personas temporeras. Igualmente, sugirió al Ayuntamiento de Lleida que diera continuidad a las acciones y las medidas contenidas en el proyecto de atención y acogida a las personas que llegan a Lleida durante la campaña de recogida de la fruta, de la forma más coordinada e integrada posible; y que considerara la conveniencia de crear servicios de acogida residencial propios, sin perjuicio de valorar fórmulas de colaboración con otros entes locales de la zona.

El Ayuntamiento de Lleida ha informado que para la campaña de recogida de la fruta del año 2019 ha implementado un proyecto de choque para la atención y acogida que, junto con el mantenimiento de una oficina de atención única a las personas temporeras, incluye la habilitación de un pabellón municipal para el alojamiento de estas personas, con una capacidad de hasta 168 plazas. Ha indicado también que ha mantenido acciones de coordinación con la Generalitat de Cataluña y con la Diputación de Lleida, que han dado como resultado el otorgamiento de subvenciones para contribuir a los gastos derivados de la atención a las personas temporeras.

Por su parte, el Síndic quiere incidir en la conveniencia de que el Ayuntamiento dé continuidad a las acciones iniciadas y que se planifiquen las actuaciones para próximas campañas con un marco estable de los recursos de atención a las personas temporeras que los necesiten, con una atención especial a los recursos de alojamiento.

**Q 06277/2018****Queja relativa a las condiciones y el servicio en un centro residencial para personas mayores de Barcelona**

Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona  
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja exponía que su madre había sido ingresada durante unos meses en un centro para personas mayores, y que la atención que recibían tanto ella como el resto de personas usuarias era muy deficiente y el trato inadecuado.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó que se hizo una visita de inspección al centro y que se dio respuesta a la promotora en julio de 2018. No obstante, el Síndic constató que con anterioridad se habían llevado a cabo de oficio varias actuaciones de inspección para la supervisión del funcionamiento del centro, y que se habían detectado algunas carencias recurrentes, que también se detectaron en las últimas visitas de inspección realizadas en 2018.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Departamento, por una parte, que llevase a cabo una supervisión y un seguimiento riguroso y exhaustivo del funcionamiento de este centro residencial y, si procedía, intensificara las actuaciones de control, con el fin de asegurar que la atención dispensada

a las personas que estaban ingresadas fuera correcta; y, por otra parte, que evaluara de nuevo las carencias y deficiencias constatadas, determinara si eran constitutivas de infracción administrativa tipificada en la normativa de servicios sociales y, si procedía, incoara el procedimiento sancionador correspondiente.

El Departamento ha informado que los servicios de inspección han llevado a cabo una nueva visita al centro y que han comprobado que se habían mejorado diversos aspectos que con anterioridad se habían mostrado deficitarios, como la organización horaria de las comidas, los registros y la documentación de los expedientes asistenciales. Por lo tanto, el Síndic finaliza sus actuaciones en este asunto, aunque ha instado el Departamento a mantener un seguimiento del funcionamiento de este centro.

**Q 08707/2018****Queja relativa a los plazos para llevar a cabo las obras necesarias para solucionar la accesibilidad en el CEM Can Felipa de Barcelona y a las posibles medidas compensatorias para el colectivo de personas con discapacidad**

Ayuntamiento de Barcelona

El Ayuntamiento de Barcelona informó que ya se había puesto en contacto con el promotor de la queja en varias ocasiones y que entendía que ya se había dado respuesta a sus demandas tanto sobre la accesibilidad del centro como sobre la tarifa social, el calendario previsto de finalización de la obra y las medidas compensatorias previstas.

En cuanto a la accesibilidad del centro, si bien todo apuntaba a que la voluntad del Ayuntamiento era realizar esta obra en un plazo más bien breve, lo cierto es que no se facilitó información concreta sobre los plazos previstos para llevarla a término. Además, el Ayuntamiento informó de diversas vicisitudes que hicieron que las obras de la rampa se retrasaran sin que se haya determinado aún una fecha de ejecución de la obra.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que acelerase los trámites pendientes de forma que ya se pudiera fijar una fecha de ejecución, se hiciera pública y la obra se pudiera llevar a cabo sin más demora.

El Ayuntamiento informó que se habían iniciado las obras para instalar la rampa y que estaba previsto finalizarlas el mes de mayo de 2019, por lo que se entiende que a fecha de hoy la obra ya se ha ejecutado.



**Q 00060/2019****Disconformidad con la denegación de una prestación de la renta garantizada de ciudadanía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que en junio de 2018 se le había denegado la prestación de la renta garantizada de ciudadanía porque la Administración había considerado que no cumplía el requisito de residencia continuada y efectiva durante el período de dos años anteriores a la solicitud, tal y como prevé la Ley 14/2017, de 20 de julio. Contra la resolución denegatoria, presentó un recurso de alzada, en el que indicó que durante este tiempo había residido de forma continuada en Cataluña, y que había sido atendido por diferentes servicios municipales de atención a personas en situación de exclusión, tal y como han confirmado los informes emitidos por varios centros.

Por todo ello, y puesto que se había sobrepasado el plazo máximo de tres meses para resolver el recurso que establece la legislación vigente, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se resolviera con celeridad el recurso de alzada interpuesto por el promotor y que, a la vista de los datos que se desprenden de la documentación que aportó, lo estimara.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha señalado que en marzo de 2019 se dictó una resolución por la que se estimaba el recurso y se concedía al promotor la prestación solicitada.

**Q 07061/2019****Queja relativa al procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia de una persona y de su derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que mediante resolución por la que se establecía el programa individual de atención (PIA) de su madre se incrementó la aportación económica al servicio de residencia asistida para personas mayores de carácter temporal o permanente que tenía otorgado sin explicarle qué lo justificaba. Contra dicha resolución, el promotor presentó un recurso de alzada del que manifiesta no haber recibido respuesta.

En vista de esta información, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se proporcionara al promotor una

explicación clara, razonada y por escrito sobre los datos que se habían tenido en cuenta para determinar la aportación económica que correspondía a su madre, y qué nuevos datos habían hecho que esta aportación se hubiera incrementado.

El Síndic ha recibido copia del escrito que el Departamento ha enviado al promotor de la queja en el que se desglosan los datos económicos tomados en consideración para calcular la aportación económica que corresponde a su madre.

## 5. Educación e investigación

El ámbito de educación e investigación comprende medidas relativas a infraestructuras y recursos, becas y ayudas,

derechos y deberes del alumnado, necesidades educativas especiales, acoso escolar, acceso y preinscripción o tramitación administrativa.

### 55. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de educación e investigación

Tramitación administrativa y gestión académica	77	28,1%
Acceso y preinscripción	52	19,0%
Necesidades educativas especiales	50	18,2%
Acoso escolar	41	15,0%
Infraestructuras y recursos	24	8,8%
Becas y ayudas	17	6,2%
Derechos y deberes del alumnado	13	4,7%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la tramitación administrativa y la gestión académica, gran parte de las medidas adoptadas se han enfocado a mejorar protocolos y la calidad de la información dirigida a las personas

interesadas, así como a dar respuesta a solicitudes. De hecho, la necesidad de mejorar la información dirigida a las familias resulta un elemento clave en esta área.

### 56. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tramitación administrativa y gestión académica

Mejoras organizativas del servicio público/ protocolos	24	31,2%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	22	28,6%
Dar respuesta/elaboración de informe	20	26,0%
Resolución de expediente en tramitación (demora, falta de informes)	3	3,9%
Resolución de recurso	3	3,9%
Acceso a la información	2	2,6%
Revisión de acuerdos y procedimientos	2	2,6%
Envío de título	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la preinscripción y el acceso a enseñanzas, en 17 ocasiones el Síndic ha revisado y mejorado los procedimientos de preinscripción escolar, especialmente en relación con la educación primaria y secundaria, pero también en el ámbito universitario, y ha defendido y logrado la

asignación de plazas en los estudios deseados en 14 casos.

También ha intervenido en la mejora de la plataforma de preinscripción universitaria o en el reintegro de importes por ingresos indebidos en la matriculación.

### 57. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a acceso y preinscripción

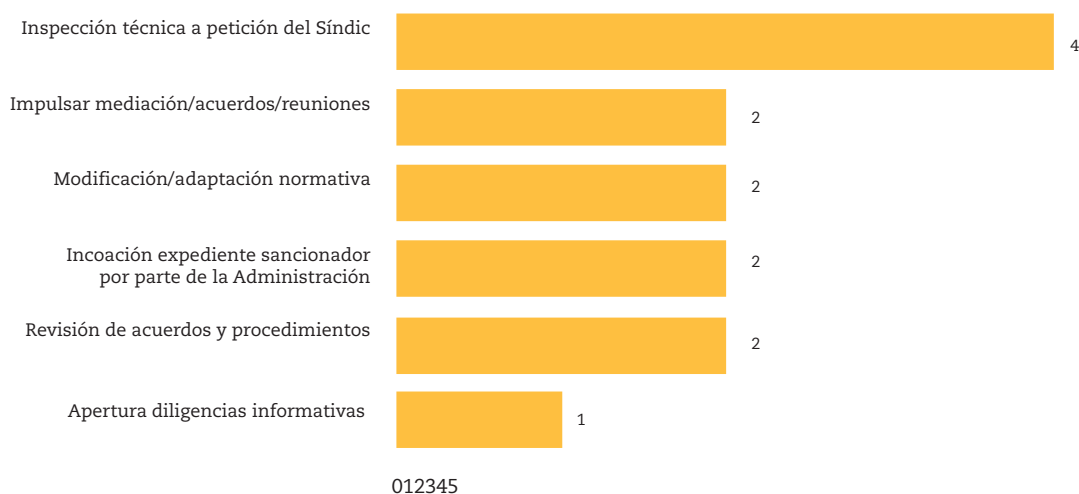
Revisión de la preinscripción escolar	17	32,7%
Asignación de plaza a estudios	14	26,9%
Mejoras organizativas del servicio público/ protocolos	6	11,5%
Reintegro importe de ingresos indebidos	5	9,6%
Modificación normativa	3	5,8%
Revisión de la zonificación escolar	3	5,8%
Revisión de acuerdos y procedimientos	2	3,8%
Mejora de la plataforma de preinscripción universitaria	1	1,9%
Apertura de diligencias informativas	1	1,9%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>

Cabe destacar que a lo largo del presente año, en cuanto al acceso a las diferentes etapas educativas, se ha publicado una corrección de errores en el DOGC de 15 de noviembre de 2018 del Decreto 131/2018, de 26 de junio, por el que se fijan los precios de los servicios académicos en las universidades públicas y en la Universidad Abierta de Cataluña para el curso 2018-2019; se ha modificado la normativa para las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 y 45 años, teniendo en cuenta a las personas con necesidades educativas especiales, y se ha aprobado el Decreto 31/2019, de 5 de febrero, de modificación

del Decreto 75/2007, de 27 de marzo, por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado en los centros en las enseñanzas sufragadas con fondos públicos, para suprimir el criterio de prioridad de enfermedades digestivas crónicas y de exalumnos.

En cuanto a los derechos y deberes del alumnado, las actuaciones del Síndic se han centrado en iniciar inspecciones técnicas o impulsar la mediación entre las personas interesadas para garantizar una buena convivencia entre los diferentes agentes que intervienen.

### 58. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a derechos y deberes del alumnado



En cuanto al alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), el conjunto de mejoras que se han establecido es muy diverso, lo que se explica por las diferentes necesidades que puede requerir dicho alumnado. Así, las mejoras mayoritarias son el establecimiento de medidas de protección o de seguimiento del alumnado por parte de la Administración o la garantía de accesibilidad a las actividades que ofrecen los centros.

También se ha trabajado en la necesidad de asignar a algunos alumnos plazas específicas en centros de educación especial, o de mejorar determinados protocolos y servicios, especialmente por lo que se refiere a la inclusión. En relación con la falta de personal de apoyo, en 5 ocasiones la Administración, tras la intervención del Síndic, ha concedido o ampliado el número de horas de este personal.

### 59. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a necesidades educativas especiales (NEE)

Establecimiento/información de medidas de protección del alumnado por parte de la Administración	12	24%
Accesibilidad a las actividades	10	20%
Establecimiento de medidas de seguimiento del alumnado por parte de la Administración	7	14%
Asignación de plaza a estudios	6	12%
Concesión/ampliación de horas de personal de apoyo	5	10%
Mejoras organizativas del servicio público/protocolos	4	8%
Requisitos de acceso a estudios	2	4%
Modificación de los pliegos de cláusulas de los contratos	2	4%
Investigación interna a petición del Síndic	1	2%
Definición plan y metodología docente	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

En relación con el acoso escolar, como en el caso de las necesidades educativas especiales, mayoritariamente se han establecido medidas de protección y seguimiento del menor por parte de la Administración, junto con mejoras organizativas y de protocolos de actuación.

Se ha trabajado también para impulsar la mediación como un mecanismo adecuado de resolución de conflictos entre las personas interesadas. Además, se ha manifestado la necesidad de incluir formación especializada para tratar estos conflictos.

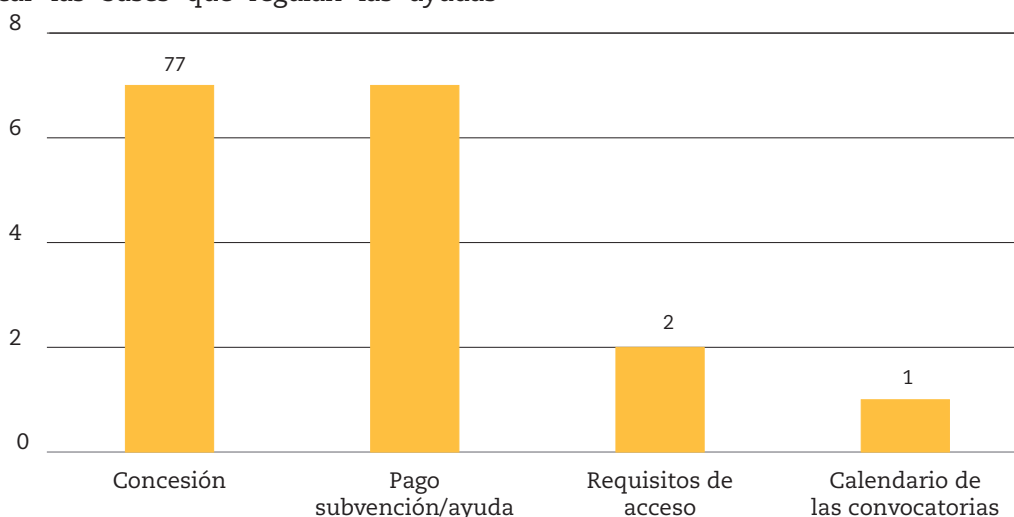
#### 60. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al acoso escolar

Establecimiento de medidas de seguimiento del alumnado por parte de la Administración	11	26,8%
Mejoras organizativas del servicio público/ protocolos	10	24,4%
Establecimiento/información de medidas de protección del alumnado por parte de la Administración	7	17,1%
Impulsar mediación/acuerdos/reuniones con la persona interesada y/o su entorno	5	12,2%
Apertura de diligencias informativas	3	7,3%
Investigación interna a petición del Síndic	2	4,9%
Definición plan y metodología docente	1	2,4%
Anulación/revocación sanción	1	2,4%
Formación especializada	1	2,4%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a las becas y las ayudas (becas de transporte, comedor o ayudas al material escolar y libros), el Síndic ha intervenido en la concesión de ayudas en 7 casos, y en el pago de ayudas, en 7 casos más. También se ha trabajado en la modificación de los requisitos de acceso de dos convocatorias (para que el Ayuntamiento de Viladecans no tuviera en cuenta determinados umbrales económicos a las familias numerosas con hijos con discapacidad, y para modificar las bases que regulan las ayudas

municipales para libros de texto y material escolar del Ayuntamiento de Vidreres), así como en la modificación del calendario de otra convocatoria.

Por último, en cuanto a las infraestructuras y los recursos, se ha incidido en la construcción o rehabilitación de centros de enseñanza (11 casos) o el incremento de recursos humanos (9 casos).



## 61. Casos concretos en el ámbito de educación e investigación

Q 05734/2018

**Queja relativa a la gestión del transporte escolar de un centro de educación especial de Barcelona**

Consortio de Educación de Barcelona

La asociación de madres y padres de alumnos de una escuela de educación especial de Barcelona manifestaba su disconformidad con la gestión del transporte escolar del centro, especialmente en cuanto a la formación de las personas acompañantes, que consideraban insuficiente.

El marco normativo vigente prevé, con carácter general, que la atención de las personas con discapacidad debe estar a cargo de personal con formación específica (artículo 60.1 del Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre). La misma norma atribuye a las Administraciones públicas el deber de promover esta formación. En cuanto al transporte escolar, el Real decreto 443/2001, de 27 de abril, prevé que siempre que se transporte alumnado de centros de educación especial, las personas acompañantes deben tener la cualificación laboral necesaria para atender adecuadamente al alumnado con necesidades educativas especiales.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Consorcio de Educación de Barcelona que adoptara las medidas necesarias para asegurar que las personas que desarrollan funciones de acompañamiento en el

transporte escolar de alumnos del centro educativo objeto de queja dispongan de formación específica para atender a niños y adolescentes con necesidades especiales, ya sea mediante la incorporación del requisito de que este personal disponga de titulación que garantice esta formación en la contratación con las empresas que prestan el servicio de transporte escolar, o bien mediante el establecimiento de una formación específica para este personal.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha señalado que en el concurso público de convocatoria del servicio de transporte escolar se establece que se puntúa la formación en tiempo libre de la monitorización, pero no se exige. Sin embargo, siguiendo las sugerencias del Síndic, el Consorcio planteará que en la próxima convocatoria del servicio de transporte se exija la formación del personal monitor que acompaña en dicho servicio.

**Q 07326/2018****Q 08987/2018****Quejas relativas a la garantía del derecho a la educación en igualdad de condiciones en la decisión de introducir tabletas táctiles en una escuela de Cubelles**

Departamento de Educación

El Síndic ha recibido dos quejas de las familias de dos menores escolarizados en un centro de Cubelles que exponían su desacuerdo con la decisión de introducir una nueva metodología de enseñanza basada en el uso de tabletas táctiles que no respetaba el derecho a la educación sin discriminación por razones económicas. También se quejaban de la información proporcionada a las familias sobre esta cuestión.

Una vez estudiado el asunto, el Síndic sugirió al Departamento de Educación: 1. que garantizara la accesibilidad universal a los aparatos tecnológicos necesarios para cursar los estudios obligatorios en el marco de un proyecto de innovación tecnológica implementado en el centro; 2. que valorara y determinara los gastos asociados a la implantación de proyectos novedosos que representan una inversión económica adicional para las familias y que pueden vulnerar los principios de gratuidad y accesibilidad a la educación primaria pública. En este sentido, deberían buscarse instrumentos para luchar contra la brecha digital que no favorezcan la segregación escolar entre centros educativos por razón de la inclusión de una cuota tecnológica en el centro (por ejemplo, un precio máximo de material y servicios o la socialización de este tipo de dispositivos); 3. que pusiera a disposición de las familias más necesitadas ayudas para el material especialmente costoso, y 4. que, respecto del proceso de implantación de la cuota tecnológica en el centro, se elaborara el Plan TAC del centro y se hiciera un seguimiento del mismo.

El Síndic considera que la Administración ha tomado medidas para atender la problemática detectada con referencia a la implementación de tabletas táctiles, como por ejemplo la elaboración del Plan TAC del centro, las informaciones facilitadas a las familias respecto del proyecto y la eliminación de la llamada cuota tecnológica. En este sentido se han cumplido las sugerencias del Síndic.

No obstante, en cuanto al planteamiento general y las recomendaciones al Departamento de Educación referentes a las garantías de equidad y gratuidad en la introducción del uso de tabletas táctiles en las escuelas, el Síndic solicita al Consorcio que valore la implementación desde un punto de vista general y siga trabajando para que se pueda avanzar en el uso de dispositivos en las aulas y la adquisición de la competencia digital entre el alumnado en términos de no discriminación por razones económicas y socioculturales.

**Q 02350/2019****Queja relativa a los criterios establecidos para acceder al servicio de comedor de una escuela de Sarrià de Ter**

Departamento de Educación

La promotora de la queja exponía su desacuerdo con el hecho de que se dificultara el acceso de forma esporádica al servicio de comedor en la escuela de su hijo.

Hay que tener presente que, aunque el servicio de comedor escolar no es obligatorio, una vez establecido debe ajustarse a las previsiones del Decreto 160/1996, de 14 de mayo, que no prevé la posibilidad de establecer criterios de admisión y lo define como un servicio escolar, de carácter educativo, dirigido al conjunto de alumnado del centro, sin exclusiones.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Educación, que estudiara la posibilidad de adecuar o ampliar los espacios de esta escuela, con el objetivo de que el servicio de comedor pueda atender al conjunto de alumnado del centro que lo solicite; y, además, que estudiara, conjuntamente con el Consejo Comarcal del

Gironès y con el centro educativo, la adopción de medidas organizativas alternativas que garanticen la posibilidad de acceder al servicio de comedor a todo el alumnado de la escuela que lo solicite. También solicitó que se dejaran sin efecto los criterios de admisión al servicio de comedor de la escuela.

El Departamento de Educación ha señalado que el hijo de la promotora es usuario fijo del servicio de comedor desde finales del curso pasado y también el presente curso y ha podido hacer uso del servicio. Así mismo, se ha informado que este año todo el alumnado del centro que lo ha solicitado ha podido hacer uso del servicio de comedor escolar y se prevé que esta situación se podrá mantener en el futuro.

**Q 02404/2019****Queja relativa a una situación de presunto acoso escolar en un centro educativo de Barcelona**

Consortio de Educación de Barcelona

La promotora de la queja exponía una situación de presunto acoso escolar sufrido por su hija en un centro educativo de Barcelona. Describía conductas de los compañeros como agresiones físicas y verbales, humillaciones (especialmente en los vestuarios de educación física), aislamiento del resto del grupo y, recientemente, incluso amenazas de muerte.

El Síndic sugirió al Consorcio de Educación de Barcelona, de una parte, que la Inspección educativa revisara el procedimiento seguido en este caso y trabajara con la escuela la revisión de los procesos de observación, detección e intervención del centro ante un caso similar, así como que informara a la institución sobre las medidas y mejoras que se emprendan para favorecer que en un futuro el centro actúe de forma más decidida hacia cualquier señal de sospecha de existencia de comportamientos entre iguales con violencia o agresividad física o verbal, con un claro mensaje de tolerancia cero; y, por otra parte, que el EAP iniciara un trabajo de acompañamiento próximo y de apoyo a la hija de la promotora y a su familia en su incorporación al nuevo centro educativo el curso 2019-2020.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha informado que la Inspección educativa, conjuntamente con el EAP y el Consorcio, ha revisado las actuaciones del centro y se ha trabajado con el centro todas las actuaciones previstas en el protocolo, lo que ha permitido identificar las que deben mejorar. Y ha añadido que la Inspección hará un seguimiento de la implementación de las actuaciones previstas en el Proyecto de convivencia durante el curso 2019-2020.



Q 06262/2019

**Queja relativa al pago de cuotas escolares en un instituto de Barcelona**

Consortio de Educación de Barcelona

La promotora de la queja exponía que el mes de junio de cada año se solicita a las familias del alumnado de un instituto de Barcelona el abono de cuotas en concepto de salidas y actividades sin detallarlas. Consideraba que esta información debería ser pública. El Síndic también constató que el centro distribuía un documento en el que justificaba el pago de las cuotas de la matrícula.

A criterio del Síndic, hacer mención del concepto cuotas de la matrícula puede dar a entender de manera errónea que estas cuotas tienen carácter obligatorio y son un paso necesario para la matriculación del alumnado en el centro. Se debe tener en cuenta que el ordenamiento jurídico prohíbe vincular la escolarización al cobro de cuotas a las familias por determinados servicios escolares, y también que dicho cobro tenga carácter lucrativo y cobrar cuotas por las actividades lectivas realizadas, por ejemplo.

A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Departamento de Educación: 1. que le informara sobre la previsión de publicar en la web la información de las cuotas y de su régimen legal, y también el presupuesto, tal y como prevén las instrucciones de inicio de curso del Departamento de Educación; 2. que desglosara las cuotas de material y salidas para las familias y eliminara los aspectos que tienen que ver con la cofinanciación de la provisión o adecuación de servicios o equipamientos escolares que cubre la Administración; 3. que garantizara a las familias la posibilidad de adquirir los libros de texto en otros puntos de venta, sin pasar necesariamente por el sistema de resocialización de libros que ofrece el AMPA, y 4. que garantizara la igualdad de trato a todo el alumnado durante el horario lectivo, al margen del pago de cuotas por parte de las familias.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha informado que en su página web se publica la información de las cuotas y del presupuesto de los centros educativos de Barcelona.

En cuanto a las cuotas del centro escolar objeto de queja, el Consorcio ha informado que la dirección del instituto ha analizado los diferentes conceptos incorporados a la cuota escolar de material y ha eliminado todos los que no puedan ser catalogados como material escolar.

Además, ha añadido que el Consorcio valora todos los años, en el momento de elaborar el presupuesto, cuál es la transferencia más adecuada para cada centro para hacer frente a los gastos de funcionamiento: mantenimiento, limpieza y suministros básicos de electricidad, gas y agua del centro.

Por último, la dirección del instituto ha comunicado que el centro vela en todo momento por garantizar la igualdad de trato a todo el alumnado durante el horario lectivo, al margen del pago de cuotas por parte de la familia.

## 6. Infancia y adolescencia

Tal y como se indicaba en el capítulo II, el área de infancia y adolescencia presenta una gran variedad de aspectos que afectan al menor. De hecho, la diversidad de actuaciones proviene fundamentalmente de la vertiente de atención a la infancia y protección a la infancia y la adolescencia.

Cabe señalar, también, el incremento de soluciones que se han abordado en el ámbito familiar, motivado por la inclusión de las situaciones de emergencia residencial.

### 62. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de infancia y adolescencia

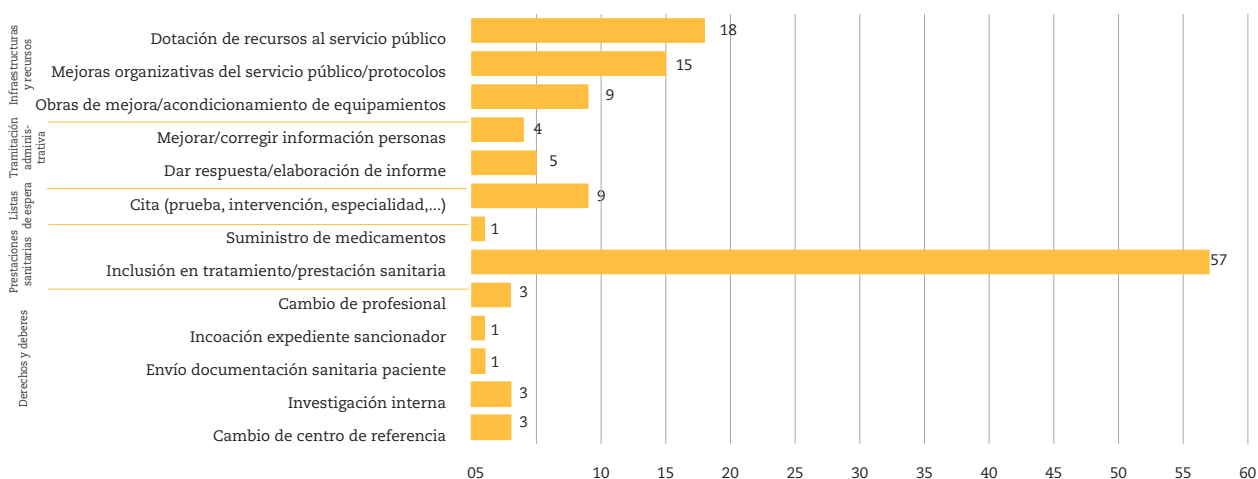
Atención a la infancia	204	48,6%
Protección a la infancia y la adolescencia	134	31,9%
Familias	81	19,3%
Discriminaciones	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>

#### 6.1. Atención a la infancia

En cuanto a los temas de salud, se muestran algunas de las actuaciones que también se aplican a la materia general de salud, pero en este caso, concretadas en los menores. En este sentido, tal y como ya se desarrollaba

en el apartado de salud, las mejoras se centran en las prestaciones sanitarias, las listas de espera o las infraestructuras y recursos de la sanidad pública.

### 63. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la salud en niños y adolescentes



Así, durante el año 2019, en 57 casos se ha incluido al menor en un tratamiento o prestación sanitaria, especialmente por la petición acumulada de obtener los medidores de glucosa de forma continuada. En relación con las infraestructuras y los recursos, en 18 casos se ha dotado de recursos el servicio

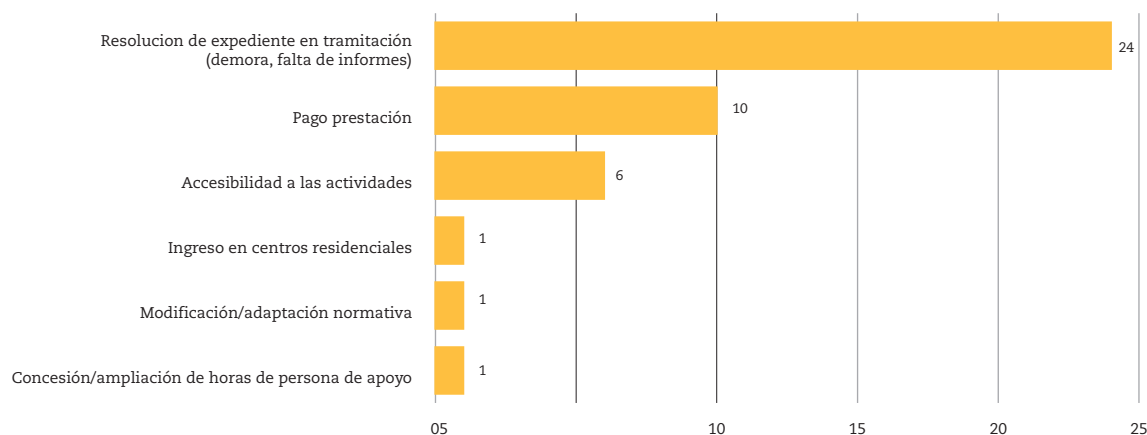
público, en 15 casos se han hecho mejoras organizativas y en 9 ocasiones se han ejecutado obras de mejora o medidas de acondicionamiento de equipamientos, lo cual es significativo, tanto en el ámbito de salud en general como cuando esta atención se centra en el menor.

En cuanto a las listas de espera, en 9 casos se ha establecido la fecha de una prueba diagnóstica o una intervención, o se ha ingresado finalmente al menor en el centro residencial requerido.

En relación con los menores con discapacidad, tal y como sucede en el apartado de servicios sociales, la tramitación administrativa y, en

concreto, la agilización de los trámites para resolver los expedientes y para que se realice el pago de la prestación son las principales formas en las que el Síndic puede finalizar una intervención. En menor medida, se encuentra el ingreso en centros residenciales o la concesión o ampliación de horas de personal de apoyo.

#### 64. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la discapacidad en niños y adolescentes



Cabe destacar, además, la modificación normativa que ha impulsado el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias para establecer una ayuda o apoyo para la adquisición o el mantenimiento de los perros de asistencia, tal y como consta en la Orden TSF/118/2019, de 4 de junio, por la que se abre la convocatoria para la prestación social de carácter económico de derecho de concurrencia de atención social a las personas con discapacidad, para el año 2019.

En relación con la educación en el ocio, el Síndic interviene desde diferentes vertientes, tanto para intentar garantizar la máxima inclusión posible y, por lo tanto, mejorar los requisitos de acceso a estas actividades, como para llevar a cabo obras de mejora en los espacios y equipamientos, proporcionar formación especializada para trabajar con menores con necesidades educativas especiales en centros de ocio o establecer medidas de protección y seguimiento del menor.

#### 65. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la educación en el ocio

Mejoras organizativas del servicio público/protocolos	10	31,3%
Obras de mejora/acondicionamiento de equipamientos	5	15,6%
Establecimiento/información de medidas de protección del menor por parte de la Administración	5	15,6%
Dar respuesta/elaboración de informes	3	9,4%
Establecimiento de medidas de seguimiento del menor	3	9,4%
Impulsar mediación/acuerdos con la persona interesada	2	6,3%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	1	3,1%
Formación especializada	1	3,1%
Modificación de pliegos de cláusulas de contratos	1	3,1%
Apertura de diligencias informativas	1	3,1%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

Por último, aunque se le dedica un apartado diferenciado en atención al volumen de quejas, cabe destacar la intervención del

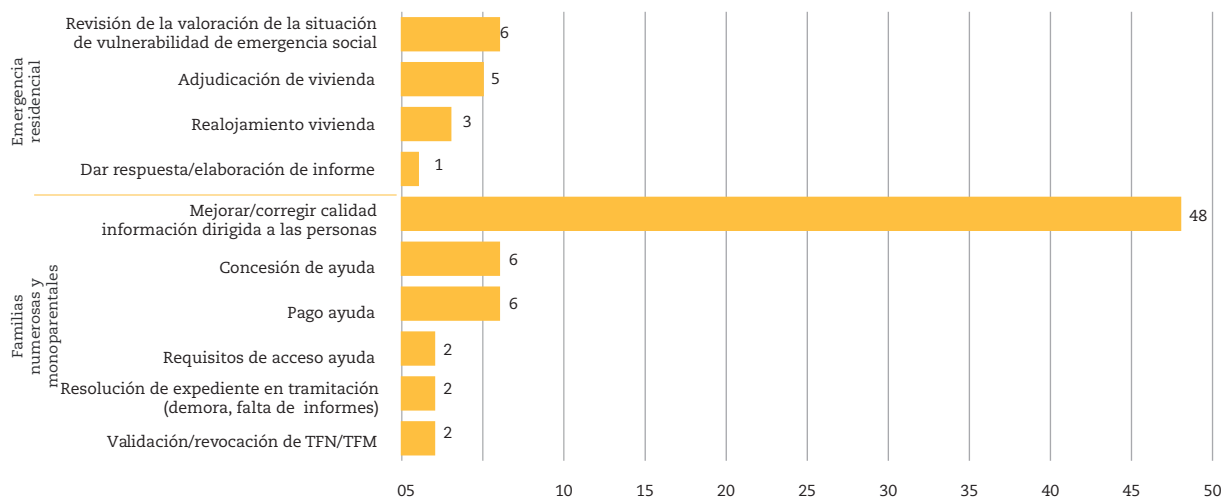
Síndic para agilizar los trámites de cambio de nombre en el Registro Civil de una persona transgénero.

## 6.2. Familias

Actualmente, la submateria de familias recoge la gestión de los títulos de familia numerosa (TFN) y de los títulos de familia monoparental (TFM), la necesidad de disponer de ayudas para poder garantizar el bienestar de los menores y del conjunto de la familia, especialmente cuando se

encuentran en riesgo de exclusión social, y la afectación que puede tener en el menor una situación de emergencia residencial, ya sea por desahucios, ya sea por la solicitud de una vivienda de emergencia social, aunque la familia no haya sido desahuciada..

### 66. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a familias



A lo largo del presente año 2019, se ha mejorado la calidad de la información destinada a las familias, especialmente las monoparentales y las numerosas, y se ha trabajado para resolver o agilizar el pago de las prestaciones.

La adjudicación de viviendas afecta más la materia de vivienda pero, tal y como se ha señalado en la introducción del capítulo IV,

en ocasiones existen medidas transversales que no siempre se adscriben en un área concreta, más aún cuando se trata de una posible vulneración de derechos de niños y adolescentes. Así, se ha revisado en 6 ocasiones la valoración de vulnerabilidad de emergencia social de las familias, y en otras 5 se ha adjudicado una vivienda o se ha conseguido realojar a la familia en otra vivienda.

### 6.3. Protección a la infancia y la adolescencia

El Síndic ha intervenido para que la Administración tome medidas de seguimiento o de protección del menor en situación de riesgo o desamparo en un total de 29 casos. También ha promovido mejoras en los protocolos con el objetivo de mejorar

la situación de los menores que se encuentran en riesgo. Además, como consecuencia de estas intervenciones, en 4 ocasiones se ha garantizado la seguridad del menor con el ingreso en recursos del sistema de protección a la infancia.

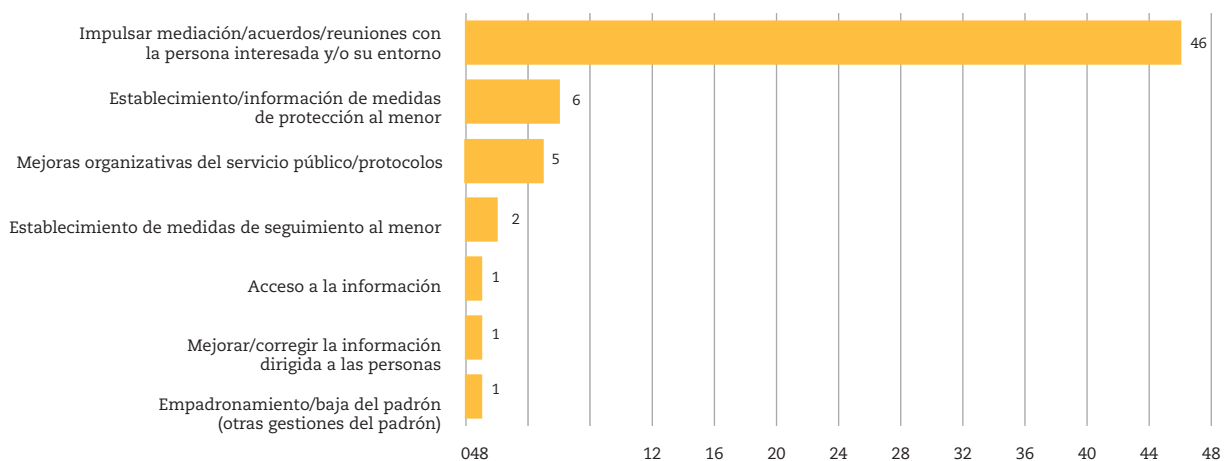
#### 67. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la protección de la infancia y la adolescencia



En cuanto a los conflictos intrafamiliares, el Síndic ha trabajado para impulsar medidas de mediación con la persona interesada y su entorno, para establecer medidas de

protección y seguimiento de los menores o para incorporar mejoras organizativas (punto de encuentro, etc.) a fin de garantizar el respeto y la buena convivencia.

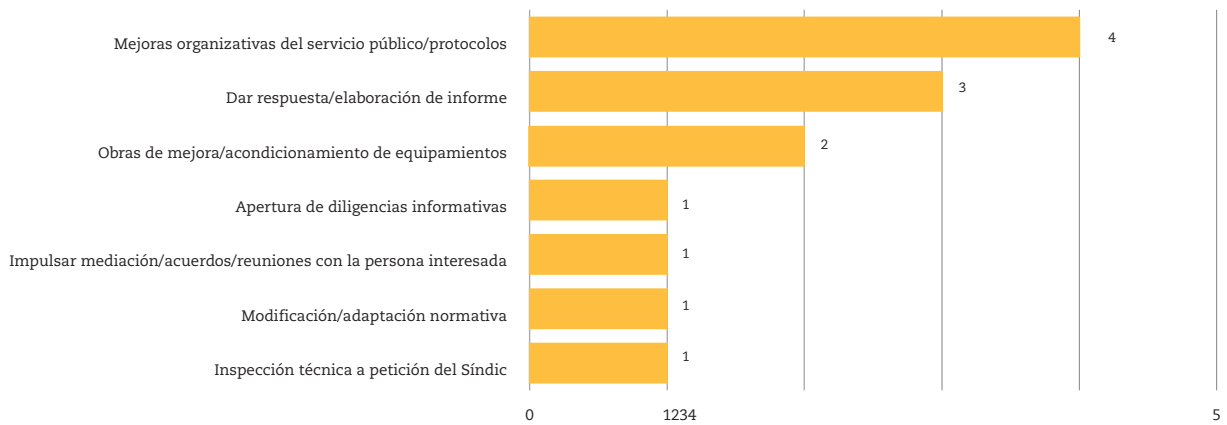
#### 68. Tipología de quejas y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a conflictos intrafamiliares



En cuanto a los recursos del sistema de protección a la infancia, y en concreto los centros destinados a menores, el Síndic ha participado en mejoras organizativas de servicio público y protocolos en 4 casos, o

en obras de mejora y acondicionamiento de espacios en 2 ocasiones. También ha impulsado la mediación o la inspección de estos centros en un caso.

### 69. Tipología y número de cumplimientos cuando las quejas hacen referencia a los centros destinados a menores



En particular, cabe destacar la aprobación del Proyecto educativo de centro (PEC) de la DGAIA y del Reglamento de régimen interno del Centro residencial de acción educativa Lledoners, ya que se revisaron los protocolos de ingreso, de desinternamiento, de seguimiento del proceso de autonomía de los niños y adolescentes residentes en el centro, de garantía de la escucha por parte

del EAIA referente y de la regulación sobre la aplicación de sanciones.

Por último, en el ámbito de los menores migrantes no acompañados, siguiendo las recomendaciones del Síndic, la Administración ha establecido medidas de seguimiento o ha intervenido para asignar plazas de estudios a niños o adolescentes.

## 70. Casos concretos en materia de infancia y adolescencia

**Q 01421/2018**  
**Q 06255/2018**  
**Q 06841/2018**  
**Q 07173/2018**  
**Q 08017/2018**  
**Q 08118/2018**  
**Q 08441/2018**  
**Q 08492/2018**  
**AO 00124/2018**

**Queja relativa a la falta de financiación del segundo implante coclear en el caso de menores a los que les ha sido recomendado por criterio facultativo**

Departamento de Salud

El Síndic ha recibido varias quejas de personas que manifestaban que se había denegado la financiación de un segundo implante coclear para sus hijos, a pesar de haberles sido recomendado por los equipos médicos de los hospitales correspondientes. A la vista de esta información, se solicitó al Departamento de Salud que indicara los motivos por los que no financia el segundo implante coclear para estos niños.

El Departamento de Salud ha reconocido de forma expresa que cuando la decisión médica determina la necesidad de un doble implante, el coste íntegro debe ir a cargo del CatSalut. Para dar efectividad a esta decisión, ha informado que los implantes bilaterales que se coloquen a partir del mes de marzo de 2019 se financiarán íntegramente. (...) El CatSalut financiará también la renovación de los componentes externos que forman parte de la cartera común de prótesis externas.

En cuanto a los casos en los que el segundo implante fue financiado de forma privada por las familias después de la modificación de la Cartera de servicios comunes del año 2015, el Departamento ha informado que el derecho a la prestación tiene efectos retroactivos a partir del 9 de julio de 2015, y que se está elaborando un protocolo para poder devolver las cuantías abonadas por las familias.

Más recientemente, el Departamento ha informado que el 10 de julio de 2019 aprobó una resolución en la que determina que se amplía el plazo para la presentación de la solicitud de resarcimiento de gastos asociados a la intervención quirúrgica del implante coclear bilateral hasta el 9 de julio de 2020.

**Q 01406/2019**  
y otros

**Queja relativa a la falta de acceso a los medidores continuos de glucosa para menores con diabetes**

Departamento de Salud

Desde el mes de febrero de 2017, el Síndic ha recibido varias quejas de familias de niños y adolescentes que padecen diabetes y que solicitan que se incluyan los sistemas de monitorización continua de glucosa para los pacientes con diabetes mellitus tipo 1 en la cartera de servicios del Servicio Catalán de la Salud.

En noviembre de 2018 el Síndic ya trasladó al Departamento de Salud una resolución sobre este asunto, en el marco de la actuación de oficio 00221/2018, y le recomendó: que garantizara de forma inmediata los sistemas de monitorización continua de glucosa como mínimo a las personas que estaban en fase 1 y 2 del Protocolo de implementación de los sistemas de monitorización continua de glucosa, vigente desde el 1 de julio de 2018; que estableciera de forma clara el calendario de implementación de las fases 3 y 4 del Protocolo de acceso a la monitorización continua de glucosa, y que garantizara también sin demora los sistemas de monitorización continua a todos los supuestos cubiertos por la cartera del Sistema Nacional de Salud y en igualdad de condiciones con el resto de territorios del Estado.

Posteriormente, el Departamento ha informado que el proceso de implantación de la fase 1 del Protocolo de acceso a la monitorización continua de glucosa, iniciado el mes de julio de 2018, continúa en marcha para cubrir la demanda de personas con diabetes mellitus tipo 1 menores de siete años y mujeres gestantes, lleven bomba de insulina o presenten hipoglucemias de forma inadvertida y/o repetida, según los requisitos técnicos que marca el Protocolo.

También se ha informado que el mes de diciembre de 2018 se inició la puesta en marcha de la fase 2, que se mantiene, e incluye a personas con diabetes mellitus tipo 1 de entre siete y dieciocho años con hipoglucemia de repetición/desapercibida con tratamiento de múltiples dosis, según los requisitos técnicos que marca el Protocolo.

**Q 04903/2019**

**Queja relativa a la demora excesiva en la tramitación de la revisión del grado de discapacidad de un menor**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La promotora de la queja manifestaba que había presentado una solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad a nombre de su hija y que, a pesar de que se había superado el plazo previsto legalmente para la tramitación de la solicitud, aún no se había firmado el Acuerdo PIA ni se había emitido la resolución correspondiente.

El Síndic recuerda que cuando el beneficiario de las ayudas es un niño, el hecho de no disponer de las prestaciones o servicios a los que puede tener derecho en virtud de su situación de dependencia afecta directamente a sus condiciones de crianza. La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, así como el derecho interno reconocen que los niños y los adolescentes con discapacidades tienen derecho a disfrutar de asistencia sanitaria y de medidas terapéuticas ocupacionales adecuadas a sus necesidades (artículo 42.3 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo). Los servicios y las prestaciones reconocidas a los niños

en situación de dependencia son una herramienta fundamental para favorecer la garantía de este derecho.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que resolviera sin más demora la solicitud de revisión del grado de discapacidad presentada a nombre de la hija de la promotora.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que en noviembre de 2019 se dictó la resolución mediante la cual se reconocía a la hija de la promotora un 72% de discapacidad con efectos desde julio de 2018. De acuerdo con esta información, el Síndic entiende que el Departamento ha corregido su actuación en el sentido solicitado.



**Q 05895/2019****Queja relativa a la falta de asignación de un servicio técnico de punto de encuentro**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la demora del inicio de las visitas con sus hijos en el punto de encuentro que tenía asignado. Según indicaba, hacía dos años que no veía a los niños, a pesar de que se había acordado judicialmente el inicio de visitas en el punto de encuentro desde el año 2017.

Cabe recordar que el derecho de relación, encuentros y comunicación de los menores con el progenitor con quien no convivan de manera regular es un derecho de los menores que decae solo en función de su interés primordial, y que la dilación en la asignación del recurso va en detrimento de este derecho.

A la vista de estas consideraciones, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por una parte, que emprendiera medidas, en colaboración con el Departamento de Justicia, para mejorar la fluidez y la calidad de la comunicación entre la Dirección General de Familias y los juzgados, con el fin de garantizar el derecho de los menores a disfrutar, sin dilaciones, de la relación con sus progenitores acordada judicialmente; y por otra parte, que emprendiera de forma urgente actuaciones de coordinación con el juzgado competente en este caso y que se asignara inmediatamente un punto de encuentro, en interés de los menores.

El Departamento ha informado que la Dirección General de Familias está tomando medidas para mejorar los canales de comunicación y el traspaso de información con los diferentes órganos judiciales, con el objetivo de agilizar la asignación de los servicios técnicos de punto de encuentro a las familias. Entre estas medidas, destacan reuniones periódicas con los órganos y los responsables judiciales, y actuaciones de coordinación telefónica directa con los juzgados correspondientes.

Sobre el caso concreto objeto de esta queja, el Departamento ha indicado que, a raíz de las actuaciones de coordinación llevadas a cabo con el juzgado competente, en octubre de 2019 se asignó un servicio técnico de punto de encuentro al promotor de la queja.

**Q 06615/2019****Queja relativa a la situación de vulnerabilidad social por eminente pérdida de la vivienda de una familia con tres menores a cargo**

Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

El promotor de la queja exponía que vivía con su pareja y sus tres hijos en Santa Coloma de Gramenet, y que estaban pendientes de un desahucio con fecha de lanzamiento prevista para el mes de septiembre de 2019. Presentó una solicitud a la Mesa de Emergencia Social de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, que fue desestimada.

Una vez estudiado este caso, el Síndic concluyó que las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se ajustaban a derecho, y que se había mantenido el seguimiento y el apoyo social a la familia. Faltaba, sin embargo, información más actualizada sobre la decisión de la Mesa.

A la vista de esta información, y en atención al interés superior de los menores a cargo del promotor, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que adoptara las medidas necesarias para conocer la decisión de la Mesa en relación con el expediente del promotor de la queja; asimismo, sugirió que informara con la mayor brevedad del resultado de esta resolución y, en caso de decisión desfavorable, informara al Síndic de las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales de atención primaria para poder garantizar que las necesidades básicas de los menores quedaran cubiertas y que la familia pudiera acceder a un recurso de alojamiento adecuado.

El Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet ha informado que el mes de mayo de 2019 la Mesa de Emergencia Social de la Agencia de la Vivienda de Cataluña desestimó la petición del promotor porque en aquel momento no tenía una fecha de lanzamiento de su domicilio. No obstante, ante la inminencia del lanzamiento programado para el mes de septiembre, se volvió a estudiar el caso, y se valoró favorablemente. Posteriormente, se ha informado que el caso ha sido incluido en el programa 60/40, que facilita ayuda para el pago de la vivienda a las personas beneficiarias.

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

### 7. Administración pública

El ámbito de Administración pública y derechos reúne el conjunto de actuaciones administrativas que hacen referencia o bien a un problema de tramitación puramente administrativa o bien al ejercicio de derechos ante la Administración, como es el caso de la participación ciudadana o la transparencia.

Procedimiento administrativo sancionador, función pública y procedimiento administra-

tivo son las tres submaterias en las que el Síndic ha logrado más resultados, dado que son también las que más solicitudes de intervención generan. El caso de la submateria de patrimonio, que condiciona el resto de valores, se origina por un expediente acumulado, en concreto el promovido por la Colla Jove dels Xiquets de Valls, relativo al reparto del espacio municipal durante las jornadas castelleras entre las colles participantes y el protocolo de evacuación de las personas heridas.

#### 71. Tipología y número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de Administración pública

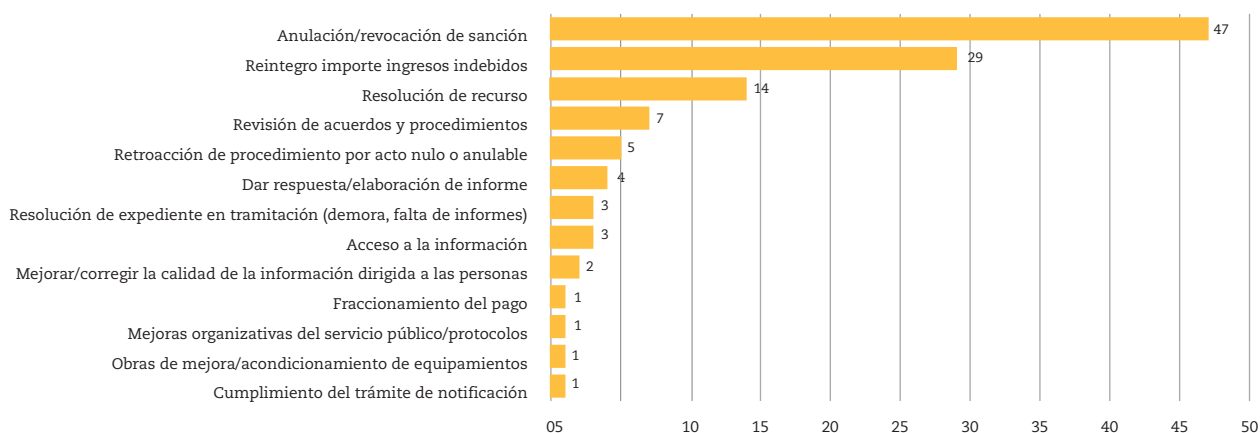
Patrimonio	1.742	79,8%
Procedimiento administrativo sancionador	118	5,4%
Función pública	118	5,4%
Procedimiento administrativo	71	3,3%
Responsabilidad patrimonial	49	2,2%
Participación ciudadana	35	1,6%
Transparencia	17	0,8%
Autorizaciones y concesiones	15	0,7%
Subvenciones y ayudas	14	0,6%
Contratación	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>2.183</b>	<b>100,0%</b>

#### 7.1. Procedimiento administrativo sancionador

En cuanto al procedimiento administrativo sancionador, tal y como se produjo en el año 2018, la anulación o revocación de sanciones y el reintegro de importes por ingresos indebidos son las dos formas en las que con más frecuencia se solucionan las quejas que las personas interesadas presentan al Síndic. De hecho, en 47 casos se ha anulado o revocado la sanción y en 29 casos se han reintegrado los importes por ingresos indebidos, con los intereses correspondientes, a las personas promotoras de las quejas.

También se ha requerido a la Administración para que agilice los trámites para resolver los recursos que las personas interesadas han promovido en 14 ocasiones, se ha retrotraído el procedimiento por acto nulo o anulable en 5 ocasiones, o se ha posibilitado el fraccionamiento del pago de la sanción, entre otros cumplimientos.

## 72. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo sancionador



### 7.2. Función pública

Función pública incluye diferentes tipologías de quejas relativas a los derechos y los deberes del personal al servicio de las Administraciones públicas, el acceso o el sistema retributivo, así como otros aspectos vinculados a la tramitación administrativa.

En cuanto al acceso, se han modificado los requisitos de acceso a cinco convocatorias y se ha requerido a la Administración para que iniciara la revisión de exámenes del proceso de selección en dos ocasiones.

Cabe destacar la modificación de las bases reguladoras para acceder a la bolsa de trabajo temporal de docentes del Ayuntamiento de Mataró, en la que se han tenido presentes las recomendaciones del Síndic en cuanto a la evaluación del rendimiento durante el período de prueba o prácticas, y también la posibilidad de que cuando el informe de la persona interesada sea “no apto” se le dé traslado del mismo con el fin de que, con carácter previo a la finalización del servicio, pueda presentar las alegaciones que estime oportunas, que serán resueltas con el pie de recurso adecuado.

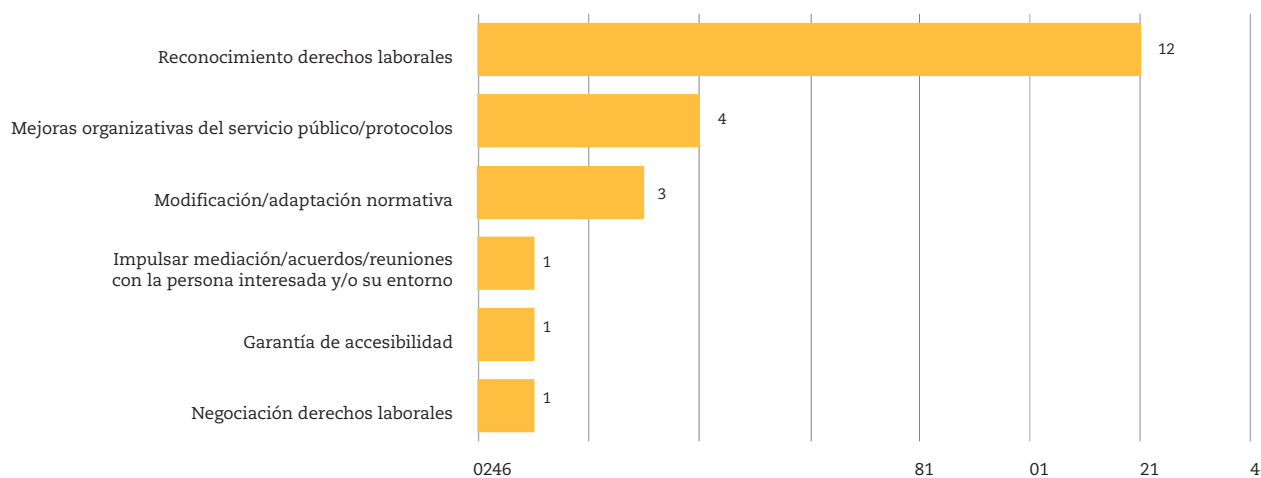
En relación con los derechos y deberes del personal al servicio de las Administraciones

públicas, la Administración ha establecido mejoras organizativas y protocolos, especialmente en relación con la prevención y el abordaje de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral. Además, se han reconocido derechos laborales que la Administración no reconocía anteriormente.

En este sentido, el Síndic ha intervenido para que se aprobara un nuevo modelo de tarjeta identificativa del personal al servicio de la Administración de la Generalitat en la que, por aplicación de los principios de minimización y de calidad de los datos, recogidos en el Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016, en materia de datos personales, no se exhibe el número de DNI, puesto que implicaba difundir datos excesivos y, en todo caso, innecesarios para la finalidad de identificación pretendida. El 21 de enero de 2019 se aprobó la Resolución PDA/3133/2018, de 14 de diciembre, que recoge esta recomendación.

La institución también ha intervenido en la aprobación definitiva del Reglamento de segunda actividad de la Policía Local del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès, entre otros casos de modificación normativa.

### 73. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a los derechos y deberes del personal al servicio de las Administraciones públicas

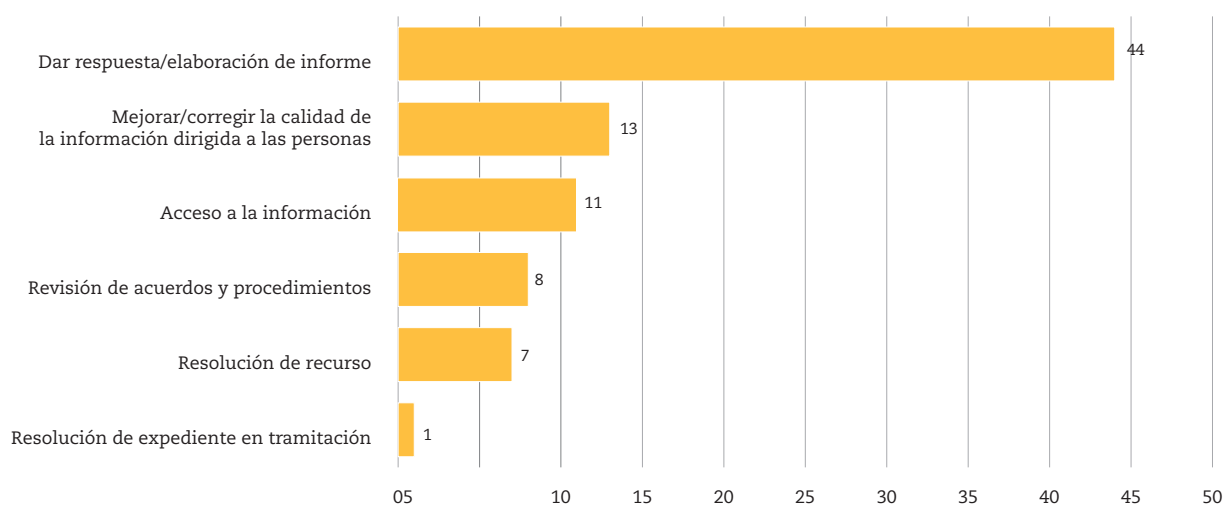


En cuanto a las retribuciones, el Síndic ha instado a la Administración a que haga efectivo el pago de retribuciones pendientes de personas al servicio de organizaciones (3 casos), y también se ha reconocido el derecho a percibir determinadas retribuciones (1 caso).

Por último, un gran número de quejas se han resuelto haciendo que la Administración

cumpla el procedimiento administrativo. En este sentido, en 44 casos la Administración ha dado respuesta a la persona interesada, en 13 casos se ha mejorado la calidad de la información dirigida a las personas, y en 11 se ha facilitado acceso a la información de acuerdo con la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia. En menor grado, se sitúa la mejora de la información facilitada o la resolución de expedientes o de recursos.

### 74. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la tramitación administrativa dentro del ámbito de función pública



### 7.3. Procedimiento administrativo

La materia de procedimiento administrativo hace referencia a todas las quejas en las que la persona interesada manifiesta su disconformidad con el incumplimiento del procedimiento por parte de la Administración, como hecho más importante. En este sentido, la Administración ha dado respuesta a la persona promotora de la queja, a instancias del Síndic, en 30 ocasiones.

Este apartado también hace referencia a los problemas para darse de alta o de baja del padrón. Durante el año 2019, como consecuencia de las gestiones del Síndic, las personas interesadas han podido darse de alta o de baja en 10 ocasiones.

#### 75. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al procedimiento administrativo

Dar respuesta/elaboración de informe	30	42,3%
Empadronamiento/baja del padrón	10	14,1%
Acceso a la información	9	12,7%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	7	9,9%
Mejoras organizativas del servicio público/protocolos	5	7,0%
Revisión de acuerdos y procedimientos	2	2,8%
Cumplimiento del trámite de notificación	2	2,8%
Resolución de expediente en trámite (demora, falta de informes)	2	2,8%
Elaboración de planes de actuación	1	1,4%
Solicitud de dictamen	1	1,4%
Impulsar mediación/acuerdos/reuniones con la persona interesada y/o su entorno	1	1,4%
Retroacción de procedimiento por acto nulo o anulable	1	1,4%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>

Además, se ha autorizado el acceso a la información de determinados expedientes o se ha mejorado la calidad de la información dirigida a las personas. De hecho, cada vez es más frecuente el cumplimiento de resoluciones del Síndic relacionadas con el

acceso al expediente o con la información pública (en el caso de transparencia). En este sentido, la ciudadanía cada vez es más consciente de sus derechos y, por este motivo, se insta a la Administración a actuar en consecuencia.

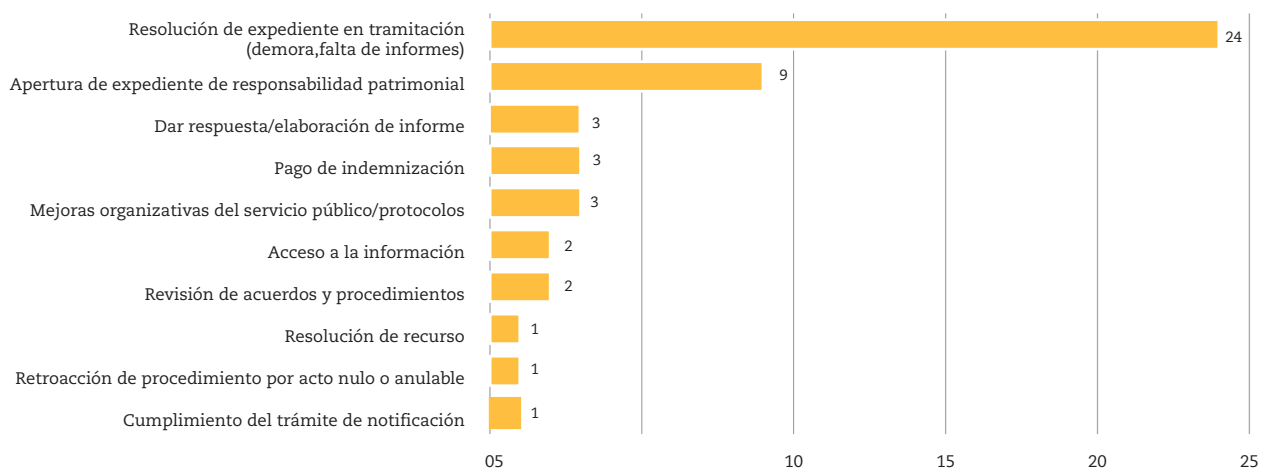
#### 7.4. Responsabilidad patrimonial

La submateria de responsabilidad patrimonial basa la resolución de sus casos, mayoritariamente, en la resolución de los expedientes. La mayoría de las quejas se producen porque la Administración no resuelve los expedientes iniciados o los recursos interpuestos contra las resoluciones emitidas. En este sentido, la actuación del Síndic se centra en hacer que la Administración agilice los trámites para resolver los expedientes.

El Síndic de Greuges también ha requerido a la Administración la apertura de expedientes de responsabilidad patrimonial (9 casos durante el año 2019), tras observar que ha habido una posible vulneración de los derechos de la persona interesada.

Además, ha instado a la Administración a dar respuesta (3 casos) o a formalizar el pago de la indemnización correspondiente establecida una vez se ha resuelto el expediente.

#### 76. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la responsabilidad patrimonial



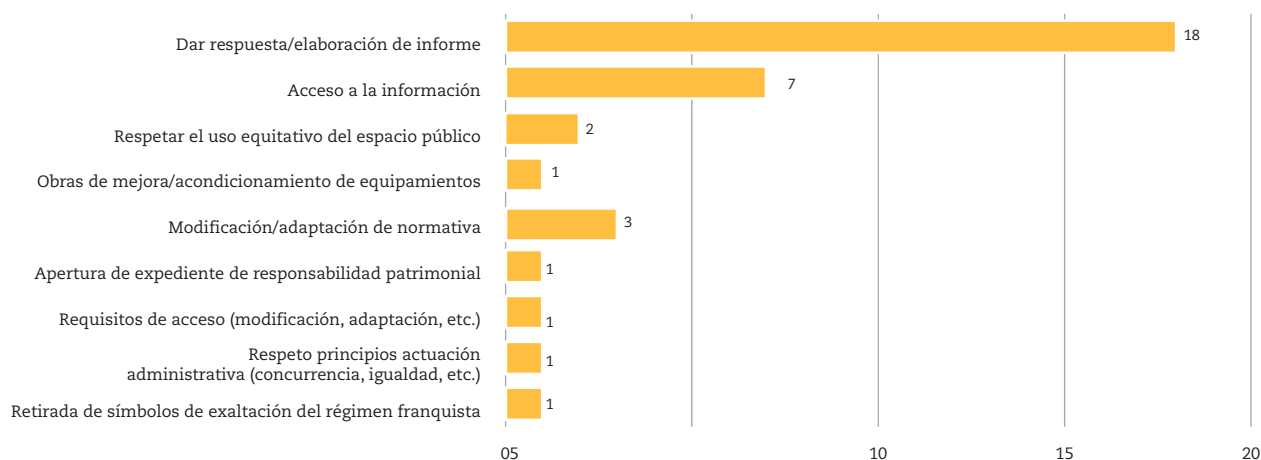
#### 7.5. Participación ciudadana

En el ámbito de participación ciudadana, los casos en los que el Síndic puede intervenir con más frecuencia entre la Administración y la persona interesada suelen ser de dos tipos. En primer lugar, encontramos los problemas entre concejales de las corporaciones locales, ya sean integrantes del gobierno o de la oposición, en cuanto a las solicitudes y el acceso a la información, o la intervención de los grupos municipales y partidos políticos en los medios de comunicación locales. En estos casos, la

Administración da respuesta a las solicitudes de información o da acceso a la información requerida.

En segundo lugar están las quejas referidas al estado y las condiciones de uso de los equipamientos o a las subvenciones y ayudas a la red de entidades del municipio. Como respuesta a estas situaciones, la Administración mejora la información, garantiza la igualdad de condiciones entre las diferentes entidades o lleva a cabo actuaciones en los equipamientos.

### 77. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la participación ciudadana



También es importante destacar la modificación de normativa a lo largo del año 2019, en particular:

- La aprobación del Reglamento municipal de uso y gestión de los centros cívicos municipales de Santa Perpètua de Mogoda.
- La redacción de la propuesta de reglamento de participación ciudadana del Ayuntamiento de Torroella de Montgrí.
- La propuesta de modificación de las normas de funcionamiento del Consejo Editorial de la Paeria para modificar la periodicidad de las reuniones.

Por último, cabe destacar la retirada de simbología de exaltación del régimen franquista en un municipio, como consecuencia de la intervención del Síndic.

### 7.6. Transparencia, subvenciones, ayudas y contratación

En el ámbito de transparencia, el Síndic ha trabajado para garantizar el acceso a la información de acuerdo con la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, y dar respuesta a las personas interesadas, y también para mejorar la calidad de la información dirigida a las personas. Además, durante este año 2019, se ha trabajado para que las administraciones incluyan protocolos en cuanto al régimen de acceso a los expedientes.

Del mismo modo que se ha hecho en otras áreas del Síndic en que había subvenciones y ayudas, se ha trabajado para agilizar los trámites en la resolución de los expedientes y los recursos presentados por las personas interesadas y en el pago de las cuantías aprobadas.

Finalmente, respecto a la contratación, el Síndic ha requerido a la Administración la modificación de los pliegos de cláusulas de contratos, la resolución de contratos o la anulación de facturas.



### 7.7. Patrimonio

En el ámbito de patrimonio, las actuaciones se centran en la mejora de los equipamientos y espacios públicos, la recuperación de bienes de dominio público o la elaboración por parte de la Administración de planes de actuación.

Como ya se ha señalado, 2019 está condicionado por la queja acumulada relativa al

reparto del espacio municipal durante las jornadas castelleras entre las colles participantes y el protocolo de evacuación de las personas heridas, promovido por la Colla Jove dels Xiquets de Valls, en la que se ha requerido a la Administración para que dé respuesta a los miembros de la colla y para que se produzcan mejoras organizativas encaminadas a respetar el uso equitativo de los espacios públicos.

### 78. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a patrimonio

Dar respuesta/elaboración de informe	582	33,4%
Mejoras organizativas del servicio público/ protocolos	574	33,0%
Respetar el uso equitativo del espacio público	574	33,0%
Obras de mejora/acondicionamiento de equipamientos	4	0,2%
Acceso a la información	2	0,1%
Mejorar/corregir la calidad de la información dirigida a las personas	2	0,1%
Dotación de recursos al servicio público	1	0,1%
Limpieza de equipamientos	1	0,1%
Impulsar mediación/acuerdos/reuniones con la persona interesada	1	0,1%
Autorización de obras	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.742</b>	<b>100,0%</b>

### 7.8. Autorizaciones y concesiones

El ámbito de autorizaciones y concesiones ha presentado resoluciones diversas. Cabe destacar, sin embargo, la intervención del Síndic en la respuesta a una persona interesada o en la mejora y la corrección de la calidad de la información dirigida a las personas.

También cabe destacar la propuesta de modificación de la Ordenanza municipal de civismo y convivencia ciudadana del Ayuntamiento de Altafulla para incluir y/o modificar los artículos pertinentes con el fin de regular el uso adecuado del Paseo Marítimo.

## 79. Casos concretos en el ámbito de Administración pública

**Q 05848/2018****Queja relativa a la retirada de la simbología franquista de las calles de Deltebre**

Ayuntamiento de Deltebre

La promotora de la queja, portavoz de un grupo municipal del Ayuntamiento de Deltebre, exponía que su grupo había presentado una moción para la retirada de la simbología franquista de las calles del municipio, que fue aprobada en julio de 2016 por la mayoría del Pleno del Ayuntamiento. Sin embargo, no se ha cumplido el contenido de los acuerdos aprobados a raíz de la moción, uno de los cuales era el cambio de nombre de una calle. Según el equipo de gobierno, en la consulta a los vecinos de la calle, mayoritariamente se votó mantenerlo.

El cambio de nombre de una calle del municipio se debe formalizar de acuerdo con el procedimiento normativamente establecido. Sin perjuicio del diálogo legítimo y necesario con las personas que se oponen a este cambio de nomenclatura para explicar las razones y el fundamento del mismo, hay que tener en cuenta que la retirada de símbolos franquistas del espacio público es una obligación establecida en el artículo 15.1 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, que no puede someterse ni condicionar a la voluntad de los vecinos del municipio o a otras condiciones no previstas en la norma mencionada.

El Ayuntamiento indicó que la oposición de las personas residentes en la calle en cuestión al cambio de nombre había demorado esta actuación, pero que en todo caso se comprometía a llevar a cabo el cambio de nombre durante el año 2019. Posteriormente, el Síndic ha confirmado que se aprobó el cambio de nombre en la sesión plenaria del mes de enero de 2019, y que el cambio se hizo efectivo el mes de marzo del mismo año.

**Q 08993/2018****Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Badalona por la suspensión de la tramitación de todos los expedientes de responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Badalona

La persona interesada exponía que había presentado una reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Badalona en 2014 a raíz de una caída en la vía pública, y que en septiembre de 2018 supo que se había dictado un decreto de alcaldía por el que se suspendía la tramitación de todos los expedientes de reclamación patrimonial por falta de personal.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Badalona que en el plazo más breve posible dotara la unidad encargada de la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de medios personales y materiales, con el fin de que no se viera afectado el ejercicio de los derechos de las personas interesadas de reclamar los daños y perjuicios que la Administración pudiera haberles ocasionado. También solicitó que, al amparo

del artículo 109 de la Ley 39/2015, se ordenara la revocación de la resolución de suspensión de la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial y se comunicara a la persona interesada.

El Ayuntamiento de Badalona ha informado que en enero de 2019 se reubicó una persona en el Gabinete Jurídico de forma que este órgano dispusiera de los medios personales necesarios para tramitar los procedimientos de responsabilidad patrimonial y se pudiera hacer efectivo el levantamiento de la suspensión de la tramitación de los mencionados procedimientos.

**Q 01124/2019****Queja relativa a la fase de elección de destino en una convocatoria específica del proceso selectivo para proveer plazas básicas de diferentes categorías del Instituto Catalán de la Salud**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que había participado en una convocatoria para proveer plazas en cuidados auxiliares de enfermería del Instituto Catalán de la Salud. Superó el proceso selectivo y siguió las instrucciones para escoger destino mediante el aplicativo informático habilitado. A pesar de ello, no quedó constancia de que lo hubiera hecho y quedó fuera del proceso por este motivo.

El hecho de que no se emita ningún justificante o comprobante de la elección de destino puede dar lugar a indefensión de las personas aspirantes, puesto que no pueden acreditar que hicieron la elección dentro del plazo establecido o comprobar si en el momento de hacerla se ha producido alguna incidencia y poder así subsanarla.

A la vista de esta información, el Síndic recomendó al Departamento de Salud que estudiara la posibilidad de implementar algún mecanismo que permitiera a las personas participantes en procesos selectivos acreditar que han hecho la elección de destino, dadas las implicaciones negativas que, como en este caso, se les puede ocasionar si se produce alguna incidencia.

El Departamento de Salud ha informado que ha aceptado la sugerencia del Síndic y que ya está disponible la posibilidad de imprimir el comprobante o justificante de la elección realizada mediante el sistema SGRH.

**Q 03269/2019****Disconformidad con la respuesta a un recurso de reposición interpuesto contra los resultados de un concurso oposición convocado por el Ayuntamiento de Premià de Dalt**

Ayuntamiento de Premià de Dalt

La promotora de la queja exponía que había solicitado al Ayuntamiento de Premià de Dalt que le facilitara copia de los exámenes que había realizado en el marco de un concurso oposición, y que el Ayuntamiento se lo había denegado.

Si bien el derecho de acceso y de obtención de copia de los documentos no es absoluto, sería objeto de ponderación en el caso de que entrara en conflicto con otros derechos, lo que obligaría a determinar cuál debe prevalecer. Sin embargo, en este caso, en el que no había otros derechos en conflicto, estaba justificado que la persona interesada tuviera acceso tanto a su examen como a los baremos y a los criterios aplicados en la eva-

luación de las pruebas y obtuviera copias, sin que a criterio del Síndic hubiera ningún motivo para denegarle la solicitud.

En consecuencia, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Premià de Dalt que revisara la decisión adoptada y que se facilitara a la promotora de la queja la copia de la documentación solicitada.

El Ayuntamiento ha informado que el mes de junio de 2019 ya se entregaron a la promotora las copias de los exámenes teóricos y de la prueba práctica que había solicitado.

Q 06478/2019

**Desacuerdo con la notificación de una resolución que declaraba la extinción de la relación laboral de una trabajadora con el Ayuntamiento de Torredembarra**

Ayuntamiento de Torredembarra

La promotora de la queja exponía que la notificación se había entregado a un vecino, de modo que todo el vecindario había tenido conocimiento del asunto.

A criterio del Síndic, los datos consignados en las diligencias de notificación deben ser los necesarios y adecuados para identificar a la persona destinataria y el objeto de la actuación, pero sin desvelar de forma innecesaria su contenido con el fin de preservar la intimidad de la persona interesada.

En consecuencia, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Torredembarra que diera las órdenes

oportunas para que, en adelante, en las diligencias de notificación se hagan constar los datos necesarios para identificar a la persona destinataria y el objeto, y se salvaguarde la difusión y el eventual acceso ilegítimo a la información por parte de personas ajenas.

El Ayuntamiento ha admitido el error y ha asegurado que, atendiendo a la sugerencia del Síndic, se han dado instrucciones concretas para que estos hechos no se vuelvan a producir.

**8. Tributos**

En el ámbito tributario, las quejas relacionadas con los tributos estatales se derivan al Defensor del Pueblo de España.

Por lo tanto, en este caso solo se contemplan las formas de cumplimiento en el ámbito local y autonómico.

**80. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito tributario**

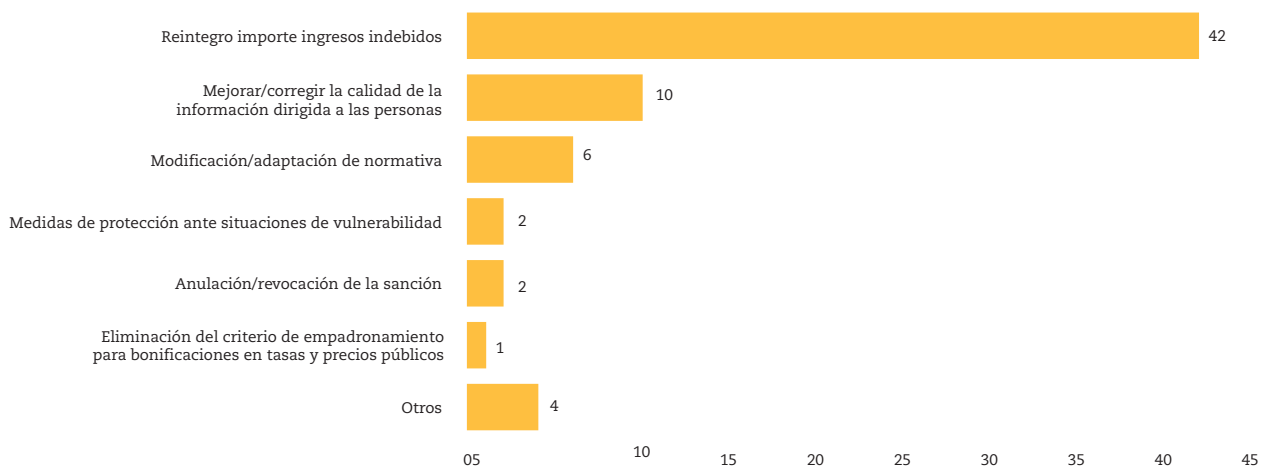
Tributos locales	162	93,6%
Tributos autonómicos	11	6,4%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a los tributos locales, el conjunto de cumplimientos se divide entre los que afectan específicamente al ámbito tributario y los que están más relacionados con la tramitación administrativa.

En cuanto a los primeros, se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos en 42

ocasiones, y se ha mejorado la calidad de la información a las personas en 10 casos. En segundo término, se han adoptado medidas de protección ante situaciones de vulnerabilidad o se ha eliminado el criterio de empadronamiento por bonificaciones en tasas y precios públicos.

### 81. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos locales



También se han llevado a cabo modificaciones normativas, como por ejemplo:

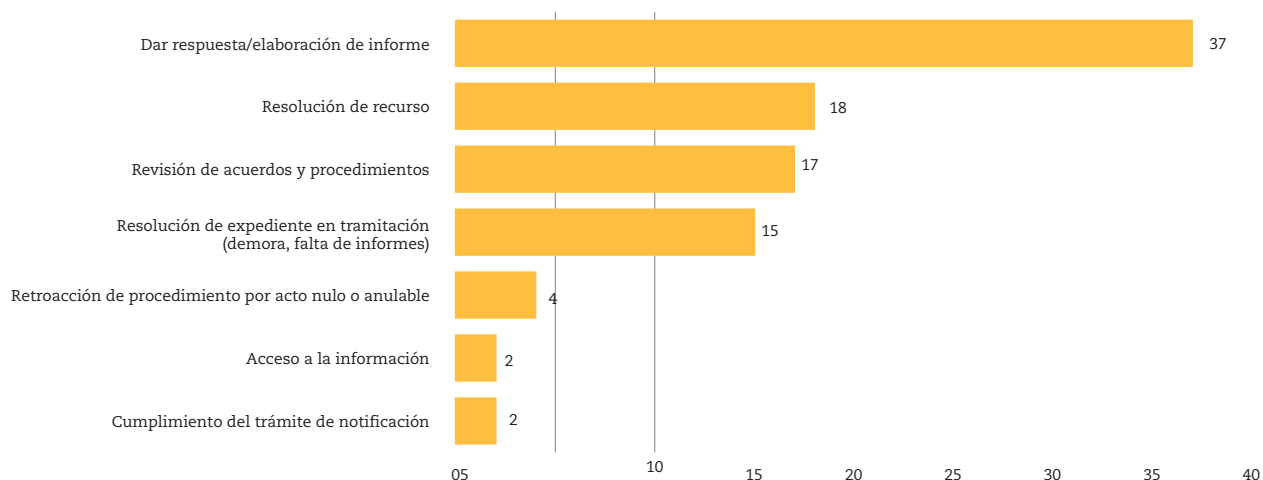
- La modificación, para la próxima temporada, de la Ordenanza fiscal nº 37, que regula las tasas del complejo de piscinas y de las instalaciones deportivas municipales para incluir el abono monoparental para la entrada en todas las piscinas municipales del Ayuntamiento de Cervera.
- La aprobación inicial por el Pleno del Ayuntamiento de Terrassa de la modificación de la Ordenanza fiscal nº 2.5, reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- La modificación de la Ordenanza reguladora del precio público por la prestación de los servicios del jardín de infancia del Ayuntamiento de Montornès del Vallès, en el caso de tener matriculado en el mismo un segundo hermano.
- La modificación de la Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), con el fin de

permitir la acreditación de los requisitos a las asociaciones de vehículos cuyos objetivos vayan más allá del deportivo y estén inscritas en el Registro de Asociaciones de la Generalitat.

- La modificación de las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Copons, que eliminan las bonificaciones para las personas empadronadas en el municipio.
- La modificación de la Ordenanza reguladora de la tasa de gestión de residuos municipales y comerciales del Ayuntamiento de Vidreres, para diferenciar las viviendas de uso turístico situadas en masías de las viviendas de uso turístico en general.

En cuanto a la tramitación administrativa, el Síndic ha intervenido para que se dé respuesta a las consultas o solicitudes de las personas interesadas en 37 ocasiones, o para agilizar los trámites y plazos en cuanto a la resolución de expedientes o recursos interpuestos. También en este mismo sentido, ha conseguido retrotraer el procedimiento por acto nulo o anulable en 4 casos.

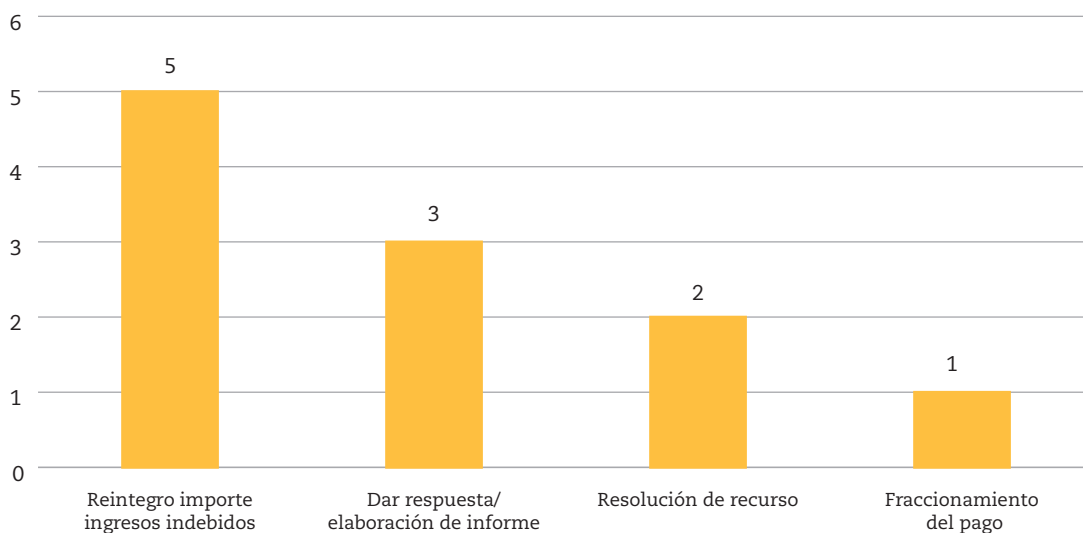
### 82. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la tramitación administrativa de los tributos locales



En el ámbito autonómico, en 5 ocasiones se ha reintegrado el importe por ingresos indebidos, mientras que, en menor medida, se ha dado respuesta a las solicitudes de las personas interesadas o se han agilizado los

trámites para la resolución de recursos interpuestos. También se ha velado por garantizar el fraccionamiento del pago a personas con dificultades para poder asumir la obligación tributaria.

### 83. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a tributos autonómicos



## 84. Casos concretos en materia tributaria

**Q 09650/2017**

### **Queja relativa a una deuda en concepto de tasa por el servicio de suministro de agua en un domicilio de Seva**

Ayuntamiento de Seva

La promotora de la queja exponía que en 2013 vivía en régimen de inquilina en una vivienda de Seva en la que se produjo una fuga de agua que generó una factura por importe de más de 3.000 euros. Hizo una reclamación por escrito, y se le respondió que se haría una media del consumo de agua hasta la fecha de la fuga. Actualmente, se le reclama un importe de casi 7.000 euros. A pesar de que desde el año 2013 ya no vive en este domicilio, se le sigue reclamando la tasa por el servicio de suministro de agua hasta 2016.

El Síndic pone de manifiesto que cuando la persona interesada dejó de residir en el inmueble también dejó de ser la usuaria del agua y beneficiaria del servicio prestado por el Ayuntamiento. Por lo tanto, solicitó al Ayuntamiento de Seva que revisara este asunto.

El Ayuntamiento de Seva ha informado que en cuanto a la factura de noviembre/diciembre de 2013 de importe superior a los 3.000 euros, la promotora se puede acoger a la regularización del canon de suministro de agua, de acuerdo con el artículo 69.7 del Decreto legislativo 3/2003, de 4 de noviembre, de modo que el importe que resulta para la factura es de un poco más de 300 euros. Además, dado que consta que la promotora se dio de baja del padrón de habitantes del Ayuntamiento en 2015, ya no se le exigen las liquidaciones de los recibos del agua de los ejercicios en los que ya no estaba empadronada en el municipio.

**Q 00111/2018**

### **Disconformidad con la desestimación por parte del Ayuntamiento de Lleida de una solicitud de devolución por prorrateo del recibo de recogida y gestión de residuos comerciales para el ejercicio 2017 por baja de una actividad el segundo trimestre del año**

Ayuntamiento de Lleida

El promotor de la queja exponía que había solicitado al Ayuntamiento de Lleida la baja de una actividad comercial en el precio público para la recogida y gestión de residuos comerciales. En el mismo escrito solicitaba la devolución por prorrateo del recibo del ejercicio 2017, puesto que había solicitado la baja de la actividad durante el segundo trimestre del año.

El Ayuntamiento resolvió desestimar la baja de la actividad en el precio público y alta en la tasa por recogida, transporte y tratamiento de los residuos municipales domiciliarios y asimilables para el ejercicio 2018, y desestimar la devolución del prorrateo, dado que la Ordenanza fiscal 4.2, reguladora del precio público por la recogida y gestión de los residuos comerciales de Lleida, no recoge el prorrateo por baja de la actividad comercial.

El Síndic, sin embargo, consideró que la resolución desestimatoria del Ayuntamiento de Lleida sobre el prorrateo y la devolución de la cuota por el cese de la actividad no se ajustaba a la Ley de haciendas locales ni a la Ordenanza reguladora. Por este motivo, sugirió al Ayuntamiento, por un lado, que

estimara la solicitud del promotor de prorrateo y devolución trimestral de la cuota del precio público; y, por otro, que completara la Ordenanza fiscal 4.2, especificando el prorrateo trimestral para los casos de cese de la actividad, en igualdad de condiciones que para el inicio.

El Ayuntamiento ha estudiado de nuevo el caso y, dado que la Ordenanza 2.5 reguladora de la tasa por la recogida domiciliaria permite el prorrateo semestral, ha decidido revocar la resolución desestimatoria del recurso presentado por el promotor. En consecuencia, ha resuelto prorratear el recibo del precio público de 2017, ajustándolo a un semestre y, dado que el recibo del precio público está pagado, se compensará con la liquidación de la tasa resultante.

También ha indicado que estudiará de cara a las ordenanzas fiscales del año próximo implantar esta solución en los casos de baja del precio público, si bien propondrá un prorrateo semestral tanto en los casos de alta como en los de baja de la actividad, puesto que el local sin actividad debe tributar.

Q 02140/2018

**Queja relativa a la liquidación de una tasa por la prestación del servicio de grúa en Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que en 2016 recibió una multa por haber estacionado el vehículo en una zona de carga y descarga en Barcelona, que pagó con la reducción del 50%. Posteriormente recibió la liquidación de una tasa en concepto de inicio de grúa, y trasladó al Ayuntamiento su desacuerdo con aquella liquidación porque la grúa no prestó ningún servicio. Su queja, sin embargo, no fue admitida a trámite.

Según lo establecido en la Ordenanza fiscal 3.1, reguladora de las tasas por servicios generales, el Síndic entiende que para poder aplicar el 25% del importe de la tasa de grúa debe haberse iniciado la prestación del servicio y es necesario, por lo tanto, que la grúa esté en el lugar en el que se encuentra ubicado el vehículo que debe retirar por orden de la Guardia Urbana y haya iniciado sus trabajos.

En este sentido, cabe apuntar que a pesar de que en el informe del Instituto Municipal de Hacienda

(IMH) se señala que se iniciaron los trabajos de enganche, en el informe de BSM no queda acreditado este hecho. Por ello, y dado que, de acuerdo con el artículo 105 de la Ley general tributaria, es a la Administración a quien le corresponde la carga de la prueba, el Síndic entiende que debería anularse la liquidación objeto de la queja si no se puede acreditar que se llevó a cabo el hecho imponible.

El IMH ha comunicado que una vez revisadas las actuaciones practicadas en el expediente del servicio de inicio de grúa objeto de la queja, se ha emitido una resolución por la que se acuerda anular la liquidación de la tasa de inicio de la grúa y devolver al promotor el importe abonado.

Q 02601/2019

**Disconformidad con el embargo de una cuenta corriente por el impago de Impuesto de vehículos de tracción mecánica de un vehículo que está dado de baja**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que se le había embargado la cuenta corriente por el impago del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) de los años 1997, 1998 y 1999 correspondiente a un vehículo que se dio de baja en el año 2000. Presentó un recurso de reposición en el cual alegaba que el derecho de la Administración a exigir esta deuda pendiente había prescrito, puesto que ya se habían superado los plazos establecidos en el artículo 67 de Ley general tributaria.

El Ayuntamiento de Barcelona informó en un primer momento que se había resuelto anular la cuota del IVTM del vehículo del promotor correspondiente al ejercicio de 1999, y confirmar las cuotas correspondientes a los ejercicios de 1997 y 1998, puesto que aún no habían prescrito porque una diligencia de embargo notificado en julio de 2009 había interrumpido la prescripción del derecho de exigirlos.

Sin embargo, la deuda que se expresaba en aquel documento era la deuda correspondiente al IVTM de otro vehículo para el ejercicio 1996,

y no se hacía ninguna referencia a la deuda por el IVTM del vehículo en cuestión correspondiente a los ejercicios 1997 y 1998. Por ello, el Síndic considera que la notificación de la diligencia de embargo de julio de 2009 no interrumpe el plazo de cuatro años de prescripción del que dispone la Administración para exigir el pago de la deuda. En consecuencia, sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que revisara la resolución emitida y acordara anular las liquidaciones de las cuotas del IVTM de los ejercicios 1997 y 1998 del vehículo del promotor de la queja.

El Instituto Municipal de Hacienda ha informado que se acordó anular las cuotas del IVTM del vehículo del promotor para los ejercicios de 1997 y 1998, y devolver el importe embargado y aplicado como pago parcial de la cuota del impuesto del ejercicio 1997 del mismo vehículo.



**Q 07041/2019****Disconformidad con el procedimiento de gestión y recaudación de una liquidación del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana correspondiente a la transmisión de una finca de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que había alegado por escrito que no había habido incremento patrimonial porque la finca fue transmitida en diciembre de 2018 y la fecha de adquisición anterior era septiembre de 2018.

Según las fechas de transmisión y adquisición facilitadas por el promotor, el período de generación del impuesto es inferior a un año, motivo por el que el Síndic sugirió al Instituto Municipal de Hacienda (IMH) del Ayuntamiento de Barcelona que revisara el procedimiento de gestión y verificara las fechas con el fin de determinar si el período de generación del impuesto fue efectivamente inferior a un año, en cuyo caso no sería procedente la liquidación del impuesto.

El IMH ha informado que se ha anulado la liquidación tributaria por un defecto de procedimiento (falta de la propuesta de liquidación) y ha retrotraído las actuaciones al momento de la propuesta de resolución. En este sentido, se anulará la provisión de constreñimiento y el promotor tendrá un nuevo período de pago voluntario.

Asimismo, se ha resuelto el escrito del promotor y se ha considerado que queda acreditada la existencia de incremento patrimonial que justifica la liquidación del impuesto.

## POLÍTICAS TERRITORIALES

## 9. Medio ambiente y calidad de vida

El ámbito de medio ambiente y calidad de vida incluye una gran cantidad de situaciones por las que la ciudadanía puede solicitar la intervención del Síndic. La contaminación (odorífera, acústica, lumínica, etc.) y la implantación de medidas para resolver este

tipo de situaciones reúnen el volumen más alto de cumplimientos del Síndic en esta materia, seguidas, a diferencia del año 2018, del cumplimiento en materia de licencias de actividades. En general, todos los ámbitos tienen un elevado número de casos resueltos.

## 85. Tipología y número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de medio ambiente

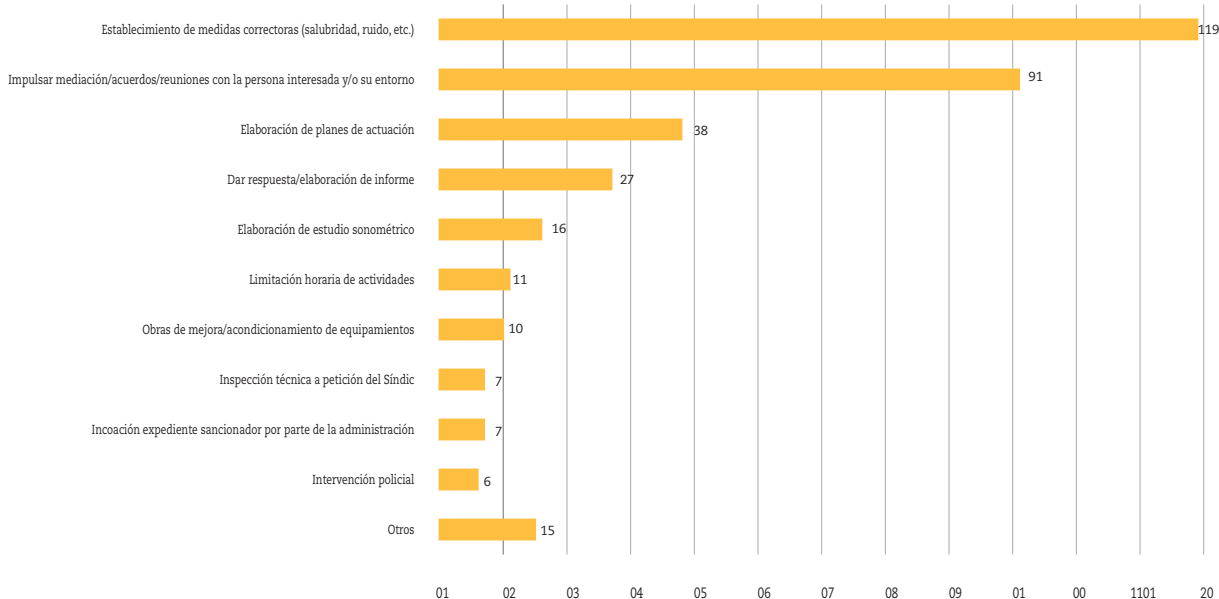
Contaminación	347	50,1%
Licencias de actividades	146	21,1%
Gestión ambiental	130	18,8%
Control de animales	66	9,5%
Emergencias ambientales	4	0,6%
<b>Total</b>	<b>693</b>	<b>100,0%</b>

## 9.1. Contaminación

La contaminación acústica y la contaminación odorífera son, en este orden, los motivos por los que se presentan más quejas al Síndic, y el volumen ha sido similar a lo largo de los años.

Sin embargo, progresivamente, la contaminación atmosférica y sus efectos empiezan a destacar como una de las principales preocupaciones de la ciudadanía.

## 86. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a contaminación



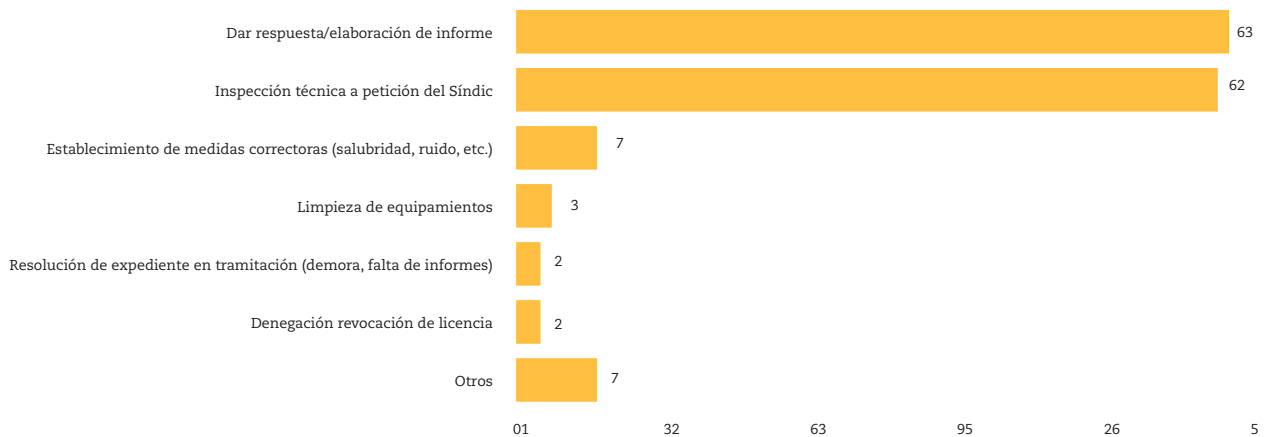
La contaminación acústica proviene, en gran parte, del ruido que genera una actividad, del ocio nocturno o de conciertos de fiestas mayores, y también de los servicios de limpieza de la Administración.

En la mayoría de casos, se han establecido medidas para corregir esta situación sin que la Administración tuviera que recurrir a la vía coercitiva, o mediante la mediación entre las partes, pero en otros el Síndic ha requerido a la Administración la intervención policial, la inspección de las actividades o la incoación de expedientes sancionadores.

## 9.2. Licencias de actividades

Las licencias de actividades se tratan mayoritariamente en el área de medio ambiente, especialmente cuando de la actuación de la actividad (ya sean industrias, pequeños comercios u otros servicios) derivan problemas en el entorno, a pesar de que también hay casos en otras materias, como por ejemplo urbanismo o Administración pública.

### 87. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a licencias de actividades



La mayoría de actuaciones se han resuelto dando respuesta a la persona interesada, aunque también se han iniciado inspecciones técnicas de los establecimientos o de la actividad tras la intervención del Síndic, se han introducido medidas correctoras en cuanto a la actividad de los establecimientos o se ha instado a la Administración a revocar la licencia o realizar inspecciones.

No obstante, cabe destacar la modificación de la Ordenanza reguladora de las autorizaciones de terrazas de restauración y su mobiliario en

el espacio público del Ayuntamiento de L'Arboç, en concreto de la definición y determinación del carácter desmontable de la instalación de toldos, con el fin de garantizar la seguridad jurídica en la regulación de los requisitos y las prescripciones técnicas que se deben cumplir para la instalación de estas estructuras.

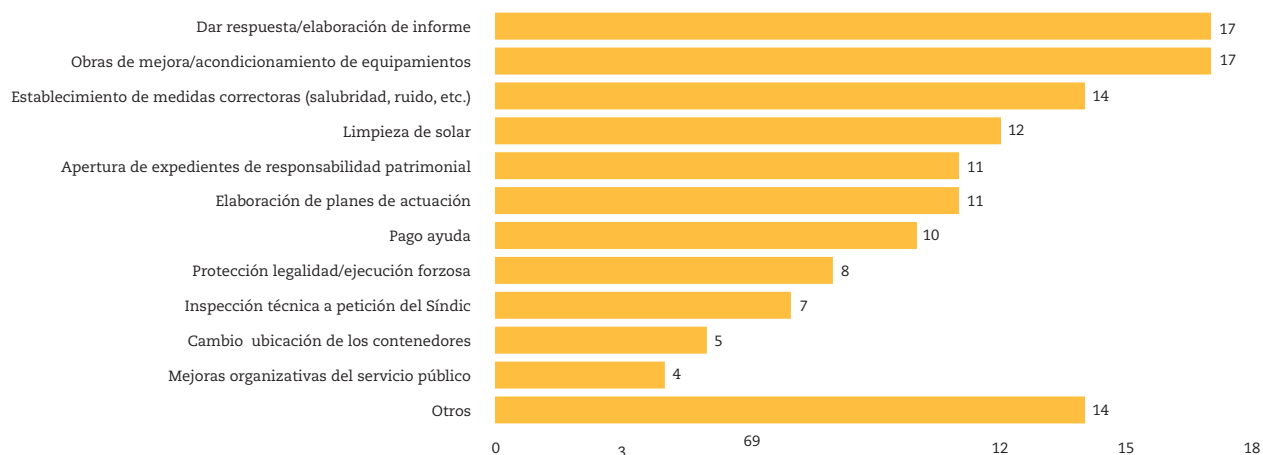
El resto de casos son de carácter más puntual, de acuerdo con la situación concreta de la persona que presenta la queja.

### 9.3. Gestión ambiental

La gestión ambiental, principalmente, hace referencia a la gestión de los residuos, la limpieza de la vía pública y la ubicación de contenedores, o la limpieza de solares que se encuentran en un estado inadecuado y generan suciedad y posibles situaciones de plagas de animales. También, en menor medida, se abordan aspectos que afectan a la protección de la biodiversidad, la ecología y la sostenibilidad.

Este año, tal y como se ha señalado en el capítulo II, la protección de la biodiversidad ha sido el motivo por el que más personas se han dirigido al Síndic, pero las quejas de esta materia están más relacionadas con la capacidad de movilización de las entidades sin ánimo de lucro cuya finalidad es la mejora y la protección del medio ambiente, que con el conjunto de aspectos que afectan la biodiversidad y el medio ambiente en general

#### 88. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a gestión ambiental



La falta de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía es un problema recurrente en todas las áreas, pero más en algunos supuestos, como por ejemplo el de medio ambiente, en el que en muchos casos no hay un procedimiento reglado detrás o la solicitud es muy genérica. Por ello, el Síndic requiere a la Administración en gran medida para que dé respuesta a las personas interesadas y en cumplimiento de la ley de acceso a la información ambiental.

En cuanto a aspectos concretos de la gestión ambiental, las obras de mejora y acondicionamiento de equipamientos, la limpieza de solares y el establecimiento de medidas correctoras de salubridad representan un ámbito significativo de actuación, tanto cuando la Administración notifica los requerimientos a la persona propietaria, como cuando actúa por la vía de la ejecución forzosa.

Así mismo, la elaboración de planes de actuación y la protección de la legalidad son actuaciones en las que el Síndic interviene con cierta frecuencia. De hecho, como ejemplo, ante las quejas por las molestias ocasionadas por un pino, el Ayuntamiento de Castelldefels ha llevado a cabo un estudio para aprobar una nueva subvención destinada a reparar los desperfectos causados por el arbolado protegido por las ordenanzas municipales dentro de propiedades privadas, ha previsto contratar un urbanista para elaborar un plan de protección del arbolado de las parcelas privadas como instrumento para proteger el patrimonio vegetal de la ciudad y ha reconocido como responsabilidad patrimonial los desperfectos justificados por la comunidad provocados por el pino.

#### 9.4. Control de animales

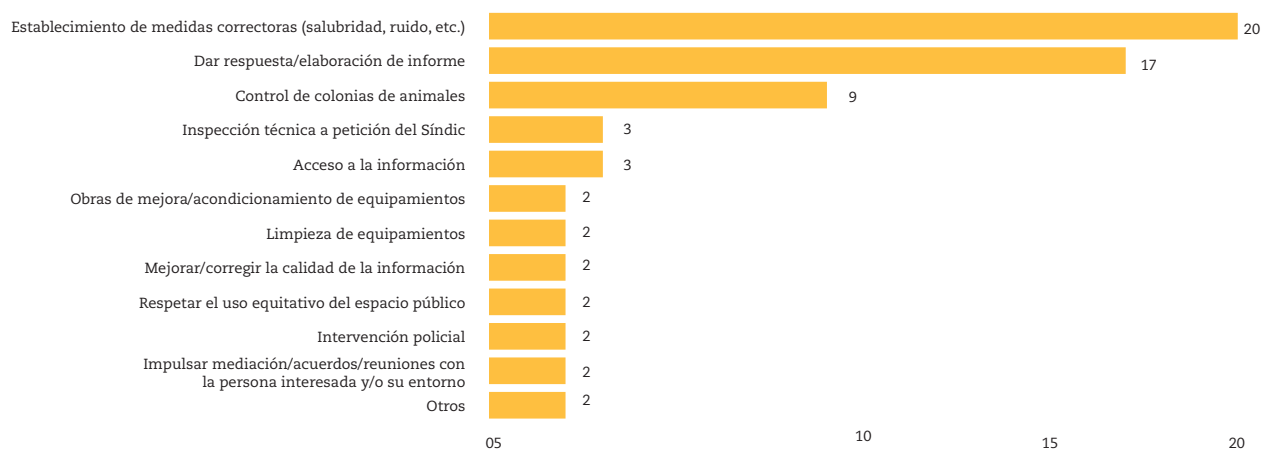
Se entiende por control de animales todo lo que afecta tanto a la tenencia de animales domésticos como al control de las poblaciones o las afectaciones que generan animales salvajes. Tal y como se ha señalado en el capítulo II, la preocupación por los animales configura una nueva tipología de quejas en el Síndic de Greuges de Cataluña, que cada vez es más destacable.

En cuanto a los animales domésticos y su tenencia, una parte de las quejas están

generadas por las molestias (principalmente de ladridos) que provocan al vecindario. En este sentido, la actuación del Síndic se orienta a incorporar medidas correctoras.

Otro de los motivos de queja es la gestión de la Administración con referencia a los animales abandonados, tanto en lo referido a la ausencia o la insuficiencia de recursos en los refugios, como al control que se hace de estas poblaciones.

#### 89. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a control de animales



Por último, en cuanto a las tareas de prevención de emergencias ambientales, se ha instado a la Administración a elaborar

planes de actuación o a realizar obras de mejora y acondicionamiento de espacios.

## 90. Casos concretos en el ámbito de medio ambiente

**Q 01438/2018****Queja relativa al impacto sonoro y lumínico que ocasiona el complejo industrial de la empresa Repsol en la zona de La Pobla de Mafumet**

Ayuntamiento de Alcover  
 Ayuntamiento de La Pobla de Mafumet  
 Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja exponía que reside en Alcover, municipio ubicado a unos diez kilómetros aproximadamente del complejo industrial de Repsol, y que a pesar de ello sufre molestias por ruido y luz, sobre todo en horario nocturno, cuando la llama de la antorcha es más visible.

Los ayuntamientos de La Pobla de Mafumet y de Alcover informaron de que no se había realizado ninguna sonometría en esta actividad y que desconocían si había alguna solución para reducir el impacto lumínico de la antorcha del complejo industrial. Por su parte, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad indicó que no tenía conocimiento sobre los hechos expuestos ya que no había recibido ninguna queja sobre esta cuestión, y que la competencia del control de la contaminación acústica de las actividades era municipal.

A la vista de esta información, el Síndic sugirió a los ayuntamientos de La Pobla de Mafumet

y de Alcover que se dirigieran al Departamento de Territorio y Sostenibilidad para solicitar soporte técnico para realizar una medición sonométrica que permitiera comprobar si las molestias por ruidos que ocasionaba la actividad objeto de queja se ajustan a los valores límites que establece la normativa y al mapa de capacidad acústica de los municipios respectivos.

El Ayuntamiento de Alcover ha informado que ha solicitado soporte técnico al Departamento para realizar una medición sonométrica, y el Ayuntamiento de La Pobla de Mafumet ha expuesto que iniciará el expediente para contratar a una empresa suficientemente acreditada para realizar las pruebas de sonometría dentro del municipio.

**Q 06430/2018****Queja relativa a la falta de limpieza de unas parcelas de Cabrera d'Anoia**

Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia

La promotora de la queja exponía que hacía años que tenía un problema con la casa vecina, propiedad de unas personas mayores que no residen en ella y que la tienen abandonada. Según decía, las hierbas y los matorrales entran en su propiedad y salen por las aceras y por la parte trasera de la finca, muy próxima al bosque, por lo que en caso de incendio se propagaría inmediatamente. Al otro lado de su finca hay un terreno propiedad del Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia, que también está abandonado y sucio.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le indicara si había incoado un expediente sancionador contra la propiedad de la parcela que aún está

pendiente de limpiar, y si había iniciado algún procedimiento para llevar a cabo la ejecución subsidiaria de la limpieza de la finca. Por último, le sugirió también que, sin más dilación, limpiara la finca de titularidad municipal.

El Ayuntamiento ha informado que ya se han efectuado los trabajos de limpieza de diversas parcelas próximas a la finca de la promotora. En cuanto a la zona verde de titularidad municipal, los trabajos de limpieza se adjudicaron a una empresa, que llevó a cabo el desbroce y la tala de pinos correspondiente el mes de agosto de 2019.

**Q 07317/2018****Queja relativa al servicio de recogida de residuos puerta a puerta que se ha implantado en el municipio de La Torre de Claramunt**

Ayuntamiento de la Torre de Claramunt

El Síndic ha recibido varias quejas de personas residentes en La Torre de Claramunt que muestran su disconformidad con el calendario de recogida de residuos puerta a puerta, puesto que consideran que con este nuevo sistema de recogida se acumulan las basuras en casa durante demasiados días, sin la posibilidad de tirarlas.

El Ayuntamiento indicó al Síndic que no se prevé aumentar la frecuencia actual de la recogida de envases, y el Síndic, a su vez, le ha sugerido que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la implantación del servicio, y puesto que todas las personas se han quejado por el mismo motivo, valore aumentar la frecuencia de los días de recogida de todos los tipos de residuos (envases, cristales, cartón, rechazo y fracción orgánica), aparte de facilitar más contenedores para envases, como ya se ha previsto.

Finalmente, el Ayuntamiento ha informado que se ha ampliado el servicio de recogida puerta a puerta. En concreto, la recogida de los envases ha pasado de ser quincenal a semanal todo el año, y se ha establecido un tercer día semanal de recogida orgánica durante los meses de verano, ya implantado desde mayo. En algunas urbanizaciones del municipio, además, para dar respuesta a la problemática de los usuarios de segunda residencia que no pueden adaptarse al funcionamiento de las etiquetas de fines de semana y no saben cómo gestionar este tipo de residuo, se han establecido dos puntos donde poder depositar la materia orgánica el fin de semana.

**Q 00796/2019****Disconformidad con la ubicación de unos contenedores de basura en Sant Boi de Llobregat**

Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat

El promotor de la queja, residente en Sant Boi de Llobregat, exponía que frente a su inmueble había ubicados unos contenedores de basura que generaban molestias por malos olores, suciedad, etc. Las fotografías que aportaba evidenciaban una sobresaturación de los contenedores y una acumulación de residuos en su exterior, con el consiguiente problema de salubridad.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la carga de estos contenedores para determinar si era necesario el emplazamiento de otros contenedores en la zona y poder reducir así la presión de este espacio. También le sugirió que estudiara la posibilidad de llevar a cabo campañas de sensibilización con referencia al reciclaje y la gestión correcta de los residuos, puesto que muchos de los problemas de salubridad que exponía el promotor pueden ser atribuibles a conductas incívicas o a un desconocimiento de la gestión correcta de los residuos voluminosos.

El Ayuntamiento ha informado que continuará haciendo un seguimiento de estos contenedores para evitar conductas incívicas y programar limpiezas extraordinarias en caso de que sea necesario, y que, además, periódicamente se llevan a cabo campañas de fomento de la recogida selectiva y de correcta gestión de los residuos. A parte de esto, representantes del Ayuntamiento se reunieron con el vecino afectado y acordaron hacer un cambio de orden de los contenedores, lo cual debería permitir mejorar la situación sin que ello suponga un perjuicio para otras personas del entorno.

**Q 05996/2019****Queja relativa a las molestias que sufren las personas que viven en la zona de la plaza de la Llibertat de Molins de Rei**Ayuntamiento de Molins de Rei

---

El Síndic ha recibido más de sesenta quejas referidas a las molestias que sufren las personas que viven en la zona de la plaza de la Llibertat de Molins de Rei, derivadas de las actividades que se han llevado a cabo en la misma últimamente y del comportamiento de los usuarios del espacio.

Una vez estudiado el asunto, sugirió al Ayuntamiento de Molins de Rei, por un lado, que objetivara las inmisiones sonoras que sufren las personas que viven en esta zona en su domicilio con el fin de adoptar las medidas adecuadas; y por el otro, que, puesto que las actividades se desarrollan cerca de zonas residenciales, valorara la posibilidad de reducir el número y el horario de los espectáculos públicos y las actividades extraordinarias que tienen lugar en este espacio.

El Ayuntamiento se ha comprometido a descentralizar las actividades y a evitar concentraciones en un único lugar, con el fin de evitar una actividad continuada durante varias semanas consecutivas. También ha indicado que tendrá más cuidado en la limpieza de los espacios públicos tras las actividades que se lleven a cabo en los mismos. Por último, con referencia a las mediciones de las inmisiones sonoras, ha informado que es un tema que tiene muy presente y que, tras las medidas acordadas con el vecindario, no se descarta realizar en un futuro.



## 10. Urbanismo y movilidad

Los planeamientos urbanísticos, la gestión de estos planeamientos, la disciplina urbanística, las obras públicas y la circulación dentro del casco urbano o la circulación por carretera son los principales motivos por los

que se quejan las personas interesadas. En relación con la movilidad, el volumen total de resoluciones cumplidas llega a 164, y las cifras de urbanismo se sitúan en términos similares.

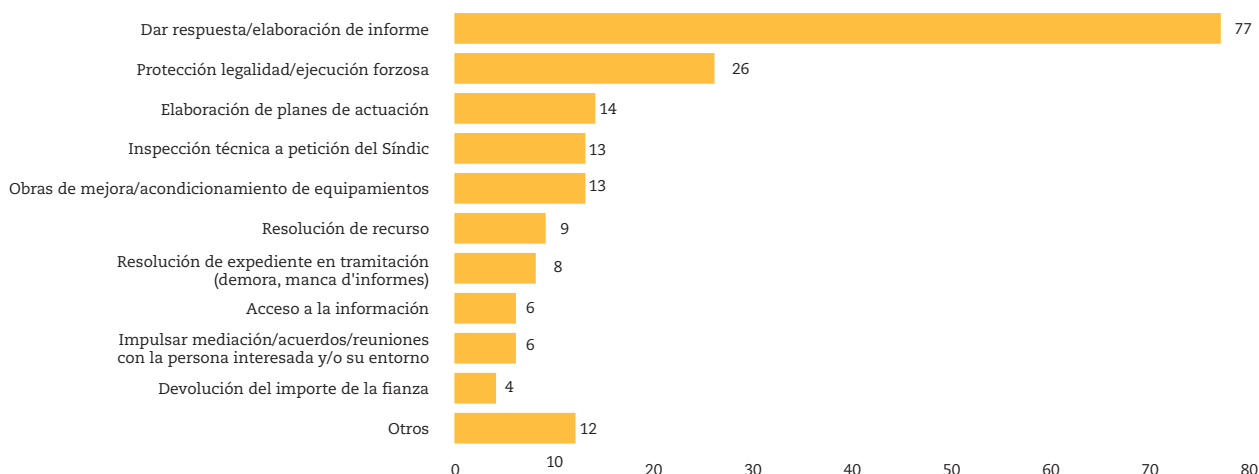
### 91. Tipología y número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de urbanismo y movilidad

Urbanismo	188	53,4%
Movilidad	164	46,6%
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100,0%</b>

En el ámbito de urbanismo, se ha instado la Administración a dar respuesta a las solicitudes de las personas interesadas. Así se ha hecho en 77 casos durante el año 2019, y en 26 ocasiones se ha solicitado a la Administración que adopte medidas para la protección de la legalidad mediante la ejecución forzosa ante construcciones ilegales o sin los permisos adecuados.

Además, se han mejorado obras públicas o se han acondicionado espacios, y también se ha instado a las Administraciones a iniciar inspecciones técnicas, entre otros, de acuerdo con las solicitudes de intervención presentadas.

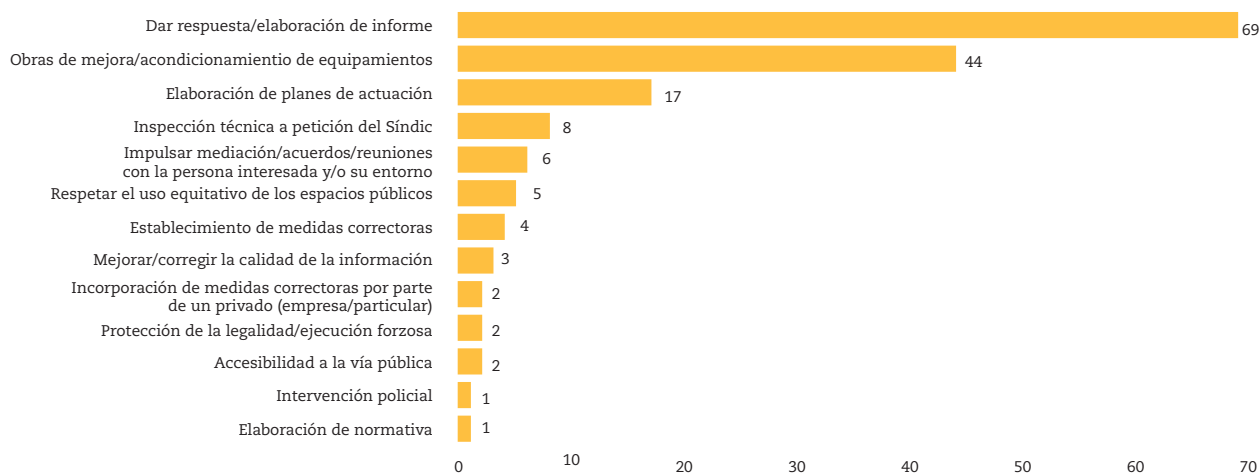
### 92. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a urbanismo



En cuanto a la movilidad, el Síndic continúa trabajando para que las Administraciones den respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (69 casos), y también ha participado de forma intensa para impulsar obras de mejora en la vía pública (44 casos). En menor grado, se sitúan la elaboración de planes de actuación o el requerimiento a la Administración para que inicie inspecciones técnicas.

Conviene destacar, en el ámbito de la movilidad, la aprobación de la Ordenanza reguladora de la circulación y el estacionamiento de determinado tipo de vehículos en zonas vigiladas del Ayuntamiento de Vallirana.

### 93. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a movilidad



### 94. Casos concretos en materia de urbanismo y movilidad

**Q 01940/2018**

**Queja relativa a la instalación de cableado y una caja de conexiones en la fachada de una vivienda de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

La promotora de la queja exponía que se había instalado una caja de conexiones y cableado eléctrico en la fachada de su vivienda sin su consentimiento. Tampoco había dado el consentimiento para entrar en su casa, pero las personas que hicieron la instalación debieron entrar en su vivienda saltando desde la casa vecina. Presentó una denuncia al Ayuntamiento de Barcelona, y se le respondió que los hechos que denunciaba no infringían la normativa vigente y estaban amparados por la licencia municipal correspondiente.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que llevara a cabo las actuaciones administrativas pertinentes para saber si la propietaria de la finca había dado su autorización..

El Ayuntamiento ha informado que la empresa municipal encargada de las obras de reurbanización de la calle de la promotora se reunió con ella y tomó nota de su disconformidad con la solución técnica ejecutada para soterrar el cableado, en concreto, con el palo metálico y la caja que se habían instalado en su fachada. En aquella misma reunión, se propuso a la propietaria una solución alternativa con la que estuvo de acuerdo, que consistía a cambiar la caja por una de dimensiones más reducidas en otro lugar y eliminar el palo metálico que se había instalado inicialmente.

**Q 08100/2018****Queja relativa a la velocidad de los vehículos que circulan por la avenida Molins de Rei de Castellbisbal, con el riesgo para la seguridad vial que esto representa**

Ayuntamiento de Castellbisbal

La promotora de la queja expone que, a pesar de las actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Castellbisbal en esta vía, la situación no había mejorado.

Por lo tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorase el impacto de las medidas adoptadas, la velocidad a la que se circula y el cumplimiento de las normas viales por parte de las personas usuarias. También le solicitó que le informara sobre el resultado de las actuaciones y, si fuera pertinente, de las medidas adicionales que hubiera adoptado para garantizar la seguridad vial y el cumplimiento de la normativa.

El Ayuntamiento ha informado que el mes de marzo de 2019 instaló un radar pedagógico en esta avenida para estudiar la velocidad de los vehículos que circulan por la misma, mediante el cual se confirmó que, efectivamente, la velocidad de los vehículos era excesiva. A la vista de estos resultados, se acordó poner en este tramo de la avenida dos cojines berlineses, uno para cada sentido de la circulación, con el fin de reducir la velocidad de los vehículos que acceden a la población.

**Q 08279/2018****Queja relativa al estacionamiento indebido de vehículos en la calle Major de La Selva del Camp**

Ayuntamiento de la Selva del Camp

El promotor de la queja manifestaba que hacía años que denunciaba que hay vehículos que estacionan en la calle Mayor de La Selva del Camp, a pesar de tratarse de una vía de plataforma única donde no se permite el estacionamiento de vehículos. Este hecho impide la entrada de su vehículo en el garaje.

El Síndic recordó al Ayuntamiento que dispone de la normativa general de convivencia ciudadana y uso de los espacios públicos de La Selva de Camp, normativa que regula tanto los vados como la parada y el estacionamiento de vehículos y que hay que cumplir y hacer cumplir. Así, si el Ayuntamiento tomó la decisión de prohibir el estacionamiento de vehículos en la calle Major, la realidad de la ordenación vial debería ajustarse a esta decisión y a la normativa reguladora. De lo contrario, se puede reconsiderar otra ordenación vial.

De acuerdo con esto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que hiciera las valoraciones oportunas del cumplimiento de la normativa reguladora del uso de los espacios públicos y emprendiera las actuaciones necesarias para pacificar este uso con el fin de mejorar la convivencia ciudadana.

El Ayuntamiento ha informado que está negociando con los agentes interesados, en especial del sector comercial, para reimplantar la instalación de pilones que impedirán el estacionamiento en esta calle.

**Q 10530/2018****Queja relativa a la falta de alumbrado público en el barrio del Parc de l'Aigua de Lleida**

Ayuntamiento de Lleida

La promotora de la queja indicaba que se trata de una zona con tramos sin habitar y sin movimiento de personas durante la noche, cosa que propicia que se produzcan robos y actos vandálicos. Por esta razón, las personas que viven en el barrio solicitaban que se buscara una solución para el funcionamiento del alumbrado público, puesto que la falta de alumbrado incrementa la situación de riesgo, la inseguridad y la movilidad de las personas.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Lleida que hiciera previsiones de actuación para que a la

mayor brevedad se instalaran los sistemas antirrobo o cualquier otro mecanismo para garantizar el alumbrado público y la seguridad de las personas en esta zona de Lleida..

En mayo de 2019, el Ayuntamiento indicó que ya se había llevado a cabo la reposición del cableado robado en el barrio, con sistema antirrobo, que había motivado la falta de luz en esa zona.

**Q 02466/2019****Queja relativa a la falta de funcionamiento de una rampa mecánica de una calle de Badalona**

Ayuntamiento de Badalona

La promotora de la queja exponía que hacía meses que la rampa mecánica de una calle de Badalona no funcionaba. Lo había puesto en conocimiento del Ayuntamiento en diversas ocasiones, pero el problema no se había resuelto.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Badalona que le informara sobre este asunto y, en particular, sobre la previsión de reparación de la rampa.

En respuesta a las actuaciones del Síndic, el Ayuntamiento ha indicado que el estado de degradación y deterioro de las instalaciones por falta de mantenimiento conlleva que se deban ejecutar reparaciones importantes. Se ha iniciado una modificación presupuestaria para poder licitar las obras pero aún no se pueden concretar los plazos, puesto que tras la modificación presupuestaria se deberá realizar el proceso de licitación según la nueva Ley de contratos.

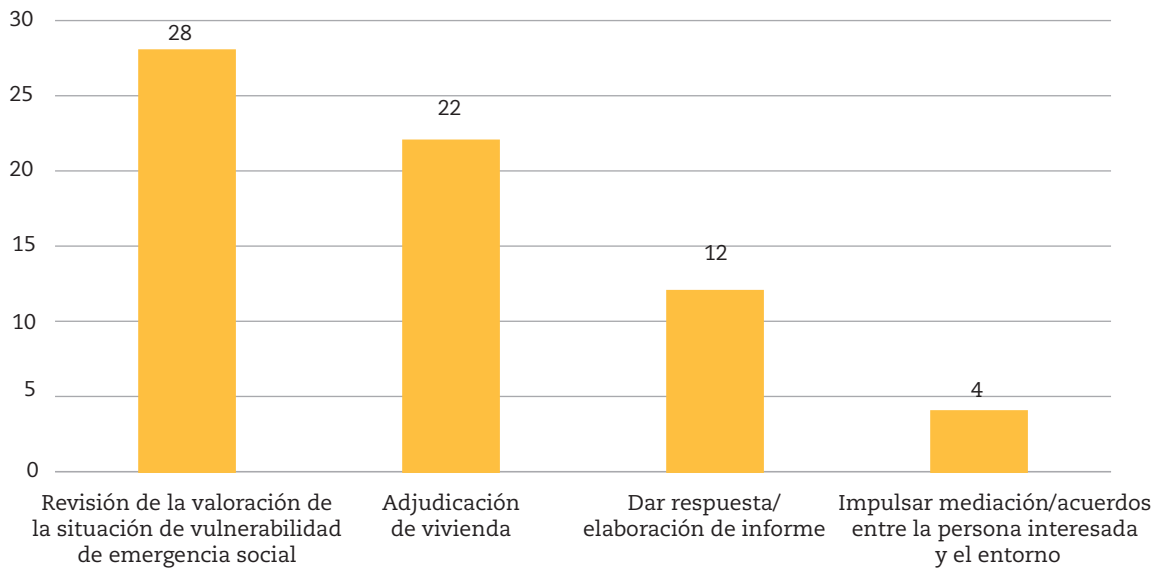
**11. Vivienda**

Tal y como se señala en el capítulo II, en los últimos años, las quejas recibidas sobre vivienda reflejan una realidad social marcada por la pérdida de la vivienda o las dificultades para acceder a ella o conservarla independientemente del régimen de tenencia. Sin embargo, este año 2019, un gran número de quejas se han iniciado por la demora de la Mesa de Emergencias a la hora de resolver expedientes de acceso a una vivienda.

Los datos muestran el incremento de los casos de emergencia residencial, bien por desahucios, bien por otras situaciones graves de necesidad de vivienda. Este hecho también

se ha reflejado en cómo se han cumplido las resoluciones de esta materia. De hecho, no resulta extraño dada la demora en la resolución de los expedientes que, a diferencia del año 2018, la revisión de la valoración de la situación de vulnerabilidad de emergencia social se haya incrementado y sea el principal motivo de resolución de las quejas que se presentan al Síndic. En segundo término, se encuentra la adjudicación de vivienda (22 casos). Además, se ha requerido a la Administración para que dé una respuesta (12 casos) o se ha impulsado la mediación y el acuerdo entre las personas interesadas y su entorno (4 casos).

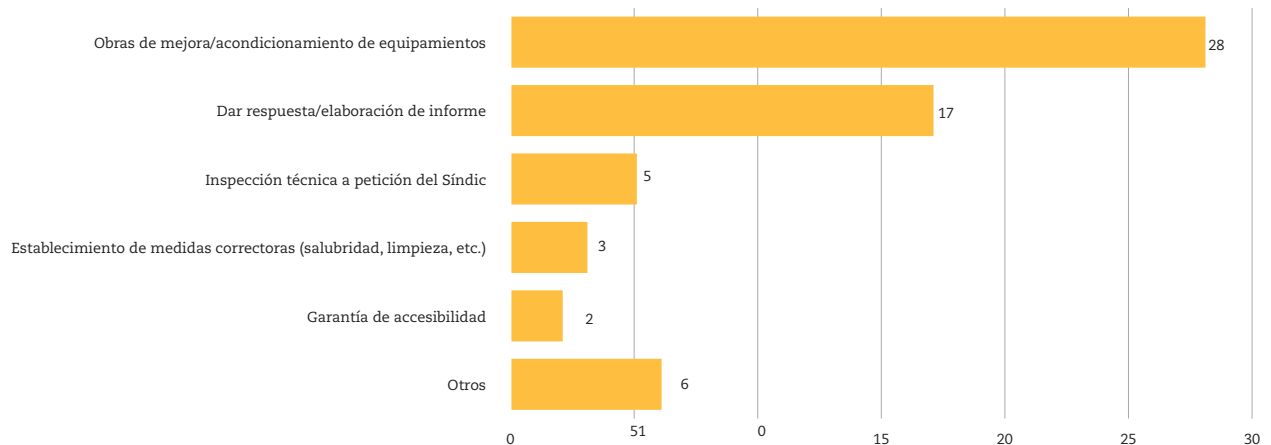
### 95. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a emergencia residencial



En relación con la conservación de viviendas de protección oficial, de la bolsa de alquiler social o de viviendas que gestiona la Administración, el Síndic ha intervenido para que la Administración repare

desperfectos, tome medidas en cuanto a la salubridad o inicie obras de mejora en los edificios, que garanticen también su accesibilidad.

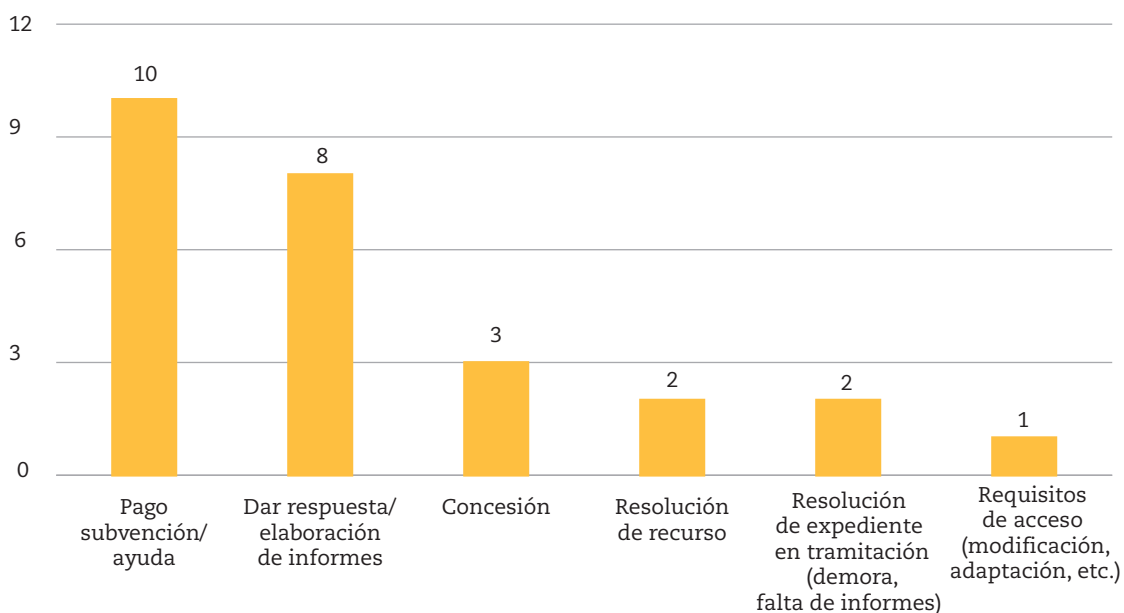
### 96. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la conservación de viviendas



En cuanto a las subvenciones y ayudas, principalmente ayudas al alquiler o ayudas a la rehabilitación, el Síndic ha actuado para que se agilicen los trámites y se haga efectivo el pago de la subvención o la ayuda en 10 ocasiones, para que se conceda la ayuda, en

3 casos, o para que se modifiquen los requisitos para acceder a las convocatorias, en un 1 caso. También ha intervenido para que la Administración resuelva los expedientes o los recursos que aún no han sido resueltos.

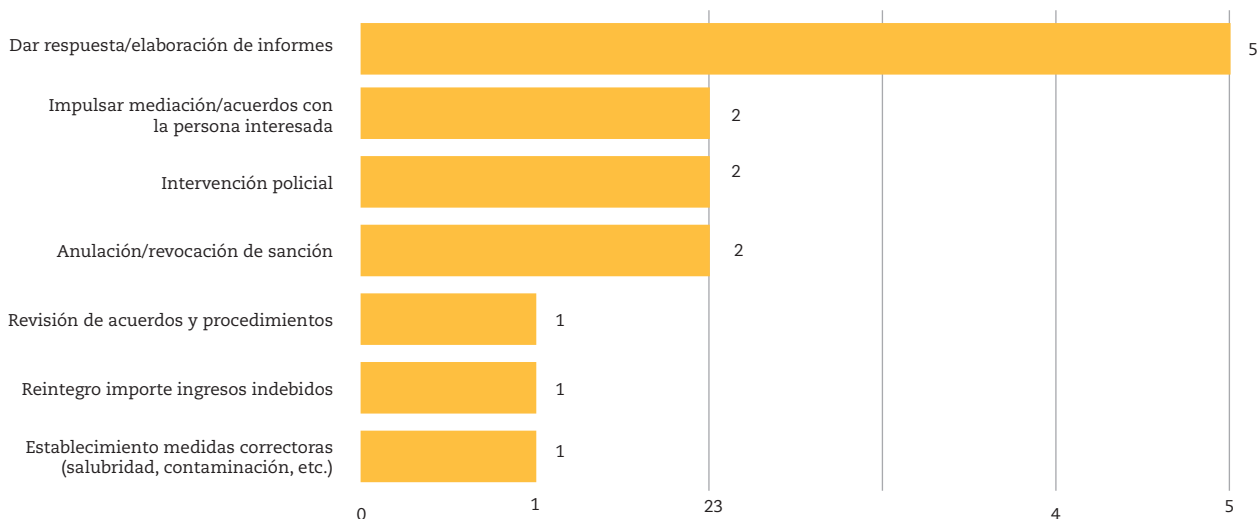
**97. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a subvenciones y ayudas**



En relación con los arrendamientos, y especialmente en los casos en los que se manifiesta una evidente dificultad para poder conservar la vivienda con los precios que se establecen, el Síndic ha actuado ante la Administración para impulsar la mediación o acuerdos con las personas interesadas en 2

casos, o ha tenido que requerir la intervención policial para resolver los problemas de convivencia con el entorno, también en 2 ocasiones. Además, ha intervenido, entre otros, para anular o revocar sanciones y para que se devuelvan importes por ingresos indebidos.

**98. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a arrendamientos**



Por último, en cuanto al acceso, se ha trabajado para dar respuesta y mejorar la calidad de la información a las personas

interesadas, y para hacer obras de mejora y de acondicionamiento de equipamientos.

## 99. Casos concretos en el ámbito de vivienda

**Q 01718/2018**

### **Queja relativa a la necesidad urgente de una familia de acceder a una vivienda social**

Ayuntamiento de Badalona

El promotor de la queja exponía la situación de necesidad urgente en la que se encontraba su familia, que incluye a dos hijos menores de edad, uno de los cuales con discapacidad, por razón de la inminente pérdida de la vivienda habitual derivada de un procedimiento judicial de desahucio.

Una vez estudiado a fondo este asunto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Badalona: 1. Que valorara, con carácter de urgencia, la situación de emergencia residencial de esta unidad familiar; 2. que, en el caso de que se produjera la pérdida de la vivienda habitual antes de que la familia hubiera podido acceder a una vivienda asequible, garantizara su realojamiento provisional en un recurso residencial adecuado a sus necesidades,

y 3. que continuara trabajando para incrementar el número de viviendas disponibles y poder dar respuesta a situaciones de emergencia social.

El Ayuntamiento ha informado que la solicitud de vivienda por situación de emergencia de esta familia fue valorada favorablemente por la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales en el ámbito de la vivienda en Badalona, y que ya se ha iniciado el proceso de búsqueda de una vivienda para poder garantizar el realojamiento de la familia.

**Q 02083/2018**

### **Queja contra el Incasòl por no haber garantizado el derecho al realojo de una familia residente en un edificio afectado urbanísticamente**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

Los promotores de la queja exponían las deficientes condiciones de habitabilidad y de salubridad en las que se encontraba la vivienda donde vivían con sus tres hijos, y se quejaban porque el Incasòl aún no había garantizado el realojo de la familia, a pesar de que hacía más de nueve años que se les había informado de que serían realojados en una vivienda en condiciones.

El Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que el Incasòl, con la colaboración, en su caso, de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, ofreciera a los promotores de la queja una propuesta alternativa de realojamiento definitivo a la inicialmente prevista en el planeamiento urbanístico, cuya ejecución dio lugar a la expropiación forzosa de su vivienda, que se ajustara a la normativa urbanística aplicable y que se adecuara a las necesidades de la familia y a su situación socioeconómica.

El Incasòl ha informado que está trabajando con la Agencia de la Vivienda de Cataluña y con el Ayuntamiento de Badalona para encontrar una vivienda que permita garantizar el realojo de la familia promotora de la queja. Se ha informado también de las tareas de mantenimiento y conservación que el Incasòl ha llevado a cabo en la vivienda en la que actualmente vive la familia para garantizar un mantenimiento adecuado, mientras no se pueda llevar a cabo su realojamiento definitivo.

**Q 06609/2018****Falta de respuesta de la Agencia de la Vivienda de Cataluña a un recurso de reposición**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El promotor de la queja exponía que en febrero de 2018 había presentado un recurso de reposición contra la resolución de la Agencia de la Vivienda de Cataluña por la que se le solicitaba el reintegro de los importes percibidos en concepto de renta básica de emancipación, y que no había recibido respuesta.

Según el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, la Administración dispone del plazo máximo de un mes para dictar y notificar a la persona interesada la resolución de un recurso de reposición, plazo que en este caso ya había transcurrido. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que la Agencia diera respuesta expresa y motivada al recurso de reposición interpuesto por el promotor.

El Síndic ha comprobado que la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha dado respuesta al recurso de reposición del promotor de la queja, que ha sido estimado, puesto que se han aceptado las alegaciones presentadas con referencia a los vicios de nulidad que se produjeron en la notificación de las resoluciones, la caducidad del procedimiento y la prescripción del derecho de la Administración a reclamar el reintegro de las ayudas.

**Q 01393/2019****Disconformidad con la reclamación por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña del pago de una mensualidad del año 2008 del alquiler de una vivienda en Arenys de Mar**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja exponía que, debido a un error informático, el año 2008 había acumulado una deuda con la Agencia de la Vivienda de Cataluña correspondiente a recibos de alquiler impagados. Posteriormente realizó una serie de pagos a cuenta con el fin de liquidar dicha deuda. Sin embargo, la Agencia mantenía que la promotora no había hecho efectivo el pago de la renta del alquiler correspondiente al mes de diciembre de 2008.

Hay que tener en cuenta que el importe que reclama la Agencia corresponde a una deuda contraída el año 2008 y que, dado el largo período de tiempo transcurrido desde entonces, podría haber prescrito el derecho de la Administración para reclamar el pago.

De acuerdo con esto, el Síndic sugirió que la Agencia de la Vivienda de Cataluña llevara a cabo las actuaciones necesarias para determinar esta posible prescripción.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha indicado que la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha revisado el caso y ha considerado prescrita la deuda, de modo que no se harán más reclamaciones de pago a la promotora con referencia al recibo del alquiler de la vivienda de diciembre de 2008.



Q 04707/2019

**Queja relativa a la denegación de una solicitud de cambio de vivienda social**Consejo Comarcal del Segrià  
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja exponía que vivía junto con su marido en un piso que les había asignado la Mesa de Emergencias Sociales a raíz de un procedimiento de desahucio. A pesar de que el piso no estaba en condiciones de habitabilidad porque le faltaban las ventanas y tenía humedades, tuvieron que entrar a vivir en él. Sin embargo, el grado de discapacidad que tiene reconocido su marido le impide la accesibilidad a la vivienda, y requiere oxígeno domiciliario a raíz de los problemas de humedades existentes. La promotora indicaba que había solicitado en diversas ocasiones el cambio de vivienda por los problemas de salud de su marido, pero la Agencia de la Vivienda de Cataluña le había denegado la petición por falta de una causa justificada.

El Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que la Agencia valorara la solicitud de cambio de vivienda presentada por

la promotora de la queja, valorando si las condiciones de la vivienda adjudicada permitían garantizar una mínima calidad de vida y bienestar a su marido, dadas las necesidades que se derivan de su delicado estado de salud y su situación de movilidad reducida.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña ha informado que, teniendo en cuenta el deterioro del estado de salud del marido de la promotora y las consideraciones del Síndic, ha estudiado de nuevo el caso y ha podido localizar una vivienda que reúne unas condiciones más adecuadas para la situación de esta unidad familiar. Y ha añadido que ya se han iniciado los trámites para hacer efectivo el cambio de vivienda lo antes posible.

**12. Seguridad ciudadana y justicia**

Dentro del área de seguridad ciudadana y justicia, los servicios penitenciarios y la actuación de las fuerzas de seguridad son los ámbitos que más destacan en términos de resolución de las peticiones que realiza la ciudadanía. En menor grado se encuentra el ámbito de la Administración de justicia.

Asimismo, cabe señalar que se han incluido los cumplimientos relacionados con el Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura (MCPT). Así, se pueden observar también los resultados de las visitas del MCPT en la mejora de los derechos y las libertades de la ciudadanía..

**100. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia**

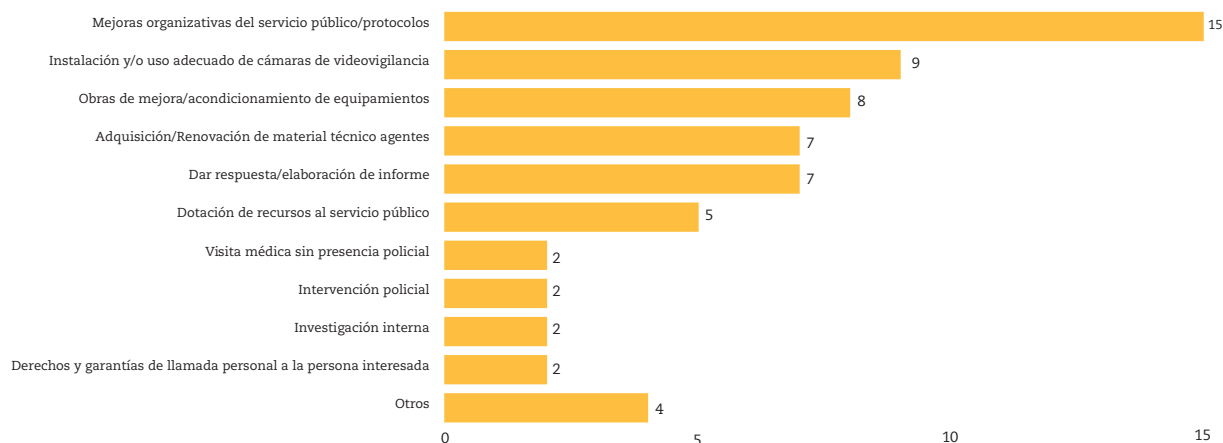
Actuación de fuerzas de seguridad	60	43,5%
Administración de justicia	18	13,0%
Servicios penitenciarios	60	43,5%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0%</b>

En relación con la actuación de las fuerzas de seguridad, la actividad del MCPT toma relevancia, puesto que desde esta estructura, y de acuerdo con las recomendaciones efectuadas en los diferentes informes:

- Se han introducido mejoras organizativas en comisarías y se ha trabajado en el respeto de los derechos y las libertades de las personas en los procedimientos de detención y custodia (15 casos).

- Se han instalado cámaras de videovigilancia en comisarías de acuerdo con la normativa vigente o se han incorporado protocolos adecuados respecto del uso de dichas cámaras (9 casos).
- Se han instalado cámaras de videovigilancia en comisarías de acuerdo con la normativa vigente o se han incorporado protocolos adecuados respecto del uso de dichas cámaras (9 casos).
- Se han adecuado los espacios de las comisarías para que se cumplan los principios y las regulaciones internacionales (8 casos).
- Se ha renovado el material técnico de los agentes (7 casos).
- Se han mejorado las garantías y los derechos de las personas detenidas, tanto mediante visitas médicas sin presencia policial como garantizando el derecho de llamada personal a la persona detenida (4 casos).

### 101. Tipología y número de actividades cuando la queja hace referencia a la actuación de fuerzas de seguridad



En cuanto a la actuación de la Administración de justicia y de los colegios profesionales, la actuación del Síndic se fundamenta en la tramitación administrativa (obligación de dar respuesta a las solicitudes de las personas interesadas, agilización de la

resolución de expedientes en trámite o resolución de recursos). En último término, se encuentra la motivación de la denegación del beneficio de justicia gratuita o la revisión del procedimiento judicial por demora excesiva.

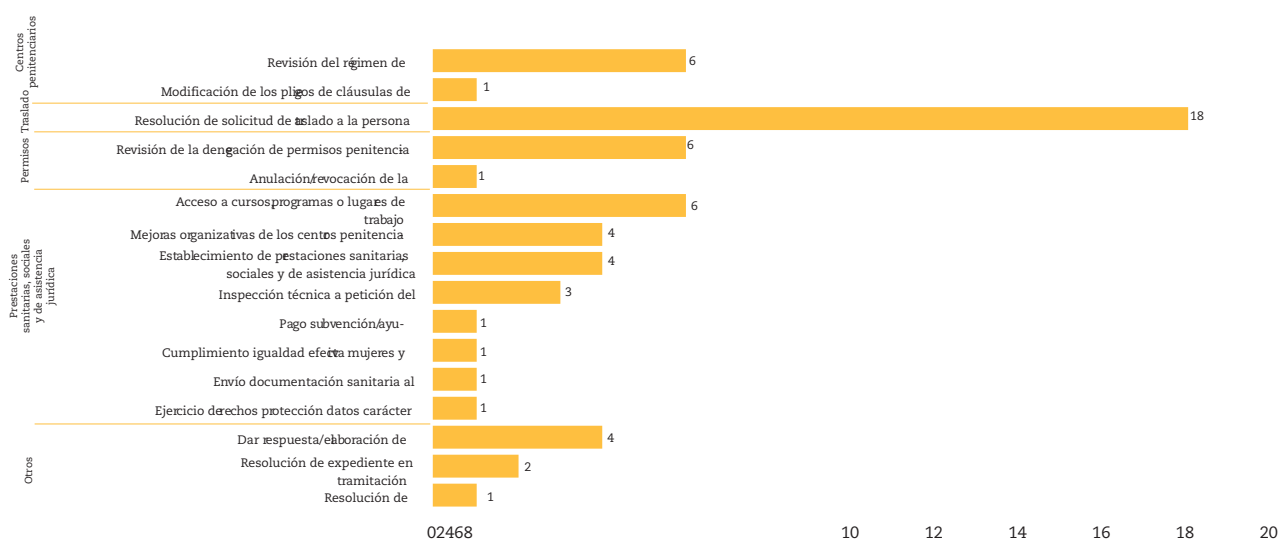
### 102. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a Administración de justicia



En el ámbito de servicios penitenciarios, en 18 ocasiones se han agilizado los trámites para resolver el traslado de la persona interna en un centro penitenciario. También se ha revisado la denegación de permisos penitenciarios en 6 ocasiones y se ha trabajado para conseguir mejoras en el ámbito de prestaciones sanitarias, sociales y de asistencia jurídica.

Este grado de cumplimiento está en consonancia con el grado de colaboración de la Secretaría General de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima del Departamento de Justicia.

### 103. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a servicios penitenciarios



### 104. Casos concretos en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

**Q 01597/2017**

**Queja relativa a la falta de ropa adecuada en una comisaría de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra**

Departamento de Interior

El promotor de la queja, agente de los Mossos d'Esquadra, exponía que la ropa de trabajo que se les proporciona no es adecuada para el frío. Según indicaba, había hecho gestiones con la Administración, pero se le indicó que su comisaría no estaba considerada de montaña y, por lo tanto, no les correspondía material especial para el frío.

La Dirección General de la Policía informó que a partir del año 2016 se planteó, y posteriormente se validó, la posibilidad de ampliar la entrega de este tipo de material a todos los servicios territoriales operativos uniformados. Actualmente, sin embargo, el proyecto de distribución de ropa térmica está parado.

El Síndic solicitó al Departamento de Interior que valorara la posibilidad de adquirir y facilitar la nueva uniformidad de seguridad ciudadana a los agentes policiales, priorizando los ámbitos territoriales con más necesidades, sin perjuicio de validar progresivamente la distribución al resto de comisarías de Cataluña, de acuerdo con las posibilidades inversoras de la Generalitat en este campo.

El Departamento de Interior informó que la previsión era poder entregar estas piezas de ropa antes de finales del año 2018, y el promotor de la queja ha indicado que actualmente ya las han recibido.

**Q 01889/2017****Queja relativa a la identidad de un preso del Centro Penitenciario Quatre Camins**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja exponía que no disponía de una identidad documentada. Según recordaba, había vivido siempre en Barcelona y cuando era menor de edad había residido en diferentes centros de menores. Estuvo acogido en varias familias y en contacto inicial con los servicios sociales del barrio del Raval de Barcelona.

Puesto que desde el año 2005 el promotor de la queja ha residido en centros de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, de justicia juvenil y, actualmente en centros penitenciarios dependientes de la Generalitat de Cataluña, y puesto que aún sigue indocumentado, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que adoptara las medidas oportunas para que se identificara a esta persona y se tramitara su documentación.

El mes de marzo de 2019, la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima ha informado al Síndic que el Registro Civil de Barcelona, a petición del Centro Penitenciario Quatre Camins, ha iniciado finalmente las actuaciones pertinentes para realizar la inscripción de nacimiento fuera de plazo del interno. El Juzgado de Paz de La Roca del Vallès ha citado a dos funcionarios de este centro para declarar que conocen la identidad del interno. Así pues, se está a la espera que el juzgado ordene la inscripción al registro del promotor para poder gestionar la tramitación de su documento nacional de identidad.

**Q 01861/2018****Queja relativa a una agresión padecida por un interno del Centro Penitenciario Puig de les Basses**Departamento de Justicia  
Departamento de Salud

El promotor de la queja, interno del Centro Penitenciario Puig de les Basses, manifestaba que había sido agredido de forma violenta por otro interno y que la agresión se había producido por su orientación sexual. También hizo constar en el acta de comparecencia que el interno ya le había agredido otras veces, que le había amenazado de muerte y que temía por su vida.

El Síndic solicitó al Departamento de Justicia que se hiciera un seguimiento del caso y se ofreciera al promotor de la queja el apoyo psicológico necesario, sin perjuicio de que la dirección médica del equipo de atención primaria del centro valorara la pertinencia de una derivación psiquiátrica por tratamiento de la ansiedad y la depresión que los hechos le produjeron. Así mismo, sugirió que se le trasladara de centro por razones regimentales del agresor en caso de que protagonizara cualquier otro incidente que alterara el buen orden del centro y la convivencia del resto de internos.

Posteriormente, el Departamento ha informado que la dirección del Centro Penitenciario Puig de les Basses solicitó el traslado del agresor a otro centro por motivos regimentales, y que el promotor de la queja empezó a recibir tratamiento psicoterapéutico en noviembre de 2018 por parte de los servicios de salud mental del centro, si bien el propio interno indicó al Síndic que salía en libertad definitiva en febrero de 2019.

**Q 08025/2018****Disconformidad de un interno del Centro Penitenciario Ponent con el hecho de que no se le permita ser trasladado de centro**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja manifestaba que hacía más de un año que estaba en el Centro Penitenciario Ponent y que había solicitado el traslado al Centro Penitenciario Quatre Camins, que es el que se le había asignado originariamente por vinculación familiar, pero que siempre le habían denegado sus peticiones.

De acuerdo con el artículo 12 de la Ley general penitenciaria, la Administración debe procurar evitar el desarraigo social de las personas penadas. Por lo tanto, siempre que las circunstancias del caso lo permitan, se debe destinar a las personas internas al centro de cumplimiento adecuado a su grado de clasificación y programa de tratamiento más próximo a su zona de residencia habitual.

El Síndic considera que la decisión de mantener al interno en el Centro Penitenciario Ponent por motivos regimentales, si bien es plenamente ajustada a derecho, puede considerarse desproporcionada, por lo que solicitó al Departamento de Justicia que se hiciera una nueva valoración de la situación penal y penitenciaria del interno y se estimara su petición de regresar al centro de origen.

La Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima ha informado que el promotor de la queja fue trasladado finalmente al Centro Penitenciario Brians 2, un centro más próximo a su domicilio familiar

**Q 10515/2018****Queja relativa a la falta de actuación de la Guardia Urbana de Barcelona ante los requerimientos por las molestias ocasionadas en una vivienda la noche del 24 al 25 de diciembre de 2018**

Ayuntamiento de Barcelona

La promotora de la queja denunciaba la falta de atención de la Guardia Urbana de Barcelona (GUB) a las llamadas que hizo en Nochebuena de 2018 por las molestias por ruido que sufría como consecuencia de una fiesta en un domicilio vecino. Exponía que a pesar de haber llamado hasta cinco veces, la GUB no acudió en ningún momento. Además, parece que las quejas por ruidos ocasionados por las personas de este domicilio son recurrentes y que la GUB ha acudido al mismo en ocasiones anteriores sin ningún resultado.

A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Barcelona que la Policía de

Proximidad hiciera un seguimiento del caso en coordinación con el personal de prevención del barrio, y que se ofreciera a la promotora alguna solución para resolver el problema que denunciaba.

El Comisionado de Seguridad ha informado que ha trasladado las recomendaciones del Síndic a la unidad territorial correspondiente con el fin de que los equipos de Policía de Barrio puedan hacer el seguimiento oportuno de esta cuestión.

### 13. Consumo

El área de consumo reúne diferentes elementos que conviene tratar de forma diferenciada. En cuanto al número de intervenciones y, por lo tanto, también en

cuanto al número de cumplimientos, el Síndic ha podido solucionar las quejas de la ciudadanía, especialmente en los ámbitos de suministros eléctricos y de telefonía y telecomunicaciones.

#### 105. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de consumo

Administraciones de defensa de consumidores	6	0,8%
Suministro de agua	62	8,7%
Suministro eléctrico	262	36,8%
Suministro de gas	100	14,0%
Telefonía y telecomunicaciones	237	33,3%
Transportes	45	6,3%
<b>Total</b>	<b>712</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a las administraciones de defensa de consumidores, la intervención del Síndic se centra fundamentalmente en corregir la actuación en la información dirigida a las personas y la tramitación administrativa

(normalmente, resolver la demora en la tramitación). También se han realizado mejoras organizativas en los servicios públicos y se han reintegrado importes por ingresos indebidos de las personas interesadas.

#### 13.1. Suministro eléctrico

El consumo energético, y en particular el eléctrico, es uno de los motivos por los que la ciudadanía muestra más disconformidad.

De hecho, dentro de la materia de consumo, este es el ámbito que agrupa más resoluciones del Síndic.

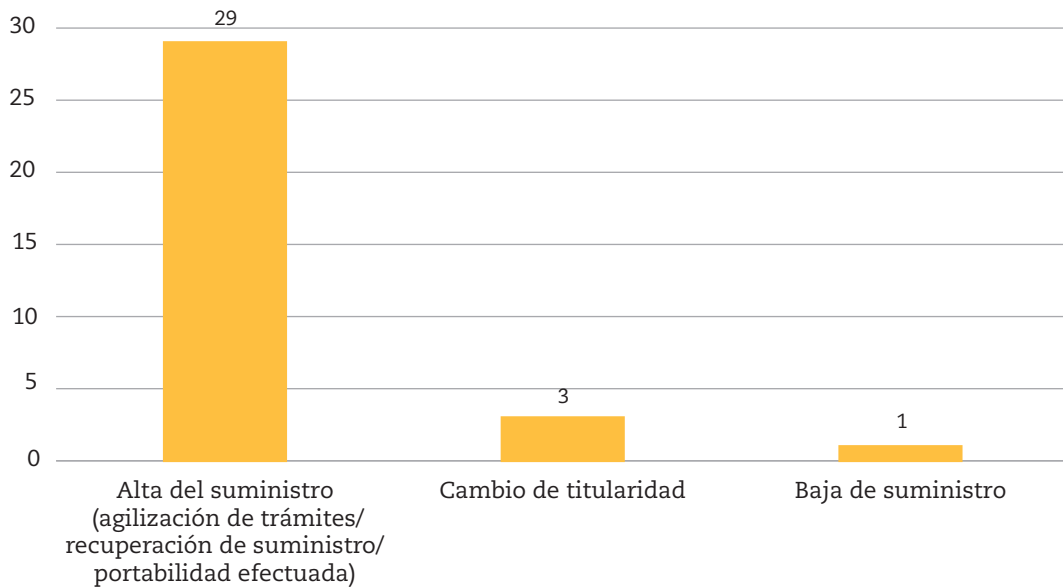
#### 106. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de suministro eléctrico

Facturación	92	35,1%
Averías, reparaciones y reclamaciones	75	28,6%
Calidad del suministro	35	13,4%
Altas y bajas de suministro	33	12,6%
Problemas de pago	14	5,3%
Prácticas comerciales	13	5,0%
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>

En relación con las altas y bajas de suministro, el principal problema es la demora a la hora de facilitar el alta o la baja. En este sentido, con la intervención del

Síndic se ha acelerado la realización efectiva de altas y bajas (29 y 1 casos, respectivamente), y también los cambios de titularidad (3 casos).

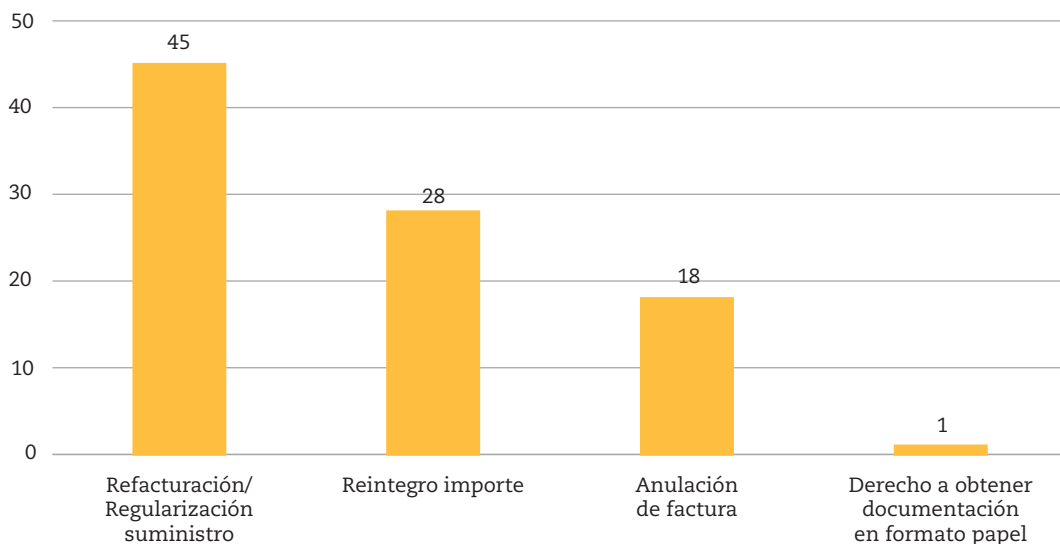
### 107. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a altas y bajas del suministro



Ante las reclamaciones por la facturación de las empresas eléctricas, en 45 casos se ha conseguido la refacturación del suministro; en 18 casos, la anulación de la

factura, y en 28 casos, el reintegro del importe cobrado indebidamente. Por último, también se facilitó a una persona la obtención en papel de sus facturas eléctricas.

### 108. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la facturación



La calidad del suministro también ha generado quejas y actuaciones del Síndic, que se han resuelto realizando inspecciones técnicas de la red y de los contadores (16 casos) para garantizar que todo funcionara correctamente y no hubiera ninguna anomalía, modificando la potencia del suministro (9 casos), o haciendo obras de

mejora en instalaciones que plantean problemas de ubicación, ruidos, etc. (10 casos).

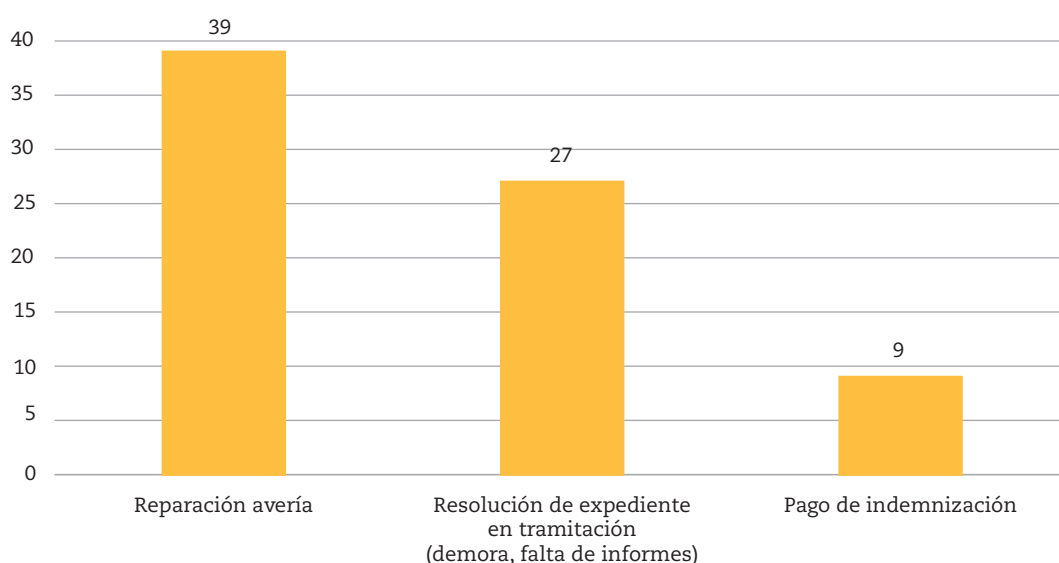
En relación con las prácticas comerciales inadecuadas, en 4 ocasiones se ha conseguido anular el contrato de suministro,

y en otros 4 se ha dado de baja un contrato de mantenimiento no deseado. También se han tomado medidas para mejorar la calidad de la información dirigida a las personas, además de medidas organizativas relativas a los protocolos aplicados (5 casos).

Las averías, reparaciones y resoluciones de reclamaciones también suponen un ámbito

en el que la intervención del Síndic ha facilitado una resolución rápida a los problemas de las personas usuarias. Así, en 39 casos se han reparado las averías que generaban una mala calidad del suministro, en 27 casos las compañías eléctricas han resuelto los expedientes que tenían en trámite y en 9 casos se ha facilitado el pago de indemnizaciones a las personas afectadas.

#### 109. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones



Por último, en cuanto a los problemas de pago, el Síndic ha velado por que se facilitara el pago de las deudas de las personas que se encuentran en situaciones más vulnerables (14 casos), bien consiguiendo

la revisión de la valoración de situación de emergencia social (2 casos) o bien fraccionando el pago o facilitando la concesión del bono social (10 casos), entre otras medidas.



### 13.2. Suministro de gas

El suministro de gas plantea el mismo tipo de soluciones por parte de las compañías que el suministro eléctrico, con algunas pequeñas modificaciones derivadas de las características propias del suministro.

#### 110. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de gas

<b>Altas y bajas de suministro</b>	<b>15</b>	<b>15,0%</b>
Alta de suministro	10	10,0%
Baja de suministro	4	4,0%
Cambio de titularidad	1	1,0%
<b>Facturación</b>	<b>49</b>	<b>49,0%</b>
Refacturación/regularización suministro	15	15,0%
Reintegro importe ingresos indebidos	22	22,0%
Anulación de factura	12	12,0%
<b>Prácticas comerciales</b>	<b>16</b>	<b>16,0%</b>
Baja de contrato por mantenimiento no deseado	14	14,0%
Mejora de la calidad de la información dirigida a las personas	2	2,0%
<b>Calidad del suministro</b>	<b>18</b>	<b>18,0%</b>
Obras de mejora de la red	1	1,0%
Inspección de red y contadores	17	17,0%
<b>Averías, reparaciones y reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>2,0%</b>
Resolución de expediente en trámite	1	1,0%
Pago de indemnización	1	1,0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

La mayoría de quejas relativas al suministro de gas se centran en la facturación y en la agilización de altas y bajas del suministro. También cabe destacar que se ha conseguido rescindir y dar de baja los contratos por

mantenimiento no deseado en 14 ocasiones y, en cuanto a la calidad del suministro, se han llevado a cabo inspecciones de la red en 17 ocasiones, con el fin de revisar la situación de los contadores.

### 13.3. Suministro de telefonía y telecomunicaciones

La telefonía fija o móvil y los servicios de Internet, ADSL o fibra óptica conforman, junto con el suministro eléctrico, el sector que concentra un mayor número de quejas o

intervenciones del Síndic. En este caso, la capacidad para resolver problemas en los diferentes ámbitos se distribuye de la siguiente forma:

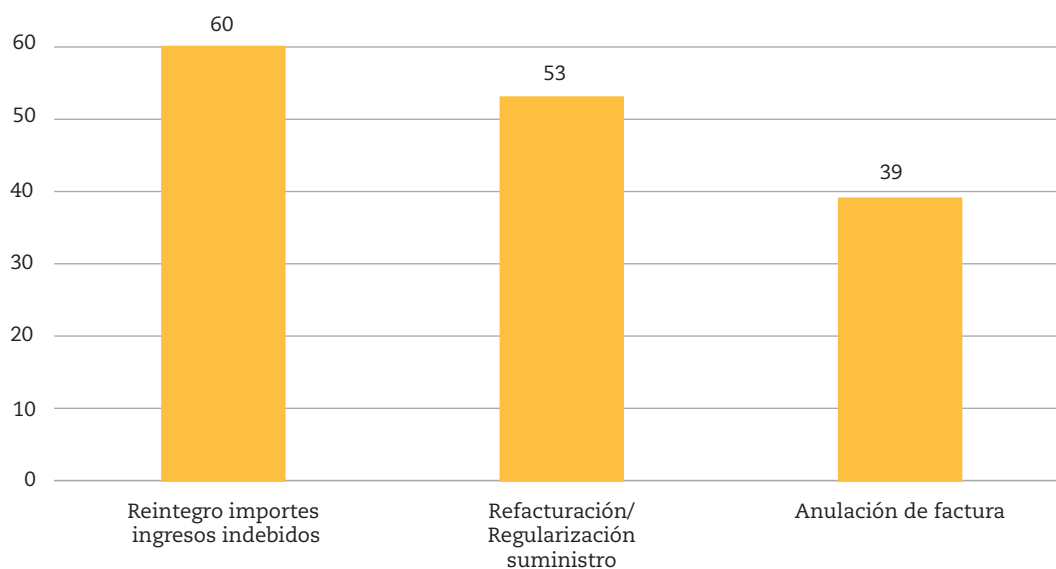
#### 111. Tipología y número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de telefonía y telecomunicaciones

Facturación	152	64,1%
Averías, reparaciones y reclamaciones	41	17,3%
Altas y bajas de suministro	37	15,6%
Calidad del suministro	3	1,3%
Prácticas comerciales	2	0,8%
Problemas de pago	2	0,8%
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la facturación, en 60 casos las compañías telefónicas han reintegrado el importe por ingresos indebidos, en 53 casos

se ha refacturado o regularizado el suministro y en 39 casos se ha anulado la factura.

#### 112. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a facturación

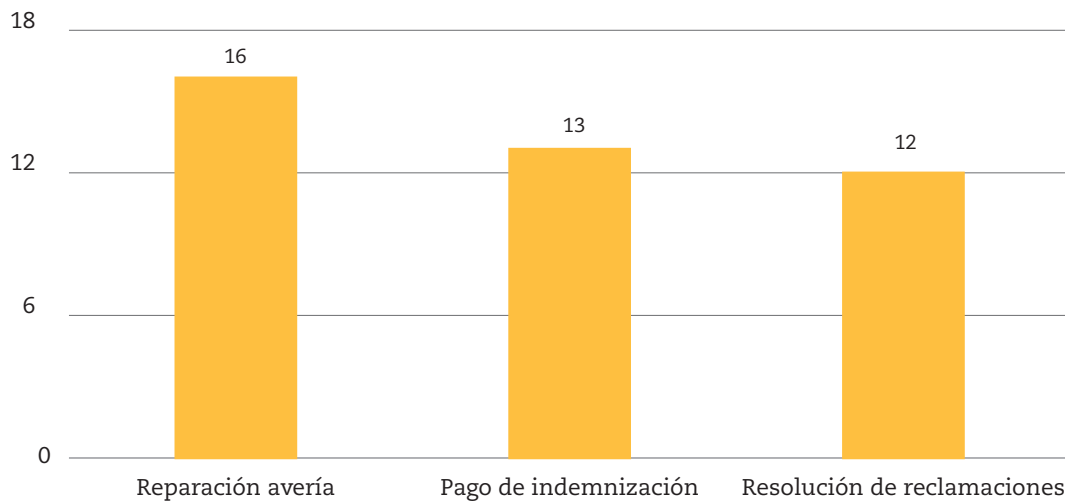


En cuanto a las altas y bajas de suministro, a diferencia de las compañías energéticas, las de telefonía presentan más dificultades a la hora de hacer efectiva una baja. En este sentido, tras la intervención del Síndic, en 18 casos se han agilizado los trámites para que la persona interesada pueda darse de alta de su compañía, y en 17 casos se ha dado de baja. También se

ha conseguido el cambio de titularidad en 2 ocasiones.

En relación con las averías, reclamaciones y reparaciones, tras la intervención del Síndic, se han reparado 16 averías, se ha indemnizado a la persona interesada en 13 ocasiones y se han podido resolver 12 reclamaciones.

### 113. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a averías, reparaciones y reclamaciones



De forma más residual, se ha conseguido mejorar la información dirigida a las personas (prácticas comerciales), mejorar

las infraestructuras que podían afectar a la calidad del suministro e impulsar la mediación para resolver problemas de pago.

## 13.4. Abastecimiento domiciliario de agua

El abastecimiento domiciliario de agua presenta diferencias en relación con los demás tipos de suministros. En este caso, a pesar de que la facturación continúa siendo

el ámbito en el que el Síndic ha podido resolver más casos individuales, la institución puede aplicar otros tipos de intervención que generan una mejora para buena parte de la ciudadanía.

## 114. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a suministro de agua a domicilio

<b>Altas y bajas de suministro</b>	<b>9</b>	<b>14,5%</b>
Alta de suministro	8	12,9%
Cambio de titularidad	1	1,6%
<b>Tarifas</b>	<b>3</b>	<b>4,8%</b>
Modificación del sistema tarifario	3	4,8%
<b>Facturación</b>	<b>25</b>	<b>40,3%</b>
Refacturación/regularización suministro	13	21,0%
Reintegro importe ingresos indebidos	6	9,7%
Anulación de factura	6	9,7%
<b>Prácticas comerciales</b>	<b>6</b>	<b>9,7%</b>
Baja de contrato de mantenimiento no deseado	1	1,6%
Mejora de la calidad de la información dirigida a las personas	5	8,1%
<b>Calidad del suministro</b>	<b>3</b>	<b>4,8%</b>
Obras de mejora de la red	3	4,8%
<b>Averías, reparaciones y reclamaciones</b>	<b>13</b>	<b>21,0%</b>
Resolución de expediente en trámite	11	17,7%
Reparación de avería	2	3,2%
<b>Problemas de pago</b>	<b>3</b>	<b>4,8%</b>
Revisión valoración de la situación de vulnerabilidad de emergencia social	1	1,6%
Fraccionamiento del pago	2	3,2%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0%</b>

En este sentido, conviene destacar la decisión de modificar la interpretación del artículo 55 del Reglamento del servicio municipal de suministro de agua del Ayuntamiento de Calella, con el fin de que en ningún caso pueda interpretarse que los consumos estimados ya abonados pueden volver a repercutirse y para que la regularización de la factura tenga que hacerse como si los consumos no facturados

se hubieran producido en un período bimensual.

También cabe destacar la modificación del Reglamento del servicio municipal de agua del Ayuntamiento de Batea para que fije la estimación directa mediante contadores y/u otros mecanismos de control debidamente homologados.

### 13.5. Transportes

En el ámbito de transportes, la exigencia de dar respuesta a las reclamaciones de la ciudadanía es el aspecto que más se ha tratado a lo largo del presente año.

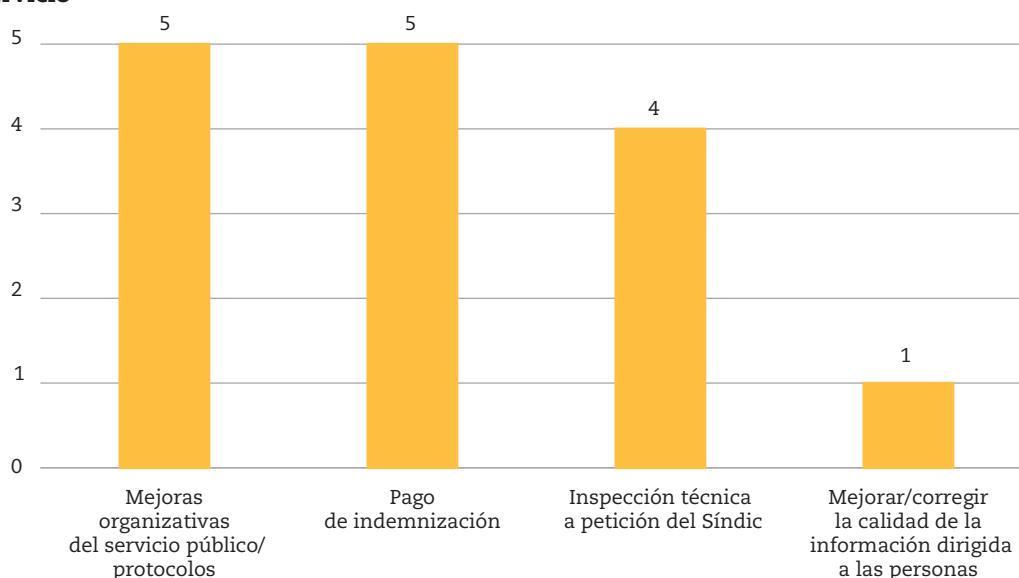
#### 115. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de transportes

Tramitación administrativa	26	57,8%
Calidad del servicio	15	33,3%
Sistema tarifario	4	8,9%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la calidad del servicio, se han adoptado mejoras organizativas y protocolos, se han realizado inspecciones

para valorar actuaciones y se ha insistido en la necesidad de mejorar la calidad de la información dirigida a las personas.

#### 116. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia a la calidad del servicio



En cuanto al sistema tarifario, cabe destacar la modificación de la interpretación de unidad familiar que ha hecho la Autoridad del Transporte Metropolitano para permitir la cesión de la tarjeta t-Verde a la pareja de la promotora de una queja, lo que amplía

el alcance de unidad familiar de acuerdo con la Ley 25/2010, de 29 de julio, relativa a la persona y la familia. Por último, en cuanto al sistema tarifario, se han reeditado títulos de transporte unipersonal en 3 ocasiones.

## 117. Casos concretos en el ámbito de consumo

Q 04262/2016

**Disconformidad con la negativa a la expedición del carnet de pensionista de Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya por el hecho de estar empadronado en Barcelona sin domicilio fijo**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informó que para obtener el carnet de pensionista de Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC) la persona interesada debía cumplir dos condiciones: tener sesenta y cinco años o más o tener una discapacidad del 33% o superior, y demostrar que está empadronada en una población de la demarcación de Barcelona, mediante certificado de empadronamiento y de convivencia del núcleo familiar. Según el Departamento, el promotor de la queja cumple la primera condición, pero no la segunda, puesto que consta inscrito en el padrón municipal de Barcelona sin domicilio fijo, pero con un domicilio a efectos de notificaciones.

Ni el tríptico informativo del carnet de pensionista elaborado por FGC ni el informe recibido del Departamento de Territorio y Sostenibilidad

pueden limitar o condicionar la validez del certificado de empadronamiento aportado por el promotor, que acredita su condición de vecino del municipio de Barcelona, puesto que es el Ayuntamiento quien le ha inscrito en el Padrón municipal.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adoptara las medidas oportunas para que FGC expidiera el carnet de pensionista solicitado por el promotor de la queja.

En junio de 2019, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad informó al Síndic que en julio de 2016 se expidió el carné de pensionista B1 a nombre del promotor y con validez hasta julio de 2021.

Q 5321/2018

**Disconformidad con los importes que se aplican a la factura del agua de un local de Castellbisbal**Ayuntamiento de Castellbisbal  
Área Metropolitana de Barcelona

El promotor de la queja exponía que tenía un local en Castellbisbal en el que no se ejercía actividad comercial alguna y que se utilizaba como almacén, pero a pesar de que casi no consumía agua, pagaba más que en su vivienda. En la factura que aportaba, se observaba que la cuota que se le aplica en concepto de tasa metropolitana de tratamiento de residuos municipales (TMTR) no generados en domicilios particulares es de 14,31 euros bimensuales. Sin embargo, el artículo 14.3 de la Ordenanza fiscal reguladora de esta tasa establece que en los locales donde el sujeto pasivo pueda acreditar que no existe ninguna actividad se aplicará la tarifa CA con una reducción del 50% en su cuota.

El promotor se había dirigido en varias ocasiones a la entidad suministradora para comunicar que no se ejercía ninguna actividad en el local objeto de suministro, y en ningún caso se le informó de ninguna reducción en la cuota de la TMTR, ni consta que se le orientara para que se dirigiera al Área Metropolitana de Barcelona.

Por ello, el Síndic sugirió al Área Metropolitana de Barcelona que valorara la posibilidad de: ampliar la información que se hace constar en las facturas del agua sobre la TMTR; proporcionar las herramientas necesarias a las entidades suministradoras para que desde las oficinas se pueda dar la orientación adecuada con referencia a dicha tasa, y llevar a cabo las modificaciones normativas oportunas para que la reducción del 50% de la cuota de la TMTR a los locales donde no se ejerza ninguna actividad se aplique de forma automática.

De la información enviada por la Administración, se desprende que se están adoptando medidas para ampliar la información en las facturas del agua con referencia a la TMTR y que se actuará en relación con este caso concreto con el fin de que, si el promotor acredita que en el local no se ejerce ninguna actividad, se le pueda aplicar la reducción del 50% de la cuota.

**Q 08119/2018****Desacuerdo con unas facturas de agua de una vivienda de Sant Jaume dels Domenys**

Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys

El promotor de la queja exponía que, desde enero de 2016 y hasta que le cambiaron el contador del agua, las facturas que le llegaban eran muy elevadas. Según decía, había hecho múltiples actuaciones con la compañía de aguas para solucionar el problema objeto de la queja, con resultado insatisfactorio.

Según consta en el histórico de consumo, en la dirección de suministro del promotor hubo un pico de consumo. Independientemente de ello, sin embargo, la verificación oficial del contador concluyó que éste no funcionaba correctamente, y hay que tener en cuenta que es responsabilidad del gestor del servicio el mantenimiento del aparato de medición. Esta podría ser, pues, una posible causa del exceso de consumo registrado en la factura objeto de la queja.

Por todo ello, el Síndic entendió que debería valorarse la posibilidad de anular la factura objeto de la queja y emitir una nueva, en aplicación del artículo 84 del Reglamento del servicio municipal de agua cuando establece cómo se debe actuar en caso de que se detecte la parada, el funcionamiento incorrecto del aparato de medición o el consumo de agua sin medir.

El Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys ha informado que se ha anulado la factura objeto de la queja y que se ha generado una nueva, de acuerdo con el artículo 84 del Reglamento de abastecimiento de agua potable del municipio.

**Q 08395/2018****Queja relativa a un error en unas facturas de Movistar**

Telefónica España, SAU

El promotor de la queja exponía que hasta el mes de abril de 2018 las facturas de Movistar le llegaban con normalidad, a pesar de que el DNI que figuraba en las mismas era erróneo. A partir del mes de mayo, sin embargo, las facturas le empezaron a llegar a nombre de otra persona. Informó del fallo a la compañía, pero se desestimó su reclamación porque Movistar no le reconocía como cliente. Entonces, empezó a rechazar los cargos de facturación. Reconoce la deuda contraída con la compañía, pero no algunos servicios que no ha contratado, como por ejemplo el paquete de teléfono con mantenimiento y un teléfono multiservicio.

El Síndic sugirió a Movistar que cambiara el nombre del titular del servicio y que emitiera nuevas facturas rectificativas en las que apareciera correctamente el nombre del titular y usuario del servicio, con el fin de que este pudiera satisfacer los importes pendientes.

Posteriormente, la compañía ha informado que ha anulado la deuda pendiente del promotor de la queja.

**Q 02278/2019****Desacuerdo con una factura de agua emitida después de haber solicitado la baja del contrato de suministro al Ayuntamiento de Preixana**

Ayuntamiento de Preixana

El promotor de la queja exponía que a pesar de haber solicitado en julio de 2018 la baja del contador del agua de su domicilio en el Ayuntamiento de Preixana y haber abonado un importe de 60 euros en concepto de baja, en enero de 2019 recibió una factura correspondiente al período de facturación de 28 de septiembre a 28 de diciembre de 2018. El Ayuntamiento informó al Síndic que la facturación del servicio de suministro de agua está externalizada y que en cuanto tuvo conocimiento de la queja la envió a la empresa responsable de la facturación, que dio de baja el contrato.

A pesar de ello, no constaba que se hubiera facilitado ninguna información a la persona interesada en respuesta a su queja, por lo que el Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera una respuesta expresa y debidamente motivada directamente al promotor y le informara sobre la anulación de la factura.

El Ayuntamiento ha informado que en agosto de 2019 envió una carta en respuesta a la reclamación del promotor, en la que se señalaba que la empresa responsable de la facturación había dado de baja el contrato y había anulado la factura indebida.

## 14. Cultura y lengua

Cultura y lengua es una de las materias minoritarias en el Síndic. A pesar de ello, en los últimos años se ha producido un ligero incremento de las quejas por vulneración de los derechos de los catalanohablantes y de los castellanohablantes, por lo que el Síndic ha velado por garantizar la cooficialidad de las lenguas, en el sentido expresado en el marco legal, y defender los derechos tanto de los catalanohablantes como de los castellanohablantes.

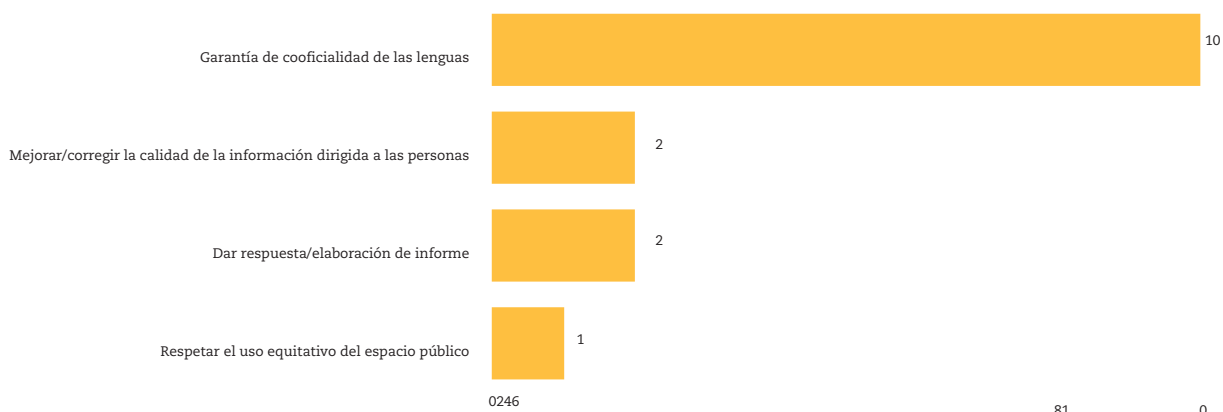
Así, por ejemplo, se ha requerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad para que se realicen los ajustes necesarios para que los contenidos de la web de

Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya estén disponibles en ambas lenguas oficiales, en los términos establecidos por la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.

También se ha requerido al Departamento de Salud que toda la red sanitaria disponga de hojas de reclamación en castellano y catalán, con el fin de cumplir la normativa vigente.

En menor grado, se plantean otras cuestiones más vinculadas a la necesidad de la ciudadanía de recibir respuesta a sus solicitudes o a la mejora de la calidad de la información dirigida a las personas.

### 118. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja hace referencia al ámbito de lengua





## 119. Casos concretos en el ámbito de cultura y lengua

Q 04088/2016

**Queja relativa a la imposibilidad de acceso al castillo de Altafulla, declarado como bien cultural de interés nacional**Ayuntamiento de Altafulla  
Departamento de Cultura

El promotor de la queja exponía que transcurridas más de dos décadas desde la aprobación de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del patrimonio cultural catalán, la propiedad del castillo de Altafulla continúa sin permitir la visita pública de este bien cultural de interés nacional. No le consta que el Departamento de Cultura haya llevado a cabo ninguna actuación para obligar a la propiedad del monumento a cumplir esta obligación legal.

El Departamento comunicó que estaba en trámites con el representante de la propiedad, el cual solicitaba una dispensa de la obligación del régimen de visitas (basada en la condición del castillo como residencia particular y en determinadas cesiones, donaciones u otras colaboraciones entre la propiedad del castillo y el municipio de Altafulla).

En vista de esta información, el Síndic solicitó al Departamento que se agilizaran al máximo las actuaciones para determinar si realmente hay un incumplimiento de la propiedad del castillo de las obligaciones legalmente determinadas o si, por el contrario, y de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias, es procedente aceptar la exención solicitada.

Posteriormente, el Departamento ha informado que en mayo de 2019 se dictó una resolución por la que se determinaba el régimen de visitas del inmueble, que no ha sido impugnada.

Q 00860/2018

**Queja relativa a la imposibilidad de tramitar una inspección técnica de edificios en castellano**Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda  
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

A raíz de la queja de la persona interesada por no haber podido tramitar una inspección técnica de edificios (ITE) en castellano, el Síndic se puso en contacto con la Dirección de Calidad de la Edificación y Rehabilitación de Viviendas, que confirmó que el aplicativo utilizado por el personal técnico habilitado para elaborar informes ITE está disponible únicamente en catalán y genera de forma automática dos documentos, también en catalán, a pesar de que el personal técnico puede complimentarlos en castellano si lo desea. También se informó que la Agencia de la Vivienda de Cataluña está trabajando en la adaptación del generador de informes de las ITE a nuevos requerimientos y prestaciones, entre ellos la posibilidad de escoger el idioma castellano. Se prevé que la nueva versión se podrá iniciar en el plazo de un año.

El Síndic considera que desde la vigencia de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, la Administración ha tenido tiempo suficiente para

poner en marcha todos los mecanismos dirigidos a satisfacer el derecho de opción lingüística de los ciudadanos. Por este motivo, solicitó al Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda que diera las órdenes oportunas para que se agilicen al máximo las medidas para que la aplicación esté disponible en todas las lenguas oficiales en Cataluña en el plazo más breve posible.

Posteriormente, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado que el 4 de diciembre de 2018 se hizo efectiva la actualización de la versión de GITE (generador de informes técnicos), que preveía, entre otros, la posibilidad de trabajar con una interfaz de usuario con idioma catalán/castellano, según las preferencias del usuario, y que el informe técnico se genere según el idioma de trabajo definido.

**Q 06014/2018****Disconformidad con una respuesta en catalán del Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, cuando se había solicitado que fuera en castellano**

Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación

El promotor de la queja exponía que había hecho una consulta al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación y había solicitado que la respuesta fuera en castellano, pero que la había recibido en catalán.

El Síndic solicitó al Departamento que tomara las medidas necesarias para que, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, en adelante las comunicaciones y las notificaciones que se dirijan a las personas que hayan ejercido su derecho solicitando recibir las en castellano les sean remitidas en esta lengua.

También le solicitó que remitiera al promotor de la queja la traducción literal del texto que en su día le había enviado en catalán.

Posteriormente, el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación ha enviado al Síndic una copia del documento que trasladó al promotor de la queja en lengua castellana y en el que se da respuesta a la solicitud de información que este había cursado.

**Q 08599/2018****Q 08690/2018****Falta de disponibilidad de las convocatorias de trabajo que están publicadas en la página web de Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya en castellano**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La persona interesada se quejaba de la imposibilidad de hacer la consulta en castellano de la información relativa a las convocatorias de trabajo publicadas en la página web de Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC). Las razones operativas y de eficiencia esgrimidas por FGC, y las de la dedicación que conlleva el mantenimiento de una web multilingüe, no pueden amparar que, a estas alturas, dado el tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la norma correspondiente, no se dé cumplimiento a la previsión legal y estatutaria que determina que el derecho de opción lingüística de la ciudadanía obliga a las instituciones, organizaciones y Administraciones públicas, y en general a las entidades privadas que dependen de las mismas cuando ejercen funciones públicas.

Si bien el recurso externo de traducción automática, gratuito y en línea, puede ser una solución temporal y transitoria para dar respuesta a la queja de las personas interesadas,

el Síndic solicitó a FGC que diera las órdenes oportunas para que se hicieran los ajustes necesarios que permitan que los contenidos de la web estén disponibles en las lenguas oficiales, con el fin de facilitar la consulta, la participación y la tramitación en la lengua oficial escogida por las personas interesadas, en los términos establecidos por la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.

Posteriormente, FGC ha puesto de manifiesto que en fecha 1 de febrero de 2019 las convocatorias de trabajo que se publican en la web están disponibles en catalán y castellano, y que en fecha 30 de abril también estarán disponibles en las dos lenguas oficiales los contenidos publicados.

**Q 09941/2018****Queja relativa a la falta de disponibilidad de determinada documentación en castellano en la página web de la Agencia de Residuos de Cataluña**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El promotor de la queja exponía que en la web de la Agencia de Residuos de Cataluña no estaba disponible en castellano la Guía sobre la codificación, la clasificación y las vías de gestión de los residuos en Cataluña.

En respuesta a la solicitud del Síndic, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad informó que finalmente ya se había elaborado un documento definitivo en catalán cuya presentación estaba prevista para el 26 de febrero de 2019. Y que el motivo de la falta de disponibilidad en castellano del documento obedecía a su carácter provisional y sometido a consulta, pero que durante los meses de marzo o abril de 2019, en función de la disponibilidad presupuestaria, se publicaría la versión en castellano.

Dada la vigencia de la Ley 29/2011, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, el Síndic solicitó al Departamento que diera las órdenes oportunas para que en el plazo más breve posible este documento estuviera disponible en la web, ya que la disponibilidad presupuestaria no puede ser invocada para justificar el incumplimiento de la mencionada norma.

Posteriormente, el Síndic ha comprobado que la Guía ya está disponible en castellano en la página web de la Agencia.



## 4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

### Políticas sociales (16)

#### 1. Salud (5)

**AO 00197/2015**

**Actuación de oficio relativa a la libre elección de especialistas en Cataluña**

Departamento de Salud

Puesto que continúan recibándose quejas relacionadas con la imposibilidad de los usuarios del sistema sanitario catalán de escoger libremente los especialistas médicos, el Síndic abrió una actuación de oficio con el fin de actualizar el estado en el que se encuentra la positivización de la libre elección de especialistas en Cataluña.

En el marco de dicha actuación, el Síndic sugirió al Departamento que estudiara la posibilidad de positivizar los derechos que recoge la Carta de

derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria o, subsidiariamente, el derecho a la libre elección de especialista, reconocido ya en otras comunidades autónomas desde hace años.

De la respuesta enviada por el Departamento se desprende que, actualmente, no se considera la posibilidad de introducir ningún cambio en la organización que permita esta libre elección.

**Q 03883/2015**

**Queja relativa a la actuación del Servicio de Emergencias Médicas en relación con la atención a una persona en estado de embriaguez y a la falta de respuesta de este servicio a una reclamación presentada por dicho motivo**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que había presenciado como una persona en estado de embriaguez era atendida por una ambulancia del Servicio de Emergencias Médicas (SEM) y, de acuerdo con su voluntad, no fue trasladada a ningún centro sanitario. La promotora considera que una persona en estado de embriaguez no se encuentra en condiciones de decidir lo que le es más conveniente, y que deberían revisarse las pautas de actuación en estos casos. Así lo expuso en una reclamación que presentó a través de la web del SEM, a la cual no ha recibido respuesta.

El Síndic determinó que con los datos de los que disponía no podía concluir que en este caso se hubiera producido una actuación irregular.

A pesar de ello, recordó el deber de las administraciones de dar respuesta expresa a todas las cuestiones que plantean las personas con referencia a la actuación de los servicios públicos, y sugirió al Departamento de Salud que diera respuesta expresa a la reclamación formulada por la promotora a través de la web del SEM.

El Departamento de Salud ha respondido que ya se atendió a la promotora de la queja telefónicamente, pero el Síndic ha reiterado el deber de las administraciones de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presentan las personas, y de hacerlo por escrito, sin perjuicio que se haya realizado también el contacto telefónico oportuno..

**Q 03164/2017****Denegación de una derivación a la Fundación Puigverd para iniciar un tratamiento de reproducción asistida**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que se había dirigido al Servicio de Ginecología de su CAP para someterse a un tratamiento de reproducción asistida como madre soltera, y que se le había programado la visita para al cabo de siete meses. En aquella visita, fue informada que ya había sobrepasado la edad máxima para someterse a tratamientos de reproducción asistida, de modo que se le denegó la derivación a la Fundación Puigverd para iniciar el tratamiento.

El Síndic puso de manifiesto que la promotora tenía derecho a acceder a las técnicas de reproducción humana asistida cuando compareció en su

primera visita al CAP, y que debido a las listas de espera de este centro no pudo acceder a tiempo a las visitas de ginecología ni al tratamiento. Por lo tanto, sugirió al Departamento de Salud que adoptara las medidas necesarias para estudiar la posibilidad de que se respetaran los derechos de la persona interesada y se le ofreciera la técnica de reproducción asistida adecuada o las alternativas existentes a dicho tratamiento.

Esta sugerencia, sin embargo, no fue aceptada, puesto que la primera visita de la promotora al CAP no constaba registrada y la promotora no la pudo acreditar.

**Q 02277/2019****Demora en una visita al Servicio de Traumatología del Hospital Mútua de Terrassa**

Departamento de Salud

El Síndic recordó al Departamento de Salud que, puesto que la fecha en la que se había programado la visita de la persona interesada superaba con creces el plazo de referencia fijado en la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, que es de 90 días con prioridad ordinaria, debía programar la visita con la mayor celeridad posible.

A pesar de ello, por último la persona interesada tuvo que esperar siete meses para ser visitada.

Resulta evidente, pues, que a pesar de que el Departamento de Salud se comprometió a fijar unos plazos de referencia que se entienden razonables, las esperas aún se producen. Por lo tanto, el Síndic ha solicitado de nuevo al Departamento que aplique las medidas necesarias para respetar los tiempos de referencia fijados con el fin de que las personas vean reconocido su derecho a la asistencia sanitaria de forma suficientemente ágil.

**Q 03374/2019****Queja relativa a una solicitud de reintegro excepcional del importe de medicamentos y productos sanitarios no incluidos en la prestación del Sistema Nacional de Salud**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía que había adquirido un medicamento cuyo reintegro solicitó en marzo de 2018, pero que aún no había recibido el importe del mismo. El Servicio Catalán de la Salud informó que el motivo por el que no se devolvía el importe de la factura era la falta de concordancia entre las fechas de la factura y las de la autorización. Es decir, en la resolución de autorización se aprobaba el reintegro de la medicación y se autorizaba para doce meses a partir del 1 de marzo de 2018 y, en cambio, la factura del gasto es de una fecha anterior a la solicitud de reintegro excepcional.

Puesto que este caso podría circunscribirse en el supuesto excepcional de eficacia retroactiva, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que valorara retrotraer los efectos de la resolución para poder aplicar el porcentaje de aportación que la promotora tiene reconocido para la adquisición de un producto sanitario financiado públicamente en el importe del producto adquirido el mes de febrero. El Departamento considera que ya se aplica la excepcionalidad de la retroactividad de las actas administrativas, al hacer coincidir la fecha de efectos de la resolución con la fecha de prescripción médica que solicita la autorización de reintegro excepcional, y valora, en consecuencia, que el plazo de retroactividad que se ha determinado es el oportuno.

## 2. Servicios sociales (10)

**Q 02493/2012**

### **Disconformidad con la gestión de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que tenía concedida una prestación de la renta mínima de inserción y que en diciembre de 2011 se modificó la cuantía que percibía, sin haber recibido ninguna comunicación ni ninguna respuesta a las reclamaciones que presentó por este motivo.

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que reconsiderara la decisión que había adoptado con referencia a la reducción del importe de dicha prestación. La institución considera que la valoración realizada

por el órgano gestor de esta prestación no era correcta, puesto que asimilaba la condición de persona cuidadora de una persona en situación de dependencia a la percepción de unos ingresos por dicho cuidado. Por lo tanto, recomendó al Departamento que revisara la resolución dictada en este caso y en otros similares y que modificara el criterio utilizado y la resolución dictada.

Sin embargo, en su último escrito el Departamento ha ratificado su valoración.

**Q 04776/2012**

### **Disconformidad con la reducción de la cuantía de una prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

Durante los meses de mayo y junio de 2012, se abonó a la promotora de la queja una cuantía inferior en concepto de prestación de la renta mínima de inserción que los demás meses, sin que aparentemente hubiera ninguna circunstancia que lo justificara.

A criterio del Síndic, la valoración realizada por el órgano gestor de esta prestación no era correcta, puesto que asimilaba la condición de persona cuidadora de una persona en situación de dependencia a la percepción de unos ingresos por dicho cuidado. Por ello, sugirió al entonces Departamento de Empresa y Ocupación que revisara y comprobara los datos que habían dado lugar a la resolución de mayo de 2012, con

el fin de verificar el importe de la prestación, y, en su caso, que regularizara la cuantía y abonara la diferencia correspondiente a las mensualidades de mayo y junio de 2012.

Sin embargo, el actual Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha ratificado su valoración. A pesar de ello, cabe poner de manifiesto que en la regulación de la prestación que ha sustituido a la renta mínima de inserción (renta garantizada de ciudadanía) sí se han tenido en cuenta las recomendaciones realizadas sobre esta cuestión, de modo que no computan como ingresos para tener derecho a la renta garantizada de ciudadanía las prestaciones económicas de dependencia.

**Q 06204/2013****Disconformidad con la desestimación de una solicitud de prestación de la renta mínima de inserción**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

---

El promotor de la queja exponía que se le había denegado la prestación de la renta mínima de inserción porque, a pesar de que él manifestaba que no disponía de ningún ingreso desde hacía dos años, el entonces Departamento de Empresa y Ocupación había considerado que sí disponía de ingresos por el hecho de haber sido designado cuidador de una persona en situación de dependencia.

El Síndic sugirió al Departamento que revisara y modificara este caso y otros similares, y que reconociera a las personas interesadas el importe que les correspondiera. También le recomendó que, con carácter general, tuviera en cuenta que la situación asimilada al alta en la Seguridad Social

de los cuidadores familiares o no profesionales de una persona dependiente no implica necesariamente que el cuidador reciba una remuneración por dicho concepto.

En su último escrito, sin embargo, el Departamento ratifica su valoración, y por lo tanto no acepta las sugerencias del Síndic. No obstante, en la regulación de la prestación que ha sustituido la renta mínima de inserción (renta garantizada de ciudadanía) sí se han tenido en cuenta las recomendaciones realizadas sobre esta cuestión, de modo que no computan como ingresos para tener derecho a la renta garantizada de ciudadanía las prestaciones económicas de dependencia.

**Q 00022/2017****Queja relativa a la tramitación de la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas en el marco de un expediente de dependencia**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

---

La promotora de la queja exponía las dificultades con las que se había encontrado para aclarar si se había realizado el pago de una cuantía derivada de una prestación económica concedida a su marido, cuándo y qué organismo lo había hecho. A pesar de haberlo solicitado expresamente en varias ocasiones, únicamente había obtenido del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias respuestas imprecisas, lo que le dificultaba extraordinariamente realizar las gestiones oportunas con las entidades bancarias.

El Síndic sugirió en varias ocasiones al Departamento que investigara esta cuestión, que facilitara a la persona interesada los datos exactos sobre los pagos y que corrigiera las incidencias que se hubieran producido.

Finalmente, el Departamento ha enviado al Síndic dos certificados sobre el pago efectuado, pero no consta que esta información haya sido comunicada a la promotora de la queja.



**Q 04971/2018****Queja relativa a la denegación de la prestación de la renta garantizada de ciudadanía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

La Administración señalaba como elementos determinantes para denegar la prestación de la renta garantizada de ciudadanía en este caso que el promotor había sido con anterioridad beneficiario de una prestación de renta mínima de inserción, y que esta prestación se extinguió en octubre de 2017 porque el promotor había causado baja voluntaria en un trabajo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la titularidad de las dos prestaciones correspondía a personas diferentes, aunque ambas personas formen parte de la misma unidad de convivencia. Además, en el momento en el que se extinguió la prestación no era vigente aún la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, y la resolución adoptada por la Administración no se ajustaba a las previsiones normativas aplicables.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que adoptara las medidas oportunas para anular la resolución por la que se denegaba la prestación y para reconocer al promotor el derecho a la renta garantizada de ciudadanía.

El Departamento, sin embargo, ha señalado que se está tramitando este procedimiento de revisión de oficio, que está en fase de dictamen por parte de la Comisión Jurídica Asesora, y que por esta razón no resulta procedente la emisión de ningún otro acto administrativo sobre el mismo asunto.

**Q 05029/2018****Queja relativa a la denegación de una solicitud de prestación de la renta garantizada de ciudadanía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias informó que en el momento de presentar la solicitud de prestación de la renta garantizada de ciudadanía el promotor de la queja era titular de un expediente de renta mínima de inserción, que estaba suspendido desde 2016. Y que la solicitud de la renta garantizada de ciudadanía se denegó finalmente en marzo de 2018 por "haber presentado más de una solicitud para acceder a la prestación de la renta mínima de inserción o estar ya cobrándola".

El promotor tampoco estaba cobrando la renta mínima de inserción, puesto que estaba suspendida. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Departamento que adoptara las medidas oportunas para que de forma inmediata se evaluara de nuevo el caso, se recondujera la solicitud presentada por el promotor y, una vez instruidos los trámites oportunos, se analizara el reinicio de la prestación según las circunstancias existentes en el momento de la solicitud.

El Síndic, sin embargo, puso de manifiesto que la afirmación que se habían presentado dos solicitudes de renta mínima de inserción no era correcta, puesto que había, en todo caso, una prestación de renta mínima de inserción suspendida y una solicitud de renta garantizada de ciudadanía.

A pesar de ello, el Departamento ha ratificado el criterio adoptado por el órgano gestor del procedimiento en el sentido que no considera procedente reactivar la prestación de la renta garantizada de ciudadanía que había solicitado el promotor.

**Q 07122/2018****Queja relativa a las condiciones de accesibilidad de los autobuses urbanos del municipio del Vendrell**

Ayuntamiento del Vendrell

La promotora de la queja exponía que los autobuses de la línea L2 del Vendrell no estaban adaptados en su totalidad, y que los vehículos adaptados tenían que solicitarse con antelación, lo que suponía una limitación considerable para las personas con movilidad reducida.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento del Vendrell que estudiara y adoptara las medidas oportunas para mejorar las condiciones del servicio de transporte urbano de autobuses y corregir las dificultades

expuestas en cuanto a la utilización del servicio por parte de las personas con movilidad reducida.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que es consciente de la problemática y que se tendrá en cuenta para las futuras adquisiciones de vehículos. Sin embargo, no ha concretado ninguna medida ni previsión específica para resolver la cuestión planteada y ha insistido en la necesidad que las personas con movilidad reducida soliciten el servicio con antelación.

**Q 07141/2018****Queja relativa a la denegación de la prestación de la renta garantizada de ciudadanía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado que el órgano gestor requirió a la persona solicitante determinada documentación, y que posteriormente se denegó la prestación para considerar que la persona no cumplía los requisitos exigidos por la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía. Este incumplimiento de requisitos se vinculaba, concretamente, al hecho de que la persona interesada no había atendido el requerimiento de documentación realizado.

El Síndic concluyó que la persona interesada había aportado todo lo que se le había solicitado, y además, de la documentación disponible no se desprende que esta persona dispusiera de recursos económicos que conllevaran la denegación de la prestación. Por último, hay que tener en cuenta también que la persona solicitante había dejado

de recibir la renta activa de inserción meses antes, hecho que había comunicado al Departamento. Por lo tanto, habría que evaluar también si a partir de aquel momento cumplía los requisitos para recibir la renta garantizada de ciudadanía, lo que, según los datos disponibles, parece más que probable. Por ello, el Síndic sugirió al Departamento que adoptara las medidas oportunas para revocar la resolución dictada, hacer una nueva valoración del caso y reconocer a la persona interesada el derecho a la prestación que había solicitado.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado esta recomendación y ha ratificado su criterio sobre la resolución adoptada. También ha añadido que a raíz de una solicitud posterior se ha concedido la prestación de la renta garantizada de ciudadanía a la persona interesada.

**Q 07500/2018****Disconformidad con la denegación de una prestación de la renta garantizada de ciudadanía**

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El promotor de la queja exponía que se le había denegado el derecho a percibir la renta garantizada de ciudadanía alegando que su unidad familiar superaba la cantidad de ingresos mínima fijada por el indicador de la renta de suficiencia de Cataluña. Posteriormente, se desestimó el recurso de alzada que había interpuesto contra dicha resolución, en el que el promotor alegaba que la denegación se basaba en una valoración errónea de sus ingresos.

El Síndic sugirió al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por un lado, que revocara la resolución denegatoria de la prestación,

retrotrajera las actuaciones, reevaluara el caso y dictara una nueva resolución; y por el otro, que incorporara en las resoluciones de los procedimientos de renta garantizada de ciudadanía los datos básicos que determinan el contenido de la decisión adoptada, y que garantizara en todos los casos la tramitación y la resolución de estos procedimientos, incluidos los recursos de alzada, dentro del plazo máximo establecido legalmente.

El Departamento, sin embargo, ha indicado que ha analizado de nuevo la documentación aportada por el promotor y que ratifica la valoración que hizo sobre su solicitud.

**Q 00973/2019****Queja relativa a una solicitud de cambio de profesional de referencia que no ha sido atendida**

Ayuntamiento de Pineda de Mar

El promotor de la queja exponía que había solicitado al Ayuntamiento de Pineda de Mar un cambio de profesional de los servicios sociales. A pesar de que, según manifestaba, fue informado verbalmente que se produciría el cambio, no se ha hecho y no ha recibido ninguna respuesta a su solicitud.

El Síndic recordó que la legislación vigente (Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales) reconoce a las personas usuarias el derecho a cambiar de profesional de referencia "de acuerdo con las posibilidades del área básica de servicios sociales".

Por lo tanto, sugirió al Ayuntamiento de Pineda de Mar que atendiera la solicitud efectuada por el promotor y que, en caso de que el cambio fuera inviable por razones de organización, se justificara esta circunstancia de forma motivada y se dictara la resolución correspondiente.

Si bien el Ayuntamiento ha valorado positivamente el cambio de profesional de referencia del promotor, ha ratificado su criterio según el cual el cambio no se hará efectivo hasta que el promotor comunique un nuevo domicilio fijo.

### 3. Trabajo y pensiones (1)

**Q 00119/2019**

**Actuación de oficio relativa a la adaptación del Reglamento del taxi a la jubilación activa**

Instituto Metropolitano del Taxi

---

A raíz de una queja del año 2018 de un taxista que no podía seguir ejerciendo su actividad una vez hubiera optado por la pensión de jubilación y envejecimiento activo, puesto que tenía que entregar la licencia al Instituto Metropolitano del Taxi (IMET), el Síndic sugirió al IMET que estudiara la posibilidad de adaptar el régimen jurídico que regula el Reglamento del taxi a la nueva modalidad de jubilación y envejecimiento activo, y que se permitiera a las personas titulares de la licencia de taxi continuar trabajando hasta que percibieran íntegramente la pensión de jubilación. En este caso sí se entendería adecuado y correcto que esto fuera una causa de transmisión obligatoria de la licencia.

El IMET aceptó esta sugerencia, pero posteriormente decidió no modificar el Reglamento.

Por ello, el Síndic abrió una nueva actuación de oficio y solicitó al IMET que le informara de los motivos del cambio de criterio en relación con la modificación del Reglamento metropolitano del taxi, y de la posibilidad de modificarlo para corregir la antinomia con la Ley de seguridad social y evitar la inseguridad jurídica.

Finalmente, sin embargo, el IMET ha ratificado que no puede impulsar la modificación reglamentaria, debido a los perjuicios económicos que dicha adaptación tendría para la entidad, puesto que el IMET depende de los ingresos económicos que proporcionan las licencias del taxi y el 80% de la renovación en el sector viene motivada por la jubilación de las personas titulares de licencias.

## Administración pública y tributos (28)

### 1. Administración pública (27)

Q 02568/2014  
 Q 03884/2014  
 Q 04094/2014  
 Q 04483/2014  
 Q 04596/2014  
 Q 05047/2014  
 Q 05117/2014  
 Q 05119/2014  
 Q 05224/2014  
 Q 05303/2014  
 Q 05391/2014  
 Q 05426/2014  
 Q 06075/2014  
 Q 08892/2014  
 Q 08894/2014

#### Queja relativa a la actualización del complemento de pensión de jubilación

Departamento de Salud

El Síndic recibió varias quejas de personas que manifestaban su disconformidad con una resolución emitida por el Instituto Catalán de la Salud (ICS) en la que se les comunicaba que se había actualizado a la baja, con efectos del día 1 de enero de 2014, el importe del complemento de pensión que percibían. Este criterio de actuación para la revisión del complemento de pensión de jubilación generó en las personas jubiladas una situación de desconfianza legítima, la cual tiene que ser merecedora de protección jurídica.

En consecuencia, el Síndic recomendó al Departamento de Salud que dejara sin efecto las resoluciones dictadas para actualizar el complemento de pensión de jubilación que afectaran a las personas jubiladas voluntariamente con anterioridad al 1 de abril de 2005 cuya pensión de jubilación, junto con el importe del complemento de la pensión reconocida, no excediera el límite que puede recibirse con cargo a fondo públicos, de acuerdo con la Ley general de presupuestos del Estado. También reiteró la recomendación realizada en 2013 de revocar, al amparo del artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen

jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, las resoluciones de denegación del abono del complemento de la pensión correspondiente a la catorceava paga del ejercicio de 2012.

El Departamento, sin embargo, no ha aceptado las sugerencias del Síndic, fundamentándose, por un lado, en una sentencia de julio de 2014 dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 14 de Barcelona, por la que se concluye que este acto de gestión responde a la obligación del ICS de modificar la cuantía del complemento para garantizar que no exceda de los límites que han sido avalados jurisprudencialmente por el Tribunal Supremo. Y por el otro, en el hecho de que el criterio que asumió la Dirección de Recursos Humanos del ICS en 2005, consistente a aplicar la regularización del complemento de pensión de jubilación a las personas que se jubilaran a partir del 1 de abril de 2005 pero no a las que ya lo estaban, no se puede mantener porque la Administración, en sus actuaciones, tiene que ajustarse a los principios de legalidad y de igualdad.

AO 00255/2016

**Actuación de oficio relativa a la sujeción de las empresas públicas prestadoras de servicios al régimen de responsabilidad patrimonial**

Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic abrió una actuación de oficio para verificar que las entidades prestadoras de servicios de transporte ferroviario adaptaran la resolución de las reclamaciones por daños al nuevo marco normativo (Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público).

En el marco de dicha actuación de oficio, el Síndic recordó al Área Metropolitana de Barcelona (AMB) que el intento de terminación convencional previo a la tramitación de la reclamación por daños es una opción admisible y que puede contribuir a agilizar la resolución del alto volumen de reclamaciones presentadas con referencia al funcionamiento de las empresas públicas vinculadas a TMB. No obstante, con el fin de que esta opción no conlleve una disminución en los derechos de los reclamantes, hay que incorporar al protocolo que así lo determina las modificaciones siguientes: 1. La falta de acuerdo en el plazo establecido debe conllevar, de oficio,

la tramitación del procedimiento de reclamación por responsabilidad, y así debe comunicarse a la persona interesada; 2. hay que adoptar un modelo de comunicación que indique claramente la finalidad del traslado inicial de la reclamación a la compañía aseguradora, el plazo máximo del intento de terminación convencional, y que transcurrido este plazo sin acuerdo se continuará el procedimiento de reclamación hasta dictar resolución expresa, y 3. hay que valorar la viabilidad de reducir el plazo para intentar el acuerdo que resuelva convencionalmente la reclamación, para evitar demoras excesivas en la resolución expresa de la reclamación.

El último informe de los Servicios Jurídicos del AMB, sin embargo, reitera las valoraciones ya expuestas anteriormente en respuesta a las consideraciones formuladas por el Síndic con referencia a este asunto.

Q 02333/2016

**Queja relativa a varios procedimientos sancionadores por la presunta comisión de infracciones de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

A diferencia de cuatro de los expedientes sancionadores, que ya quedaron resueltos o prescribieron, en un quinto expediente por infracción grave, tipificada en el artículo 141.9 de la Ley 16/1987, consistente a prestar un servicio de transporte público utilizando para la conducción del vehículo los servicios de una persona que requiere el certificado de conductor de tercer país (no de la UE) y sin disponer de este certificado, consta que el promotor de la queja fue titular de la autorización hasta el 31 de enero de 2014. La infracción se cometió en fecha 27 de marzo de 2014 y, de acuerdo con el artículo 138 de la Ley 16/1987, hay que considerar que el titular de la

actividad de transporte público y, por lo tanto, responsable de la comisión de la infracción, es la persona física que materialmente la llevaba a cabo en nombre propio.

En consecuencia, el Síndic solicitó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que se dictara la revocación de la resolución sancionadora y se notificara a la persona interesada.

El Departamento, sin embargo, ha comunicado que su decisión no ha variado, y que considera que no existen elementos suficientes que aconsejen la revocación de la sanción impuesta al promotor.

**Q 09036/2016****Presuntas irregularidades en un procedimiento sancionador de tráfico**

Ayuntamiento de Barcelona

La persona interesada se quejaba de presuntas irregularidades en la tramitación de dos expedientes sancionadores correspondientes a dos denuncias por la conducción de un vehículo utilizando dispositivos de telefonía móvil y por conducir sin utilizar cinturón de seguridad.

En cuanto a las notificaciones de las fases de tramitación de los expedientes, el Síndic no detectó la existencia de una actuación administrativa irregular. Sin embargo, sí se puso de manifiesto una irregularidad con referencia a la tramitación del procedimiento administrativo, a lo largo del cual debe poder disponerse de todas las pruebas necesarias por poder destruir la presunción de inocencia de la que disfruta la persona interesada, que negaba la comisión de los hechos, y que tiene que ir

más allá de las manifestaciones recogidas en el boletín de denuncia por el agente de la autoridad encargado de la vigilancia del tráfico.

Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que anulara la resolución dictada y que diera las órdenes oportunas para que, en adelante, en la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico se cumplieran las disposiciones establecidas legalmente y reglamentaria.

A pesar de esto, el Ayuntamiento ha reiterado su decisión de no anular las sanciones impuestas a la persona interesada, y continúa defendiendo la presunción de veracidad de la que disfrutaban los agentes que intervinieron en los hechos.

**Q 00568/2017****Queja relativa a la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento de Badalona**Ayuntamiento de Badalona  
Aguas de Barcelona (AGBAR)

El promotor de la queja exponía que había sufrido una caída en la vía pública en Badalona porque una arqueta del agua de la acera no tenía tapa. Por este motivo reclamó al Ayuntamiento la compensación de los daños provocados por la caída. A pesar de ello, después de atender un requerimiento del consistorio para completar la documentación relacionada con su reclamación, no recibió ninguna otra comunicación referida a la tramitación del expediente.

De hecho, no constaba que en más de quince meses se hubiera avanzado en la tramitación del procedimiento incoado, y la falta de actividad de la

Administración no puede ampararse en la falta de medios personales y materiales. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que investigara esta dilación en la resolución de la reclamación y adoptara las medidas adecuadas para evitar que en adelante se vuelva a producir. También le solicitó que evaluara económicamente el daño ocasionado al promotor y, sin perjuicio de la posibilidad de repetir contra la concesionaria si lo consideraba procedente, garantizara la indemnidad de la víctima.

El Ayuntamiento de Badalona, sin embargo, no ha aceptado la sugerencia.

**Q 00881/2017****Disconformidad con la denegación de la solicitud de alta en el padrón municipal del Ayuntamiento de Riells i Viabrea**

Ayuntamiento de Riells i Viabrea

El Síndic puso de manifiesto que la normativa aplicable reconoce que una forma de demostrar la residencia efectiva puede ser el título que legitima la ocupación de la vivienda, pero también puede ser que no exista ningún título, en cuyo caso pueden hacerse otras comprobaciones para verificar que la persona efectivamente vive en el domicilio.

Así pues, el Síndic de Greuges sugirió al Ayuntamiento de Riells i Viabrea que llevara a cabo las actuaciones oportunas para verificar que la persona interesada residía a la dirección facilitada y, una vez confirmado esto, que revisara la decisión denegatoria de la Junta de Gobierno Local para llevar a cabo el alta en el padrón municipal.

Finalmente, el Ayuntamiento ha informado que a partir de las comprobaciones efectuadas se concluyó que la persona interesada ya no residía en la vivienda en cuestión, circunstancia que ha sido confirmada por la persona interesada. Esta persona también ha indicado que sigue residiendo en el mismo municipio, motivo por el que el Síndic le ha recomendado que vuelva a formular una solicitud de inscripción al padrón con el fin de que el Ayuntamiento tramite el alta tras comprobar su residencia y, en caso que la Administración persista a incumplir su obligación legal, pueda acreditar documentalmente su intento de hacer efectivo su deber.

**Q 02140/2017****Queja relativa al impago de un servicio contratado por el Ayuntamiento de Figueres**

Ayuntamiento de Figueres

La promotora de la queja explicaba que el año 2015 había llevado a cabo un servicio de asesoramiento lingüístico para el Ayuntamiento de Figueres y que aún no se le había ingresado el importe correspondiente. El Ayuntamiento, por su parte, indicó al Síndic que no se había satisfecho la indemnización establecida porque el servicio no se había prestado de forma satisfactoria.

El Síndic puso de manifiesto que los pagos para prestar servicios de asesoría a tribunales de evaluación son una percepción que se devenga con la realización de la tarea por la que el tribunal ha requerido la asistencia, y no se puede condicionar a una valoración de la actitud de la persona convocada.

En todo caso, la institución concluyó que la decisión de no abonar el pago tendría que haber sido objeto de resolución expresa del órgano competente para adoptarla y notificada a la persona interesada, con indicación de los recursos que podía formular en su contra.

El Ayuntamiento de Figueres ha reiterado que considera que no corresponde abonar a la persona interesada dietas por la intervención como asesora lingüística en el proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento.



**Q 07303/2017****Disconformidad con varios expedientes sancionadores por presuntas infracciones de la normativa de uso de los transportes públicos y con la actuación del interventor que formuló las denuncias**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja exponía que se habían incoado varios procedimientos sancionadores a su nombre derivados de denuncias por viajar en un tren de Cercanías sin billete o con un título de transporte no validado y por presunto comportamiento incívico, y otro por negarse a entregar el billete. Ella negaba la comisión de las infracciones que se le atribuían.

En cuanto al expediente relacionado con la negativa a entregar el billete al revisor, la infracción que constaba en la propuesta de resolución del expediente sancionador no se correspondía con los hechos denunciados. En consecuencia, el Síndic solicitó al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que revocara la sanción impuesta. En cuanto a los expedientes relacionados con los boletines de denuncia en los que constaban como hechos denunciados "reincidente" o "falta de respeto", no se detallaba con claridad en qué consistieron ni la reincidencia ni la falta.

Por lo tanto, el Síndic solicitó al Departamento que se revisara la documentación que hubiera podido servir para incoar los expedientes y que, en caso de que no hubiera ninguna otra información que acreditara la coincidencia entre los hechos denunciados en el boletín de percepción mínima y los hechos que constan como denunciados en los expedientes de referencia, se acordara la revocación de las resoluciones sancionadoras.

La Administración, sin embargo, ha reiterado los argumentos que ya utilizó para mantener las imputaciones formuladas contra la promotora, y mantiene que las conductas de comportamiento incívico descritas en los boletines de percepción mínima y en la denuncia son constitutivas de las infracciones que constan imputadas en los procedimientos sancionadores.

**Q 00917/2018****Queja relativa a la imposibilidad de tramitar la tarjeta T-Verde del Área Metropolitana de Barcelona por no disponer de un certificado de desguace de un vehículo**

Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

La promotora de la queja exponía que había entregado su vehículo al depósito municipal de Viladecans para que fuera desguazado, y que en el certificado que le habían entregado no figuraba que el motivo de la entrega del vehículo fuera el desguace, por lo que no podía obtener la tarjeta T-Verde del Área Metropolitana de Barcelona.

La Dirección de Movilidad y Transporte señaló que el certificado del depósito era válido para gestionar la T-Verde, y que se habían recibido varias peticiones para gestionar el título a raíz de la campaña promovida por el Ayuntamiento de Viladecans, que fueron aceptadas y tramitadas. Informó también que para conseguir el título la persona interesada únicamente tenía que rellenar la solicitud, adjuntar el certificado del depósito e indicar cuál era el domicilio fiscal del vehículo.

A la vista de esta información, el Síndic entendió que había quedado resuelto el objeto de la queja expuesto por la promotora. Sin embargo, puesto que para tramitar la tarjeta no es necesario acreditar que el vehículo ha sido previamente desguazado, sugirió al Área Metropolitana de Barcelona (AMB) que modificara la descripción de los requisitos que contiene su página web para evitar inducir a error las personas.

El AMB, sin embargo, ha señalado que el Reglamento de la utilización de la tarjeta T-Verde ya establece que la exigencia del requisito del desguace tiene que acreditarse mediante el certificado expedido por el servicio municipal de recogida de vehículos. El Síndic, por su lado, sigue manteniendo que esta última información que recoge la web no es tan precisa como la que contiene el Reglamento, y que esto podría inducir a error las personas destinatarias de la información.

**Q 03683/2018****Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador en materia de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja exponía que había sido parado por un agente de la Guardia Urbana que le había solicitado el DNI, pero manifestaba que en ningún momento se le había entregado ningún documento de denuncia. Posteriormente, el promotor se dirigió al Ayuntamiento para exponer su versión de los hechos y su disconformidad con la sanción impuesta, con respecto a la cual solicitaba la devolución de los ingresos indebidos. A pesar de ello, no consta que se le haya dado respuesta.

El Síndic solicitó al Instituto Municipal de Hacienda (IMH) del Ayuntamiento de Barcelona, por un lado, que, en adelante, en casos en los que no existen pruebas sobre la comisión de la infracción por parte de la persona que presuntamente rechaza la entrega del boletín de denuncia, se estudiara la posibilidad de enviar la notificación de la denuncia en papel a la dirección que conste en la documentación que la persona

interesada presenta en el momento de la identificación; y por el otro, que se dieran las órdenes oportunas para que se facilitara una respuesta expresa y por escrito a las alegaciones formuladas por el promotor de la queja.

En su respuesta, el IMH no acreditó que se hubiera llevado a cabo la notificación, ni informó de la decisión que había tomado con referencia a la recomendación formulada por el Síndic, por lo que el Síndic le solicitó que sin más demora comunicara la decisión adoptada y acreditara la notificación de la resolución del recurso a la persona interesada. Sin embargo, en su último escrito el IMH se reitera en la existencia de una previsión legal en la norma de procedimiento administrativo común que entiende que en los casos en los que la persona interesada o su representante rechacen la notificación de una actuación esta se considerará efectuada y continuará el procedimiento.

**Q 05300/2018****Queja relativa a la desestimación por parte de la Dirección General de Servicios Penitenciarios de una solicitud de reducción de jornada por motivos de conciliación familiar**

Departamento de Justicia

El Síndic puso de manifiesto que la reducción de la jornada para cuidar de un hijo o hija menor de seis años está reconocida por la Ley 8/2006, de 5 de julio, de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal al servicio de las administraciones públicas de Cataluña. Y a criterio del Síndic, corresponde a la persona afectada por el problema familiar determinar cuál es el período más idóneo que precisa realizar dentro de su jornada para atender sus necesidades.

Así, si se confirma que la dirección del centro penitenciario aceptaba la idoneidad del horario que había concretado la promotora de la queja, no debería haber ningún obstáculo para resolver favorablemente la solicitud cursada. Por lo tanto, el Síndic recomendó al Departamento de Justicia

que, al amparo del artículo 109 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, dejara sin efecto la resolución dictada y emitiera una nueva en la que se estimara la queja de reducción de jornada que respetara la concreción horaria solicitada por la promotora.

Esta sugerencia, sin embargo, no fue aceptada por el Departamento, que alegó que el derecho a la reducción de la jornada se autoriza siempre que la opción horaria escogida se encuentre dentro de los límites pactados en los acuerdos penitenciarios y que con el horario propuesto por la promotora no podría desarrollar sus funciones de atención a los internos.

**Q 07148/2018****Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Cassà de la Selva en el proceso seguido para la cobertura de una vacante de una plaza de auxiliar administrativo**

Ayuntamiento de Cassà de la Selva

La promotora de la queja expone que en el año 2016 participó en una convocatoria del Ayuntamiento de Cassà de la Selva para cubrir una plaza de auxiliar administrativo y pasó a formar parte de la bolsa. La plaza fue quedando vacante en varias ocasiones y se cubrió con personas de la bolsa, pero cuando llegó su turno el Ayuntamiento acordó convocar un proceso selectivo para la provisión temporal de la plaza y la constitución de una bolsa de trabajo entre las personas aspirantes que hubieran superado el proceso pero que no hubieran sido nombradas. Además, por decreto de alcaldía, el Ayuntamiento resolvió declarar el cierre de la bolsa de trabajo constituida en 2016.

Puesto que el decreto de alcaldía por el que se declaró el cierre de la bolsa de 2016 es una actuación municipal contraria a la esperanza inducida en la promotora de la queja, y al mismo

tiempo generadora de inseguridad jurídica, el Ayuntamiento debería dejar sin efecto, por un lado, la convocatoria para la provisión temporal de la plaza sin perjuicio de convocar un proceso selectivo para la constitución de una bolsa de trabajo para el nombramiento provisional de puestos análogos; y por el otro, el decreto por el que se declara el cierre de la bolsa de trabajo de 2016.

El Ayuntamiento ha indicado que fundamenta su decisión de convocar un nuevo proceso selectivo en el hecho de que han aparecido nuevas necesidades y funciones administrativas a desarrollar con motivo de la entrada en vigor de una nueva ley de procedimiento administrativo, las cuales no se recogieron en la convocatoria de 2016. El Síndic, sin embargo, no comparte las razones que el Ayuntamiento ha aducido para motivar su decisión y desestimar el recurso de reposición interpuesto por la persona interesada.

**Q 02569/2019****Falta de respuesta del Ayuntamiento de Salomó a una solicitud de acceso a información pública**

Ayuntamiento de Salomó

La promotora de la queja solicitó acceder a la documentación relativa a la autorización, aprobación y ejecución de la señalización de las marcas viales de color amarillo, en zigzag, en las calzadas de la vía pública del municipio. Según la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, una vez presentada la solicitud de acceso, la Administración tiene que notificar la recepción a la persona solicitante. A pesar de ello, no consta que dicha notificación se llevara a cabo.

Por lo tanto, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Salomó que, sin más dilaciones, resolviera expresamente la solicitud de acceso a la información de la promotora de la queja y que se la notificara.

Sin embargo, en vez de acreditar el envío de la respuesta a la promotora, el Ayuntamiento ha indicado al Síndic que la señalización vial se llevó a cabo sin la creación de un expediente administrativo, puesto que únicamente se trataba de una señalización de marcas amarillas de unos doce metros. La institución, pues, ha trasladado esta información a la persona interesada, sin perjuicio de recordar que debe ser el propio Ayuntamiento quien dé esta respuesta directamente.

## 2. Tributos (1)

**AO 00175/2017**

### **Actuación de oficio relativa a los beneficios fiscales para familias en régimen de custodia compartida**

Diputación de Tarragona

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de las quejas recibidas de progenitores separados que tienen establecido un régimen de custodia compartida de los hijos comunes, quiénes tienen dependencia económica de ambos cónyuges, por razón de los impedimentos con los que se encuentran a la hora de disfrutar de ciertos beneficios fiscales. Concretamente, hacen referencia a los beneficios fiscales que establecen como condición para disfrutar de los mismos que los progenitores vivan con los hijos.

La institución consideró que se vulnera el derecho de los progenitores en régimen de custodia compartida a disfrutar de beneficios fiscales de apoyo y protección a la familia, y que hay que adoptar las medidas pertinentes para garantizar este derecho. Por este motivo, sugirió a la Federa-

ción de Municipios de Cataluña, a la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y a las diputaciones de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona, por un lado, que se eliminara el criterio de empadronamiento como único medio para acreditar la convivencia con los hijos en relación con el derecho a disfrutar de beneficios fiscales de apoyo y protección a la familia; y por el otro, que, con el fin de determinar la relación familiar existente para poder disfrutar de los beneficios fiscales de apoyo y protección a la familia, se valoren situaciones equiparables a la convivencia, como por ejemplo la dependencia económica.

Las diferentes administraciones han trasladado sus consideraciones al Síndic, pero no han aceptado sus sugerencias.

## Políticas territoriales (1)

### 1. Medio ambiente (1)

**Q 05561/2018**

### **Queja relativa a una antena de telefonía móvil situada en una calle del centro de Vic**

Ayuntamiento de Vic

El promotor de la queja, en representación de una asociación de Vic, exponía la preocupación de las personas afectadas por una antena de telefonía móvil situada en una calle del centro de la población, por un lado, por la falta de cumplimiento de la moción del Pleno municipal de fecha 3 de febrero de 2016, que proponía un nuevo emplazamiento para las antenas, y por el otro, por las garantías de seguridad para los inmuebles vecinos que ofrece la nueva estructura metálica de telecomunicaciones instalada en marzo de 2016.

El Síndic indicó al Ayuntamiento que tendría que adoptar las decisiones pertinentes para dar cumplimiento a las diferentes medidas a las que se había comprometido por medio de la aprobación de la moción.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que la moción aprobada por el Pleno municipal no está relacionada con los ámbitos competenciales del municipio, motivo por el que se aprobó en formato de moción. Y que los municipios no disponen de competencia alguna respecto de las instalaciones de telefonía móvil, ni en licencias ambientales ni en planeamiento urbanístico. También ha indicado que la moción aprobada se está cumpliendo actualmente con creces, y que si el consistorio se hubiera limitado a cumplir la moción, transcurridos los cuatro meses de negociación únicamente hubiera sido necesario revisar el POUM. En lugar de esto, tres años después se continúa trabajando día a día con las operadoras para hacer posible la retirada de la antena, hecho que está a punto de ser una realidad.

## Seguridad ciudadana y justicia (5)

Q 00138/2016

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Reus a dos instancias relacionadas con el protocolo de detenciones de la Guardia Urbana de esta localidad**

Ayuntamiento de Reus

El promotor de la queja expone que presentó una instancia al Ayuntamiento de Reus en la que pedía explicaciones sobre el procedimiento seguido por la Guardia Urbana en relación con una detención que se le había practicado. En concreto, solicitaba que se le aclarara por qué la Guardia Urbana le dijo que estaría tres días detenido, a pesar de que los Mossos d'Esquadra le dejaran en libertad la misma noche de la detención. También cuestionaba la falta de comunicación de la detención a su abogado, a pesar de que la Guardia Urbana le dijo que ya había sido avisado. Por último planteaba su disconformidad con el hecho de que cuando el letrado acudió a las dependencias de la Guardia Urbana ningún funcionario supo indicarle dónde estaba detenido ni cuánto tiempo llevaba allí.

Una vez estudiado el asunto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Reus, en primer lugar,

que diera las órdenes oportunas para que se valorara y se aclararan los motivos por los que el día de la detención del promotor de la queja no se llamó a su abogado, y que se hiciera llegar la respuesta al promotor por escrito; y en segundo lugar, que se le entregara una copia del acta G10.1, en la que consta la información de derechos a la persona detenida.

La Guardia Urbana, sin embargo, ha señalado que existe una contradicción entre lo que dice el promotor y lo que afirman los agentes actuantes, que es que no le hicieron ningún comentario sobre ninguna llamada al abogado. En cuanto a la sugerencia de entregar al promotor una copia del acta G10.1, se vuelve a reiterar la negativa de hacerlo porque dado que se trata de una documentación que forma parte de unas diligencias incorporadas a las actuaciones de un expediente judicial, hay que solicitar el acceso a dicha información al juzgado y no a la Guardia Urbana.

Q 05686/2017

Q 04778/2018

**Disconformidad con la falta de autorización del Centro Penitenciario Puig de les Basses a un interno para hacer su descanso laboral en la celda**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja exponía que trabaja en el destino de lavandería del Centro Penitenciario Puig de les Basses y que llega muy cansado a la celda, motivo por el que solicitaba poder permanecer en ella hasta la hora de bajada obligatoria. Refería que los trabajadores de cocina y panadería que están en el mismo espacio sí pueden hacerlo.

El Síndic sugirió que la dirección del Centro Penitenciario permitiera a los internos que trabajan

en la lavandería y que así lo soliciten poder permanecer en sus celdas una vez finalizada su jornada laboral, con la condición de que tienen la obligación igualmente de asistir a las actividades obligatorias que tengan programadas.

A pesar de ello, la dirección del centro ha decidido mantener el criterio seguido hasta ahora en cuanto al descanso de los internos con destino laboral a lavandería.

**Q 06466/2018****Disconformidad con la negativa de un centro penitenciario de no progresar un interno a tercer grado de tratamiento**

Departamento de Justicia

El promotor de la queja exponía que había cumplido más de la mitad de su condena, que tenía una evolución positiva y que llevaba a cabo con aprovechamiento las actividades propuestas por el equipo multidisciplinario. A pesar de ello, la Administración no le aprobó la progresión a tercer grado de tratamiento penitenciario que había solicitado.

El Síndic concluyó que quedaba sobradamente acreditada la buena evolución del promotor, tanto desde el punto de vista regimental como de tratamiento, motivo

por el cual sugirió que la siguiente junta de tratamiento, prevista para el noviembre de 2018, acordara proponer la progresión al tercer grado de tratamiento penitenciario de este interno.

El Departamento de Justicia, sin embargo, no ha aceptado la sugerencia, debido a la situación administrativa irregular del promotor y a la orden de expulsión que tiene vigente, dictada por la Subdelegación del Gobierno de Zaragoza el año 2017. Según la Administración, la vigencia del decreto de expulsión conlleva un riesgo elevado de quebrantamiento de condena.

**Q 07097/2018****Disconformidad con la decisión de un centro penitenciario de regresar una interna a segundo grado de tratamiento y cambiarla de ubicación residencial**

Departamento de Justicia

La promotora de la queja exponía que su mujer, interna en un centro penitenciario, había pasado a la Unidad de Medio Semiabierto y tenía una evolución positiva, pero que a raíz de un incidente en un hospital en el que fue necesaria la presencia de los Mossos d'Esquadra, la Junta de Tratamiento la regresó a segundo grado de tratamiento y la ubicó al módulo ordinario de mujeres. Posteriormente, fue regresada a primer grado.

Una vez estudiado este asunto, dada la evolución conductual de la interna, el esfuerzo y la motivación que había mostrado para lograr un cambio de estilo de vida y que no se encontraba

en condiciones de permanecer en un régimen de primer grado, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que diera las indicaciones oportunas para que el equipo multidisciplinario del Departamento de Régimen Cerrado valorara de nuevo el caso e hiciera la propuesta de progresar de nuevo la interna al segundo grado de tratamiento.

Como respuesta, la Secretaría de Medidas Penales, Rehabilitación y Atención a la Víctima ha enviado un informe en el que se expone lo que la institución ya sabía sobre los motivos de regresión a primer grado de tratamiento de la persona interesada.

### 4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

El artículo 61 de la Ley del Síndic determina que se considera que se produce una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las Administraciones, los organismos, las empresas y las personas a las que se refiere artículo 26 en los siguientes supuestos:

- a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, los informaciones, los datos y la documentación necesarios en el curso de una investigación.
- b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a los 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 o

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 de 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 a 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 que mejoren sus procesos internos para 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

*Reunión de la Red de Defensores del Ombudsman Europeo (ENO)*

Celebrada en Bruselas el 8 y 9 de abril de 2019, el encuentro reunió a nueve defensores de estados y autonómicos de toda Europa, con el objetivo de intercambiar experiencias y buenas prácticas en torno a varios ejes temáticos. En esta edición, el síndic, Rafael Ribó, fue el encargado de moderar una de las mesas redondas, sobre la nueva normativa europea de protección de datos, GDPR.

#### 1.2. International Ombudsman Institute (IOI)

*Reunión de la Junta Mundial*

La reunión de la Junta Mundial del IOI se celebró en Mérida (México), del 14 al 17 de mayo de 2019. El síndic declinó su participación en la reunión.

*Reuniones de la Junta Europea*

Durante 2019 la Junta Europea se reunió en dos ocasiones: el 20 de enero de 2019, en Atenas, y el 17 de octubre de 2019, en Riga. En el marco de las reuniones, se trataron cuestiones sobre la planificación estratégica del IOI, los miembros del Instituto y las nuevas admisiones, así como la preparación de la Conferencia Mundial, que se celebrará en Dublín en 2020, y la sede del próximo Congreso Europeo, que tendrá lugar en 2022 en Atenas, entre otros.

El síndic, como presidente europeo, fue el encargado de organizar, en diciembre de 2019, la elección electrónica de la nueva Junta, que tomará posesión en mayo de 2020, durante el Congreso Mundial. Los nuevos miembros escogidos son Andreas I. Pottakis (defensor de Grecia), Rob Behrens (defensor

de Reino Unido), Elisabeth Rynning (defensora de Suecia), Peter Tyndall (defensor de Irlanda), Maria Lúcia Amaral (defensora de Portugal), Marc Bertrand (defensor de Walonia) y Nino Lomjaria (defensora de Georgia).

*Seminarios*

#### Valle de Aosta, Ombudsman and Network

El seminario, celebrado en Aosta el 28 de marzo, puso el foco en el trabajo en red por parte de los defensores. El síndic impartió una ponencia para explicar la experiencia del trabajo en red en el Síndic de Greuges de Cataluña.

#### Best Practice Seminar: New Powers and Possibilities: the Ombudsman and improving public service delivery

El 21 de junio de 2019 el síndic participó en el seminario organizado en la Universidad de Aberystwyth, sobre nuevas competencias y posibilidades en el marco de la actuación del defensor para mejorar la provisión de servicios públicos. El seminario fue organizado por el defensor de Gales, Nick Bennett, en el marco del IOI, a raíz de la adquisición en el seno de su mandato de la competencia para poder actuar de oficio.

#### Peer review

Celebrado en Londres el 23 de septiembre de 2019, el seminario consistió en la presentación de los resultados de las revisiones entre homólogos llevadas a cabo sobre el Ombudsman Parlamentario de Servicios Públicos y de Salud de Reino Unido (PHSO, Parliamentary and Health Service Ombudsman en Reino Unido) y sobre la institución de UK Local Ombudsman. Al seminario acudió el síndic, que destaca la experiencia como un ejemplo de aprendizaje múltiple.

#### GDPR

El síndic inauguró el Seminario sobre la nueva ley europea de protección de datos organizado en Riga (Letonia) el 16 y 17 de octubre, que tenía por objetivo analizar los retos de la nueva normativa en cuanto a las oficinas europeas de ombudsman, cuya aplicación implica introducir cambios en el sistema de funcionamiento de las instituciones

de defensa de derechos. También participaron, entre otros, las defensoras de Estonia y de Escocia, Ülle Madisse y Rosemarie Agnew, y el ombudsman de Protección de Datos de Finlandia, Reijo Aarnio.

### 1.3. ENOC y ENYA

#### *European Network of Young Advisors (ENYA) 2019*

Este año 2019, el Foro de la Red Europea de Jóvenes Asesores ENYA se organizó del 25 al 27 de junio en Bruselas, con el apoyo de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Niños de Bélgica, con el título “Let’s Talk Young, Let’s Talk About Children’s Rights in the Digital Environment”.

En esta ocasión, este proyecto europeo liderado por la red europea de instituciones defensoras de los derechos de la infancia, ENOC (European Network of Ombudsmen for Children), reunió a una veintena de jóvenes de diferentes instituciones europeas miembros de ENOC para participar en el foro de ENYA de dos días en Bruselas. Como representantes del trabajo realizado en el Consejo Asesor del Síndic viajaron a Bruselas Jordi Aldave Onde (IES Tarragona de Tarragona) y Azul Granell Ardanuy (IES Lladonosa de Lleida).

Las recomendaciones sobre los derechos de la infancia y adolescencia en el entorno digital, trabajado y debatido previamente en junio en el Foro de ENYA en Bruselas, fueron presentadas por algunos de estos jóvenes en la 23ª Conferencia Anual de ENOC, que tuvo lugar en Belfast el 25 y 26 de septiembre, y finalmente se incluyeron en la Declaración final de 2019 del ENOC sobre los derechos de la infancia y adolescencia en entornos digitales. <http://enoc.eu/wp-content/uploads/2019/10/ENYA-recommendations-on-childrens-rights-in-the-digital-environment-FV.pdf>.

#### *European Network of Ombudsmen for Children (ENOC) 2019*

La 23ª Conferencia Anual de ENOC, con el título “Offline/Online: A Child’s World. Children’s Rights in the Digital Environment” (“Fuera de línea/en línea: un mundo infantil. Los derechos de los niños en el entorno

digital”) tuvo lugar los días 25-27 de septiembre de 2019 en Belfast, Irlanda del Norte, Reino Unido. La conferencia fue organizada por la comisaria para la infancia y la juventud de Irlanda del Norte, Koulla Yiasouma, que en la misma ocasión asumió la presidencia de ENOC para el año próximo.

Los miembros de ENOC y ENYA, a los que se adhirieron los representantes de las instituciones europeas de defensa de los derechos de la infancia, entre ellos la adjunta de infancia, M. Jesús Larios, y los representantes del Consejo de Europa, de la UE y de diferentes ONGs exploraron los retos y las oportunidades que ofrece el mundo digital. Se debatió, entre otras cuestiones, sobre la necesidad de una regulación efectiva para una mayor protección de las personas consumidoras, los efectos sobre la salud infantil, etc.

El 27 de septiembre de 2019, ENOC también organizó la 23ª reunión de la Asamblea General, en la que se dio apoyo a las nuevas declaraciones de posicionamiento de ENOC sobre los derechos de la infancia en el entorno digital y sobre la finalización de situaciones de detención en inmigración infantil. También se eligió la nueva junta de ENOC y se debatieron las prioridades de la red para el 2020. La nueva junta de ENOC está representada por: Koulla Yiasouma, presidenta de ENOC; Geneviève Avenard, defensora de la infancia de Francia y expresidenta de ENOC; Bruce Adamson, comisario infantil y juvenil de Escocia y presidente electo de ENOC; Niall Muldoon, defensor de la infancia de Irlanda y secretario de ENOC, y Salvör Nordal, defensor de la infancia de Islandia y tesorero de ENOC. Recomendaciones de ENOC sobre los derechos de la infancia en el entorno digital: <http://enoc.eu/?p=2694>

### 1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

El síndic participó en las dos reuniones generales organizadas por los miembros de la Red de Defensores de la Energía, NEON. La primera tuvo lugar en Roma, el 19 de enero de 2019, y la segunda el 7 de noviembre de 2019, en Bruselas.

Las reuniones analizaron las novedades legislativas en el marco europeo sobre el sector de la energía, así como cuestiones

relativas al plan de trabajo previsto por la Red y las actuaciones realizadas por los diferentes miembros.

### 1.5. International Association on Language Commissioners (IALC)

#### *IALC Annual International Conference*

Los días 26 y 27 de junio tuvo lugar en Toronto la Conferencia Anual de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (IALC), con el lema “Protegiendo minorías lingüísticas, construyendo sociedades más fuertes”. En el encuentro, participaron todos los ombudsmen y comisarios de sociedades plurilingües miembros de la asociación, como por ejemplo el Ararteko (País Vasco) y el Síndic de Greuges (Cataluña). Presidida por el comisario de Irlanda y presidente de la IALC, Rónán Ó Domhnaill, y organizada por el defensor de Ontario, Paul Dubé, y por el excomisario de lengua francesa de Ontario, François Boileau, también contó con la participación de los defensores de Gales, de Kosovo y de Flandes, entre otros. También es importante destacar la conferencia que impartió el relator especial de las Naciones Unidas para las minorías, Fernand de Varennes, o bien la del presidente del Tribunal Supremo canadiense, Richard Wagner, PC.

### 1.6. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

#### *XXIII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*

La Federación Iberoamericana del Ombudsman celebró su XXIV Asamblea Anual y Congreso en Río de Janeiro (Brasil), del 26 al 28 de noviembre de 2019. El Síndic de Greuges de Cataluña no pudo participar por compromisos previamente adquiridos.

#### *Derechos sexuales y reproductivos y violencia obstétrica*

En el marco de la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FÍO), la Coordinación de la Región Europea de la Red organizó unas jornadas que

tuvieron lugar en el mes de junio de 2019 en Vitoria-Gasteiz, sobre los derechos sexuales y reproductivos, y en concreto sobre la violencia obstétrica. En el encuentro pudo realizarse una puesta en común de las diferentes realidades y las actuaciones emprendidas por las defensorías. Por parte del Síndic, una asesora de la institución expuso la labor desarrollada en este ámbito en el marco de quejas y actuaciones que se han llevado a cabo en la institución. En las jornadas se contó con la presencia de ponentes expertos en género y en el ámbito sanitario, y se concluyó con la presentación de una declaración conjunta en la que se recogen las directrices y guías prácticas que ha impulsado la OMS, requiriendo el desarrollo de un sistema de indicadores y de evaluación periódica que permitan la puesta en práctica real de la normativa vigente y de los instrumentos que se recogen.

### 1.7. ICIC, International Conference of Information Commissioners

En 2019 el Síndic de Greuges ha entrado a formar parte de la Asociación Mundial de Comisarios de Acceso a la Información (ICIC). La afiliación al ICIC representa una oportunidad para conectarse con otras autoridades de todos los rincones del mundo para identificar tendencias, buenas prácticas y prioridades estratégicas. El Síndic supervisa la actividad de las administraciones públicas y vela por el cumplimiento de las obligaciones y los derechos establecidos en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. El Síndic, que tiene la competencia de evaluar el cumplimiento mencionado, desde el año 2016 elabora un informe anual detallado, con datos objetivos individualizados y recomendaciones. Como nuevo miembro del ICIC, el Síndic tendrá acceso a la sesión cerrada de la conferencia anual, podrá participar plenamente en el funcionamiento de la red, que incluye votar resoluciones, convertirse en miembro elegido del Comité Ejecutivo y participar en grupos de trabajo.

### 1.8. Consejo de Europa

El 19 de marzo de 2019 el síndic se desplazó a las instalaciones del Consejo de Europa

en Estrasburgo para mantener diferentes reuniones con cargos y representantes del Consejo. La reunión principal de la jornada se mantuvo con la presidenta de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, Liliane Maurier Pasquier. El síndic también se reunió con Günter Schirmer, jefe del secretariado del Comité de Asuntos Legales y Derechos Humanos de la PACE, y con João Ary, adjunto al jefe del Secretariado del Comité de Asuntos Políticos y Democracia. Por último, también se reunió con representantes de la comisaria europea de Derechos Humanos y del Comité de Prevención de la Tortura.

### 1.9. Naciones Unidas

#### *Relator especial de las Naciones Unidas para las minorías*

El 18 de enero de 2019 se mantuvo una reunión con el relator especial de las Naciones Unidas sobre cuestiones de las minorías, Fernand de Varennes, en la que se trataron principalmente cuestiones relacionadas con los derechos de las personas extranjeras y las minorías. En concreto, las principales problemáticas que plantean las personas nómadas (vivienda, necesidades básicas, acceso a la justicia), las personas inmigrantes o las minorías lingüísticas fueron cuestiones de interés para el relator en el marco de su mandato.

#### *UNDP (United Nations Development Program)*

El 16 de abril de 2019 el síndic se reunió con miembros del equipo UNDP (United Nations Development Program), que realiza el seguimiento de la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible en los diferentes países. En el marco de la reunión se plantearon varias cuestiones, como la posibilidad de firmar un memorando de acuerdo entre ambas instituciones (IOI y UNDP), para fortalecer las relaciones entre el Instituto y las Naciones Unidas. En esta línea, se abordó la posibilidad de implicar a los ombudsmen en el seguimiento de la implementación de la Agenda 2030 por parte de los diferentes gobiernos y niveles administrativos (estatal, regional y local).

#### *UN Ombudsman*

El pasado 16 de abril el síndic se reunió con el Ombudsman de las Naciones Unidas, Shireen L. Dodson, para mantener un intercambio institucional. Por su parte, el ombudsman de las Naciones Unidas explicó al síndic las principales quejas que recibe, así como los mecanismos de actuación previstos para su oficina. El síndic, a su vez, le explicó las principales ventajas de pertenecer al Instituto Internacional del Ombudsman, como el intercambio de experiencias y de buenas prácticas en el abordaje de cuestiones comunes.

### 1.10. Reuniones bilaterales con instituciones análogas

#### *Reunión con la provedora de justiça de Portugal*

El 27 de febrero de 2018 el síndic mantuvo una reunión de trabajo en Lisboa con Maria Lúcia Amaral, provedora de justiça de Portugal, en la línea de las relaciones y el trabajo ya establecido con los titulares anteriores de la institución.

#### *Intercambio bilateral con PHSO – UK*

El síndic de greuges y el ombudsman parlamentario de los servicios públicos y el sistema de salud de Reino Unido acordaron un intercambio bilateral entre ambas instituciones de defensa de derechos. De esta forma, el síndic visitó la institución británica en Manchester el 22 de mayo y Rob Behrens, ombudsman británico, visitó al Síndic de Greuges de Cataluña el 3 de julio de 2019. El intercambio puso el acento en los sistemas de atención a las personas y en el análisis de casos a través de herramientas informáticas, así como en el proyecto de oficina electrónica del Síndic de Greuges de Cataluña.

#### *Reunión con la defensora de Croacia*

El día 28 de octubre de 2019 el síndic se reunió en Zagreb con la defensora de Croacia, Lora Vidovic. El encuentro puso el foco en la labor realizada por la Estructura Catalana de Derechos Humanos y la

elaboración del Plan de derechos humanos, entre otras cuestiones. La defensora expresó al síndic, en el marco de su presidencia europea del IOI, las preocupaciones en cuanto a las amenazas que reciben los defensores, así como la intensa labor que realiza en relación a la supervisión de la atención en Croacia a las personas refugiadas y del Mecanismo de Prevención de la Tortura.

#### *Intercambio bilateral con el defensor de Eslovenia*

El síndic de greuges y el defensor de Eslovenia, Peter Svetina, acordaron un intercambio bilateral entre ambas instituciones de defensa de derechos. Así, el equipo esloveno visitó al Síndic de Greuges de Cataluña el 14 de mayo de 2019. El encuentro se centró en explicar la organización interna y la planificación estratégica del Síndic de Greuges, en cuanto al mandato global de la institución como en cuanto a los mandatos sectoriales (MCPT, Transparencia, Estructura de Derechos Humanos, Infancia y Adolescencia, LGBTI). El síndic visitó la institución en Liubliana el 29 de octubre, mantuvo varias reuniones con el defensor y su equipo para analizar cuestiones con la organización del OPCAT de la institución eslovena, así como las relaciones con las administraciones y de carácter local.

#### **1.11. Otros**

##### *Acto conmemorativo de los 10 años del mecanismo de reclamaciones (BEI)*

El síndic participó como uno de los ponentes principales en el acto de celebración del 10º aniversario del mecanismo de reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones para explicar la colaboración institucional entre los diferentes niveles de mecanismos de reclamación y, en concreto, el caso Castor. La sesión tuvo lugar el 14 de enero de 2019 en la sede del Banco Europeo de Inversiones (Luxemburgo).

##### *20.º aniversario del establecimiento del Ombudsman en Grecia*

Con el título “Retos para los derechos y las libertades”, el 21 y 22 de febrero el Defensor de Grecia organizó unas jornadas en Atenas para

celebrar el vigésimo cumpleaños del establecimiento de la figura en Grecia. El síndic aceptó el honor de dar el discurso inaugural, conjuntamente con el defensor de Grecia, Andreas Pottakis, y el presidente del Parlamento griego, Nikos Voutsis. Los discursos de Nikiforos Diamandouros, exdefensor de la UE, o bien de Christos Giakoumopoulos, director general de la Dirección General de Derechos humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa, sobre los retos en materia de derechos y libertades en Grecia y en Europa, fueron remarcables. En cuanto a los retos sobre la cohesión social, también fue destacable la ponencia de Giorgos Kaminis, actual alcalde de Atenas y exdefensor griego, que también había formado parte de la Junta Europea del IOI durante su mandato de defensor, de igual forma que lo había hecho Kalliope Spanou, también exdefensora de Grecia, que encabezó la mesa redonda sobre los derechos de los otros o los recién llegados.

##### *Human Rights Institute (Columbia University)*

El 17 de abril, el síndic fue invitado por el Human Rights Institute de la Facultad de Derecho de la Universidad Columbia, en Nueva York, a impartir una conferencia y a participar en un debate posterior sobre la defensa de los derechos hoy en día en Europa, y en especial en Cataluña.

Transcurrido un año desde el declarado ilegal por el Tribunal Constitucional referéndum de independencia del 1 de octubre, el síndic, que tiene el deber de proteger y defender los derechos y las libertades en Cataluña, ofreció a la audiencia un resumen de las principales actuaciones realizadas por la institución en relación con los derechos fundamentales y con las libertades. La ponencia se sustentó, principalmente, en los tres informes presentados al Parlamento sobre esta materia, así como en la propia figura del ombudsman en el ordenamiento constitucional de la mayoría de democracias europeas.

##### *Conferencia sobre la labor del Síndic en la defensa de los derechos humanos*

Celebrada en la delegación de la Generalitat en Washington el 28 de junio de 2019, el síndic pudo explicar la labor de la institución

en la defensa de los derechos humanos y pudo mantener una reunión con representantes del Banco Mundial y del Smithsonian Institute.

Así mismo, se organizó una reunión con residentes catalanes en EE.UU., que le manifestaron diferentes problemáticas relacionadas con el hecho de tener la residencia fijada lejos de Cataluña, como cuestiones relacionadas con el voto en el extranjero, servicios médicos en el retorno o visita a Cataluña y recepción de canales de las CCRTV. Buena parte de estas cuestiones han dado paso a la apertura de un expediente de queja en el Síndic.

#### *Reunión con el Brennan Center for Justice*

El síndic se reunió con Spencer P. Boyer, director de la oficina en Washington del Brennan Center for Justice el 28 de junio, para explicarle su función de defensa de los derechos en Cataluña y también cuestiones relacionadas con la presidencia europea del IOI, como la situación de los derechos humanos en Europa.

#### *Proportionnalité, droits fondamentaux et juges*

El 20 y 21 de noviembre, el adjunto general, Jaume Saura, fue invitado a participar, como experto internacional, en las jornadas organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad de Neuchâtel (Suiza) e intervino en una mesa redonda donde explicó el funcionamiento práctico e institucional y las principales recomendaciones de los últimos años del Síndic en su dimensión de Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura.

## 5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

### Relaciones con defensores autonómicos

#### *XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*

La adjunta de infancia y un asesor de la institución participaron en la 34ª edición de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en Sevilla el 15

y 16 de octubre de 2019, con el Defensor del pueblo de Andalucía como anfitrión. Las Jornadas trataron sobre la situación de los menores migrantes sin referentes familiares y las diferentes carencias e insuficiencias en la intervención de las diferentes administraciones públicas intervinientes, así como de otras instituciones del Estado. Se abordaron aspectos relacionados con la primera acogida y protección, la cooperación entre defensorías y los retos en la garantía de los derechos en la salida del sistema protector.

#### *Reuniones bilaterales*

El síndic y el defensor del pueblo de Navarra mantuvieron una jornada de intercambio institucional el 17 de julio de 2019 en Pamplona (Navarra).

### Defensores universitarios

#### *XII Encuentro de Defensores y Mediadores Universitarios organizada por la Red Vives*

El encuentro tuvo lugar el 11 y 12 de julio de 2019 en el Edificio Histórico de la Universidad de Barcelona y se centró en la salud mental dentro del ámbito universitario.

En el encuentro, además del intercambio de experiencias en referencia a la gestión de casos en que intervienen las defensorías de derechos en el ámbito universitario, en que la salud mental es un factor relevante, pudo contarse con las ponencias de cuatro profesionales y expertos, entre los que está Carmina Saldaña, catedrática de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico y directora de la clínica psicológica de la UB.

El síndic, a su vez, pronunció una conferencia sobre los Principios de Venecia para la protección de la figura del ombudsman aprobados a principios del año 2019 por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho del Consejo de Europa, más conocida como Comisión de Venecia.

En el seno de la Red Vives, la Red de Defensores Universitarios tiene como objetivo compartir información y buenas prácticas entre los diferentes representantes, tanto en el ámbito directivo como técnico, en el marco del encuentro anual que organizan de forma rotatoria las universidades que la integran.



## Otros

*Seminario: Los Principios de Venecia sobre la institución del Defensor del Pueblo*

Organizada el 13 de junio por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y el Defensor del Pueblo en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (Madrid), el objetivo del seminario fue el análisis en profundidad de los Principios de Venecia desde la perspectiva de los defensores y ombudsman, haciendo un recorrido por la necesidad y la oportunidad del documento, el proceso de elaboración, así como las repercusiones en positivo que pueden aportar los ombudsman en el futuro y la lucha contra las amenazas.

*VI Congreso: El tiempo de los derechos*

Organizado por la Universidad de Sevilla los días 4 y 5 de noviembre de 2019, este congreso contó con la participación del adjunto general; en concreto, en la mesa redonda “Diseño, elaboración implementación de Planes Nacionales de Derechos Humanos”, con una ponencia sobre la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña y el Plan de derechos humanos.

### 5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL

*Reunión con AGOL (Alianza Global del Ombudsperson Local)*

El 18 de diciembre el síndic recibió, en la sede de la institución, una delegación de AGOL, la Alianza Global del Ombudsperson Local. Encabezada por la síndica de Sabadell, también participaron Ismael Rins, defensor de Río Cuarto (Argentina), y Jesualdo Arzuaga, director ejecutivo de FENALPER (Federación Nacional de Personeros, Colombia), para presentar esta nueva asociación con el objetivo de coordinar esfuerzos en la defensa de los derechos humanos en la ciudad, que en muchos casos dependen de fenómenos estructurales más allá de los municipios.

### 5.4. ORGANIZACIÓN DE ACTOS, JORNADAS Y FORMACIÓN

*Acto de firma del Pacto contra la segregación escolar*

El 18 de marzo de 2019 la sala Auditorio del Parlamento de Cataluña acogió el acto de firma del Pacto contra la segregación escolar, al que se han adherido la mayoría de agentes de la comunidad educativa y del arco parlamentario e institucional, entre los que se encuentran más de veinticinco entidades del ámbito educativo y la inmensa mayoría de ayuntamientos de más de 10.000 habitantes. El acto de firma fue presidido por el consejero de Educación, Josep Bargalló, y por el síndic, Rafael Ribó, que ha sido su impulsor.

El Pacto, pionero en el Estado español, llega casi dos años después de que el Síndic presentara un doble informe monográfico sobre este fenómeno y pusiera sobre la mesa la necesidad de llegar a un acuerdo y compromiso de país para combatirlo. Desde el año 2017, el Síndic ha estado trabajando en ello, en colaboración con el Departamento de Educación, con la voluntad de promover políticas de lucha contra la segregación escolar desde la corresponsabilidad de los diferentes actores que intervienen en el ámbito educativo.

El documento incluye 30 actuaciones y 189 medidas concretas en nueve ámbitos que el Departamento de Educación se compromete a implementar, tanto como sea posible, durante esta legislatura. Los ayuntamientos que se han adherido al pacto también asumirán durante los próximos tres años la adopción de las medidas consensuadas que pertenezcan a su marco competencial, así como los titulares de los centros concertados. Todas las propuestas están dirigidas al conjunto de centros que integran el Servicio de Educación de Cataluña y parten de la necesidad de incrementar el presupuesto en educación en torno al 6% del PIB, de acuerdo con lo establecido en la LEC.

*Jornada de Conmemoración del Día Internacional de las Víctimas de la Tortura: gente de la tercera edad o con enfermedad grave en situación de privación de libertad*

Por séptimo año consecutivo, el Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura organizó una jornada de trabajo en torno al Día Internacional de las Víctimas de la Tortura. En esta ocasión fue el 1 de julio y se centró en la situación de la gente de la tercera edad o con enfermedad grave en situación de privación de libertad. Alrededor de 35 personas participaron en el acto, a partir del cual el MCPT elaboró unas consideraciones y recomendaciones que constan en el Informe anual del MCPT entregado al Parlamento el 23 de diciembre de 2019.

*30 Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño*

Amb motiu del 30è aniversari de la Convenció Con motivo del 30º aniversario de la Convención de los Derechos del Niño, el 25 de noviembre de 2019 el Síndic organizó, en la sede de la institución, una jornada conmemorativa sobre los avances y retos en materia de los derechos de la infancia. Junto con la participación del síndic y la adjunta de infancia, en dos mesas redondas niños, adolescentes y jóvenes pudieron reflexionar sobre los principales problemas y retos en los derechos de los niños, adolescentes y jóvenes. En concreto, participaron niños y adolescentes del Consejo Nacional de Niños y Adolescentes de Cataluña y del Consejo Asesor Joven del Síndic de Greuges y jóvenes del Espacio del Inmigrante del Arrabal, del Consejo Nacional de Juventud de Cataluña y de la Federación Catalana de Escolismo y Guía.

## ■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

## ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC INICIADAS EN 2019	22
2. Actuaciones tramitadas en 2019	22
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas al Síndic	23
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de políticas sociales	24
4.1. Educación e investigación	25
4.2. Infancia y adolescencia	26
4.3. Salud	26
4.4. Servicios sociales	26
4.5. Trabajo y pensiones	26
4.6. Discriminación	27
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de administración pública y tributos	27
5.1. Administración pública	27
5.2. Tributos	28
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito del consumo	28
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de políticas territoriales	29
7.1. Medio ambiente	29
7.2. Urbanismo y movilidad	29
7.3. Vivienda	30
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	30
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en 2019 en el ámbito de cultura y lengua	32
10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2019	32
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación	32
12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en 2019	33
13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	34
14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el 2019	35
15. Evolución de la tramitación de las quejas y las actuaciones de oficio durante el periodo 2010-2019	35
16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en 2019	35

	Página
17. Tipo de persona que presenta las quejas iniciadas en 2019	35
18. Tipo de persona jurídica de las quejas iniciadas en 2019	36
19. Perfil de las personas en situación de emergencia residencial	37
20. Promotores de quejas iniciadas según género y materia	38
21. Quejas iniciadas durante el 2019 para género	39
22. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en 2019	39
23. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	40
24. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en 2019	41
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante el 2019	43
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalidad de Cataluña durante 2019	44
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el 2019	44
27.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el 2019	45
27.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el 2019	72
27.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante 2019	73
27.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante 2019	73
27.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante 2018	74
27.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante 2019	74
28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante 2019	74
29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el 2019	75
30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante 2019	76
31. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el 2019	77
31.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante 2019	77
31.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el 2019	77
31.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante 2019	78

	Página
31.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante 2019	78
31.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el 2019	78
32. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el 2019	79
33 Instituciones a las que se traslada la queja	81
33.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	81
33.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y al estatal	81
33.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	82
34. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con órganos estatutarios y legislativos durante el 2019	82
35. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	85
36. Compromisos adquiridos en la Carta de servicios	86
37. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	87
38. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en 2019	89
39. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de salud	264
40. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito de la salud	265
41. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a prestaciones sanitarias	265
42. Casos concretos en el ámbito de salud	266
43. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de discriminaciones	268
44. Casos concretos en el ámbito de discriminaciones	269
45. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a relaciones laborales y pensiones	271
46. Casos concretos en el ámbito de relaciones laborales y pensiones	271
47. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de servicios sociales	273
48. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la renta garantizada de ciudadanía	273
49. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a las subvenciones y las ayudas	274
50. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere al reconocimiento del grado de discapacidad	274

	Página
51. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la accesibilidad	275
52. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a centros residenciales	276
53. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a las unidades de servicios sociales	276
54. Casos concretos en el ámbito de servicios sociales	277
55. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de educación e investigación	280
56. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a tramitación administrativa y gestión académica	280
57. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a acceso a los estudios	281
58. Tipología de cumplimientos cuando la queja se refiere a derechos y deberes del alumnado	282
59. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a necesidades educativas especiales (NEE)	282
60. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a acoso escolar	283
61. Casos concretos en el ámbito de educación e investigación	284
62. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de infancia y adolescencia	288
63. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la salud en niños y adolescentes	288
64. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la discapacidad en niños y adolescentes	289
65. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la educación en el tiempo libre y el ocio	289
66. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a familias	290
67. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la protección de la infancia y la adolescencia	291
68. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a conflictos intrafamiliares	291
69. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a los centros destinados a niños	292
70. Casos concretos en el ámbito de infancia y adolescencia	293
71. Tipología y número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de la Administración pública	297
72. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere al procedimiento administrativo sancionador	298
73. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a los derechos y deberes del personal al servicio de las administraciones públicas	299
74. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la tramitación administrativa dentro del ámbito de la función pública	299
75. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere al procedimiento administrativo	300

	Página
76. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la responsabilidad patrimonial	301
77. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la participación ciudadana	302
78. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a patrimonio	303
79. Casos concretos en el ámbito de administración pública	304
80. Número de cumplimientos por tipo de materias an el ámbito tributario	306
81. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a tributos locales	307
82. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la tramitación administrativa de los tributos locales	308
83. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a tributos autonómicos	308
84. Casos concretos en el ámbito tributario	309
85. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de medio ambiente	312
86. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la contaminación	312
87. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a licencias ambientales	313
88. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a gestión ambiental	314
89. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a control de animales	315
90. Casos concretos en el ámbito de medio ambiente	316
91. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de urbanismo y movilidad	319
92. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a urbanismo	319
93. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a movilidad	320
94. Casos concretos en el ámbito del urbanismo y movilidad	320
95. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a emergencia residencial	323
96. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a conservación de viviendas	323
97. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a subvenciones y ayudas	324
98. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a arrendamientos	324
99. Casos concretos en el ámbito de vivienda	325
100. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	327



	Página
101. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la actuación de las fuerzas de seguridad	328
102. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a Administración de Justicia	328
103. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a servicios penitenciarios	329
104. Casos concretos en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	329
105. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito del consumo	332
106. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de suministro eléctrico	332
107. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a altas y bajas del suministro	333
108. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la facturación	333
109. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a averías, reparaciones y reclamaciones	334
110. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a suministro de gas	335
111. Tipología y número de cumplimientos de materias en el ámbito de telefonía y telecomunicaciones	336
112. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la facturación	336
113. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a averías, reparaciones y reclamaciones	337
114. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a suministro de agua a domicilio	338
115. Número de cumplimientos por tipo de materias en el ámbito de transportes	339
116. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere a la calidad del servicio	339
117. Casos concretos en el ámbito de consumo	340
118. Tipología y número de cumplimientos cuando la queja se refiere al ámbito de lengua	342
119. Casos concretos en el ámbito de cultura y lengua	343

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
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

