

**SÍNDICA**

**INFORME  
AL PARLAMENTO**

**2024**

**Marzo 2025**

**VOLUMEN II**



# ÍNDICE GENERAL

Volumen II (en línea a [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat))

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>ACTUACIONES DE OFICIO</b>      | <b>3</b>   |
| Administración pública y derechos | 3          |
| Consumo y servicios públicos      | 25         |
| Cultura y lengua                  | 28         |
| Educación e investigación         | 29         |
| Vivienda                          | 51         |
| Igualdad                          | 57         |
| Infancia y adolescencia           | 59         |
| Medio ambiente y calidad de vida  | 106        |
| Salud                             | 111        |
| Seguridad ciudadana y justicia    | 117        |
| Servicios sociales                | 129        |
| Transportes                       | 144        |
| Tributos                          | 146        |
| Urbanismo                         | 152        |
| <b>RESOLUCIONES NO ACEPTADAS</b>  | <b>155</b> |
| Administración pública y derechos | 155        |
| Consumo y servicios básicos       | 180        |
| Educación e investigación         | 181        |
| Infancia y adolescencia           | 184        |
| Medio ambiente y calidad de vida  | 190        |
| Movilidad                         | 194        |
| Salud                             | 195        |
| Seguridad ciudadana y justicia    | 197        |
| Servicios sociales                | 198        |
| Transportes                       | 210        |
| Tributos                          | 211        |
| Urbanismo                         | 213        |



# Administración pública y derechos

AO 00007/2024

Finalizada

**Protocolo para regular el proceso de empadronamiento en el municipio de Lleida para residentes sin domicilio fijo o en situación de ocupación irregular**

Objeto

Hemos tenido conocimiento de la aprobación del Decreto de alcaldía 11208/2023, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el nuevo Protocolo de funcionamiento para regular el proceso de empadronamiento en el municipio de Lleida de residentes que no dispongan de domicilio o se encuentren en situación irregular. La redacción de este protocolo suscita algunos interrogantes, especialmente en los apartados B y C. Lo estudiamos en esta actuación de oficio.

En primer lugar, en el apartado B del Protocolo, relativo a los casos en los que la persona que pide empadronarse viva de forma habitual en una vivienda o similar y no disponga del título jurídico para poder empadronarse, se introducen dos nuevos trámites: el de audiencia y el de notificación de la resolución al propietario de la vivienda. Estos trámites conllevan que el Ayuntamiento otorgue automáticamente la condición de persona interesada al propietario de la vivienda, que es una tercera persona ajena al procedimiento de empadronamiento. Sin embargo, el artículo 4.1 b) de la Ley 39/2015 dispone que se consideran partes interesadas en el procedimiento administrativo las personas que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que se adopte.

Consideraciones

Hay que tener en cuenta que el padrón es un registro administrativo cuyo objetivo es dejar constancia de la residencia habitual de una persona en el municipio. No supone el reconocimiento de la titularidad del domicilio del inmueble, por lo que el legítimo propietario mantiene intacta la posibilidad de emprender las acciones civiles y penales que le correspondan contra las personas que viven de forma ilegítima en el inmueble. Por este motivo, desde el punto de vista del procedimiento administrativo, consideramos que no está justificada la participación del propietario de la vivienda en un procedimiento que no ha iniciado, dado que sus derechos como propietario no están afectados por la resolución de inscripción.

Por otra parte, desde el punto de vista de la protección de datos personales, cabe recordar que, de acuerdo con la normativa vigente, el tratamiento de los datos personales de las solicitudes de inscripción y de las resoluciones de empadronamiento y la comunicación de estos datos a una tercera persona requieren el consentimiento de la persona afectada o que se cumpla alguna de las condiciones establecidas en el artículo 6.

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| Consideraciones | <p>Además, la normativa reguladora del padrón no contempla el acceso de los particulares a los datos del padrón de otras personas, sin perjuicio de que dicho acceso pueda estar habilitado en aplicación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>En segundo lugar, en el apartado C del Protocolo, relativo a los casos en los que la persona que pide empadronarse lo hace en un domicilio en el que constan empadronadas otras personas, se remite a la necesidad de disponer de una autorización de la persona que esté empadronada y que tenga un título que acredite la posesión efectiva de la vivienda. Sorprende que se haya incorporado este apartado en un protocolo de empadronamiento de personas sin título de ocupación, ya que está claro que una persona empadronada en un domicilio sin este título no podría autorizar a nadie para que se empadronara en el mismo domicilio.</p> |
| Recomendaciones | <ul style="list-style-type: none"><li>☑ Dirigirse a la Autoridad Catalana de Protección de Datos para que emita un dictamen sobre el trámite de intervención del propietario de la vivienda en la tramitación de la solicitud de inscripción en el padrón, que se ha incorporado en el apartado B del Protocolo aprobado.</li><li>☑ Informarnos de la posición que se adoptará en relación con las consideraciones formuladas sobre el trámite de intervención del propietario desde el punto de vista del artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.</li><li>☑ Aclarar el propósito que persigue con el apartado C del Protocolo.</li></ul>   |
| Cierre          | <p>El Ayuntamiento de Lleida traslada al Síndic de Greuges la siguiente propuesta:</p> <p><b>1. Apartado B</b></p> <p>En los casos en los que la situación es conocida por los servicios sociales, el Ayuntamiento propone prescindir del trámite de audiencia al propietario. Este trámite se mantiene, sin embargo, cuando la situación no sea conocida por los servicios sociales. En ambos casos se dicta una resolución de empadronamiento que debe ser notificada al propietario. El Ayuntamiento señala que el hecho de que la solicitud de empadronamiento se comunique al propietario vía trámite de audiencia no comporta considerarle persona interesada, ni constituye un derecho de acceso a los datos concretos de los terceros solicitantes, que deben estar anonimizados.</p>   |

---

Sin embargo, el Síndic de Greuges expone la conveniencia de eliminar el trámite de audiencia al propietario y la notificación de la resolución, porque estos comportan incorporar la participación de un tercero en la tramitación de un procedimiento, lo que, en la práctica, lo convierte en persona interesada. No obstante, propone la posibilidad de enviar la comunicación al propietario como una actuación de entre las muchas que puede realizar el Ayuntamiento al amparo del apartado 1.10 de las Instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del padrón, para comprobar la veracidad de los datos consignados en la solicitud y para confirmar la realidad de la residencia en la vivienda, siempre que se mantenga la anonimización de los datos. En cuanto a la notificación de la resolución de la inscripción, señalamos la posibilidad de sustituirla por una comunicación que informe al propietario del derecho a solicitar el acceso a la información sobre el número de personas inscritas en su vivienda, establecido en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

## **2. Apartado C**

### **Cierre**

El Ayuntamiento entiende que cuando en la vivienda consten empadronadas personas sin título jurídico para poder empadronarse y se quieran empadronar en ella otras personas, estas últimas deben aportar la autorización de la persona mayor de edad que figure empadronada en el domicilio, que debe disponer de algún título acreditativo de la posesión efectiva de la vivienda, de acuerdo con el apartado 3.1 de la Resolución de 17 de febrero de 2020, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del padrón municipal.

Sin embargo, el Síndic de Greuges entiende que cuando una persona solicita empadronarse en una vivienda en la que ya hay otras personas empadronadas que no disponen de un título jurídico de ocupación, parece difícil cumplir el apartado 3.1 de las Instrucciones. Por tanto, hemos pedido que se examine de nuevo este punto y que, en todo caso, se incorpore como trámite obligatorio la comprobación previa de la residencia de la persona que pide empadronarse.

Por último, el Ayuntamiento de Lleida ha aceptado introducir la mayor parte de los cambios propuestos por la institución del Síndic de Greuges en el Protocolo de empadronamiento, que han quedado recogidos en el texto refundido aprobado por Decreto de alcaldía de 12 de abril de 2024.

AO 00009/2024

Finalizada

**Posible error en la custodia del material de las pruebas de la convocatoria 626****Objeto**

Abrimos esta actuación de oficio para investigar una convocatoria pública en la que se colgó el examen tipo test (preguntas y respuestas) en una carpeta de Teams de acceso público para los trabajadores de la Administración. Se trata de la convocatoria 626 del cuerpo de diplomatura, ingeniería técnica de montes (grupo A, subgrupo A2). Las pruebas se realizaron el 8 de julio de 2023 y el acto de adjudicación de las cinco plazas convocadas está previsto para el 23 de enero de 2024.

En un primer momento, la institución pide información de las actuaciones realizadas y recomienda que se suspenda la adjudicación de la convocatoria mientras no se dicte una resolución sobre la certeza de los hechos denunciados y su alcance.

**Posición de la Administración**

La Secretaría de Administración y Función Pública informa de la suspensión de la ejecución hasta clarificar lo sucedido. No informa de ningún protocolo específico al respecto e indica que queda reportado cualquier intento de acceso al OneDrive corporativo o la compartición de documentación por parte de personas no autorizadas. No remitirá a la síndica copia del informe emitido por la Inspección General de Servicios de Personal porque el acceso al documento es limitado (art. 21.1 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre).

Por último, el 23 de julio de 2024 la Dirección General de Función Pública (DGFP) levanta la suspensión cautelar porque no se ha acreditado la difusión activa del contenido de las pruebas selectivas, ni la entrada y salida de personas ajenas al tribunal calificador en la dirección web del grupo de trabajo del tribunal calificador antes de las pruebas selectivas.

**Consideraciones**

En primer lugar, no puede invocarse la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, para limitar el acceso a la documentación que la institución solicite en el ejercicio de sus funciones. De hecho, se ha recibido el informe de la Inspección a través de una de las personas que ha presentado recurso de reposición y concluye que es aconsejable la suspensión inmediata del proceso selectivo.

Constata la posibilidad de acceder a la documentación confidencial y que dos miembros del tribunal formaban parte del Grupo de Trabajo ETF-EF (oposiciones).



---

En cuanto a los resultados de la prueba, dos de las personas aptas contestaron a todas las preguntas de los dos ejercicios correctamente y alcanzaron la máxima puntuación. Se detecta una diferencia de puntos anómala con el resto de los 21 aspirantes declarados aptos.

Por lo que se refiere a la auditoría de accesos, solo se acreditaron los accesos entre el 28 de junio y el 28 de septiembre de 2023 (noventa días), todos posteriores a la celebración de la prueba. Indica: “[es posible que] haya habido accesos en fecha anterior a la celebración de la prueba de la fase de oposición” y [...] “no se puede garantizar que se hayan preservado los principios de igualdad, mérito y capacidad exigibles en cualquier proceso de acceso al empleo público”.

Por otra parte, consideraba necesario poner en conocimiento del Ministerio Fiscal el objeto de las actuaciones para la determinación de las posibles responsabilidades penales de los delitos tipificados en los artículos 417.1 y 418 del Código Penal, dentro del capítulo IV, del Título XIX, sobre la infidelidad en la custodia de documentos y de la violación de secretos.

### Consideraciones

En definitiva, la decisión de levantar la suspensión del proceso de adjudicación de los puestos se ha basado exclusivamente en el resultado de los procedimientos disciplinarios incoados por el anterior Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural contra los miembros del tribunal. Estas resoluciones han fundamentado la decisión de sobreseer y archivar las actuaciones en el hecho de que el conocimiento de los miembros del tribunal de las herramientas ofimáticas corporativas es la propia de un usuario medio. Consideran que no se ha podido acreditar que actuaran incumpliendo las órdenes encomendadas, ni el deber de reserva profesional, ni que incumplieran sus funciones de forma dolosa, imprudente, negligente ni con inexcusable ignorancia.

Esta institución estima que el parámetro para dilucidar la responsabilidad de los miembros del tribunal debe recaer en el nivel de diligencia exigible por tener esta condición y no en el nivel de experiencia en las herramientas ofimáticas como usuario.

---

|                        |   |
|------------------------|---|
| <p>Recomendaciones</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>☑ Iniciar las actuaciones pertinentes para anular el procedimiento selectivo de concurso-oposición, código de la convocatoria 626.</li><li>☑ Recibir información sobre si la posible responsabilidad penal se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal y cuál ha sido la respuesta obtenida. En caso de que no se hubiera hecho, recomienda hacerlo de forma inmediata.</li><li>☑ Recibir información sobre las razones por las que no se ha realizado una auditoría de accesos desde que se constituyó el grupo de trabajo.</li></ul>  |
| <p>Cierre</p>          | <p>El Departamento de la Presidencia no acepta nuestras recomendaciones. Lo justifica por considerar que no existen elementos probatorios ni indiciarios suficientes para acordar la nulidad de las pruebas selectivas y su consiguiente repetición, ni para poner los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal. No considera necesario solicitar una nueva auditoría porque ya fue solicitada por la Inspección General de Servicios de Personal. Además, del Informe de la Inspección General de Servicios de Personales no se deduce que no se hayan garantizado los principios constitucionales de acceso al empleo público, y no se ha acreditado una difusión activa del contenido de las pruebas selectivas.</p> |

AO 00026/2024

Finalizada

**Medidas para garantizar la movilidad de las personas en barrios de circulación restringida****Objeto**

En las calles de Barcelona donde se restringe la circulación de forma permanente o temporal (actividad "Abrimos calles"...), se garantiza el paso de los vehículos de servicios municipales y de emergencia, de los vehículos de carga y descarga, de los vecinos que se dirigen a sus aparcamientos privados, de los taxis en caso de emergencia y de los vehículos de personas con movilidad reducida. Sin embargo, no sabemos si se ha previsto que los vecinos puedan entrar con el vehículo el tiempo indispensable en casos excepcionales, como lo es trasladar personas mayores. Para saber si se prevé esta posibilidad, abrimos esta actuación de oficio y nos dirigimos al Ayuntamiento de Barcelona.

**Cierre**

El Área de Movilidad, Infraestructuras y Servicios Urbanos informa de que el Reglamento General de Circulación prevé la posibilidad de que un vehículo pueda realizar una parada cumpliendo estas dos condiciones: duración inferior a los dos minutos y con el conductor presente.

El acceso excepcional a las zonas de tráfico restringido y la aplicación del citado criterio de parada de un vehículo se adaptan a las necesidades y a la situación particular de los ocupantes del vehículo, así como a las situaciones de configuración urbana de las calles, de forma que no está previsto generar ningún tipo de permiso acercarse en coche a los edificios.

De acuerdo con esto, damos por finalizada nuestra intervención.

AO 00059/2024

Finalizada

**Derecho a la información ya la formación de un criterio político informado: la garantía del pluralismo político y social, la igualdad, la proporcionalidad y la neutralidad informativa en la programación informativa y en los debates electorales**

Objeto

En distintas ocasiones la sindicatura se ha pronunciado sobre la importancia de garantizar el derecho a la libertad de información en tanto que pieza esencial del Estado democrático. Permite la formación de una opinión pública libre e impulsa el pluralismo político, siendo un principio básico para garantizar el derecho de libertad de voto.

De acuerdo con la normativa electoral, corresponde a los órganos de dirección de los medios de comunicación de titularidad pública garantizar el pluralismo político y social, la igualdad, la proporcionalidad y la neutralidad informativa, por lo que pueden decidir sobre la programación informativa en período electoral. A tal efecto, en España se ha aplicado la doctrina de los conocidos como bloques electorales, a partir de la cual se ordena el reparto de los espacios informativos durante los períodos electorales, delimitándolos en el tiempo en función de la representatividad obtenida por cada fuerza política en las elecciones precedentes de la misma naturaleza. Esta medida ha sido ampliamente criticada desde hace más de una década por el colectivo de profesionales de la información.

La sindicatura quiere trasladar a la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales sus consideraciones sobre este asunto y, por ello, abrimos esta actuación de oficio.

Consideraciones

Los medios de comunicación de titularidad pública gozan de un margen de discrecionalidad para decidir sobre el contenido de los planes de cobertura informativa en los períodos electorales. No obstante, siempre deben actuar con garantía de los principios de pluralismo político y social, igualdad, proporcionalidad y neutralidad informativa. Además, deben coadyuvar en la formación de un conocimiento informado sobre las opciones políticas relevantes y favorecer que los electores puedan formarse, libremente, una opinión política.

La estricta proporcionalidad matemática en los tiempos de emisión de las notas informativas electorales, en aplicación del sistema de bloques electorales, implica que el electorado reciba más información sobre las fuerzas políticas mayoritarias. Esto supone un agravio comparativo para las fuerzas minoritarias.

Los debates entre candidatos (televisados o radiofónicos) tienen especial relevancia en el marco del conjunto de la información electoral, atendiendo al especial interés que suscitan entre el electorado.

---

**Consideraciones**

La Instrucción 4/2011 de la JEC no excluye la posibilidad de que en los debates electorales puedan participar todas las candidaturas (las que tienen representación parlamentaria, las que se consideren grupos políticos significativos, y las que no cumplen ninguno de los requisitos anteriores, pero que hayan sido válidamente constituidas como tales) en un debate multilateral.

También sería deseable contar con una previsión concreta sobre la celebración de debates electorales que establezca, entre otros puntos, cómo se determina cuáles son las formaciones políticas participantes.

---

**Recomendaciones**

Sugerimos a la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales y a los otros medios de comunicación catalanes de titularidad pública:

☑ Adoptar fórmulas de ponderación de los tempos de la información electoral más flexibles, diferentes o complementarias a las del sistema de bloques electorales, para decidir sobre la cobertura de la información electoral y garantizar a la ciudadanía información suficiente sobre todas las candidaturas constituidas sin dejar de lado el objetivo de la igualdad, la proporcionalidad y la neutralidad informativa en la programación informativa electoral.

☑ Garantizar a todas las candidaturas válidamente constituidas la posibilidad de participar al menos en uno de los debates electorales televisados y radiofónicos que ofrezcan durante el periodo electoral.

Insistimos en la posibilidad de incluir fórmulas más flexibles que los bloques. En esta línea, recomendamos al Gobierno de la Generalitat:

☑ Incentivar que los partidos políticos y coaliciones electorales faciliten la superación del sistema de bloques electorales en los medios de comunicación públicos, mediante acuerdo sobre la no aplicación de los bloques electorales, en la línea de lo previsto en la JEC y en los términos establecidos en los puntos 3 a) de la Moción 231/X, aprobada por el Parlamento de Cataluña el 24 de julio.

☑ Invitar a todas las candidaturas proclamadas definitivamente para las elecciones al Parlamento de Cataluña convocadas para el día 12 de mayo de 2024 a llegar a un acuerdo para superar el sistema de bloques electorales en los medios de comunicación de titularidad pública, en la línea de los acuerdos establecidos por la JEC.

---

AO 00101/2024

En tramitación

**El empadronamiento sin domicilio fijo en el Ayuntamiento de Barcelona****Objeto**

La síndica de greuges ha recibido distintas quejas por los retrasos con los informes de conocimiento de residencia (ICR). El Ayuntamiento de Barcelona ha configurado los ICR como requisito para pedir la inscripción padronal sin domicilio fijo y ha establecido un plazo de emisión de tres meses que, una vez superado, conlleva que se aplique el silencio negativo.

La imposición del trámite de ICR como requisito en este caso puede vulnerar el derecho a dirigirse a la Administración para tramitar una solicitud de inscripción, por ello abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Consideraciones**

La solicitud de informes preceptivos recae en el órgano municipal competente para resolver la solicitud de empadronamiento sin domicilio fijo y el procedimiento de inscripción padronal se rige por disposiciones específicas que fijan en tres meses el plazo para tramitar y notificar la resolución de la solicitud de inscripción en el padrón. Superado este plazo, se aplica el silencio negativo.

Para comprobar la residencia, se realizan llamadas de comprobación, pero sería conveniente establecer un protocolo que recogiera las garantías de respeto a los derechos de las personas. Por ejemplo, habría que fijar el número de llamadas a realizar; enviar un correo electrónico a la persona solicitante, en caso de que se haya identificado en el formulario de la solicitud, e incluir un teléfono o correo electrónico de contacto en los mensajes de los servicios municipales con el fin que el solicitante pueda dirigirse a la Administración para comunicar cualquier incidencia.

Una de las condiciones para los empadronamientos sin domicilio fijo es que los servicios sociales indiquen la dirección que debe constar en la inscripción y que estos servicios se comprometan a intentar llevar a cabo las notificaciones de la Administración. Por tanto, convendría implementar un protocolo que permitiera dejar constancia de los intentos de localización y de la entrega de la correspondencia y de las notificaciones a las personas destinatarias que están empadronadas en un domicilio, así como de las devoluciones y destrucción de los avisos de correos.

---

**Consideraciones**

En este punto, podría ser de utilidad que, al formalizar el empadronamiento, se acreditara la entrega al ciudadano de la información sobre cómo se gestiona la entrega de la correspondencia que el centro reciba a su nombre. Por ejemplo, dirigirse una vez por semana al centro para saber si ha recibido alguna notificación, sin perjuicio de que el centro pueda enviarle un SMS o correo para informarle de que tiene notificaciones pendientes de recoger.

---

**Recomendaciones**

Incorporar el trámite "Solicitud de empadronamiento de personas en infraviviendas o en circunstancias de falta de techo" en el catálogo de trámites de la sede electrónica y en la carta de servicios de atención ciudadana.

Identificar los puntos en los que se puede formalizar la solicitud en la descripción del trámite "Solicitud de empadronamiento de personas en infraviviendas o en circunstancias de falta de techo"; en el caso de presentación por vía presencial, informar de que puede registrarse sin necesidad de cita previa.

Requerir al Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) la solicitud de ICR por el órgano instructor en el marco de la tramitación de la solicitud de empadronamiento.

Asimismo, recordamos en el Ayuntamiento de Barcelona que es necesario:

Tener en cuenta que el plazo para la resolución de las solicitudes de inscripción padronal es de tres meses y que el silencio es positivo.

Estudiar el establecimiento de un protocolo para la gestión de la correspondencia y comprobaciones de residencia.

---

AO 00111/2024

En tramitación

**Anomalía en las fechas de cotización de la vida laboral de empleados públicos****Objeto**

Esta institución constata contradicciones entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y la Tesorería General de Seguridad Social (TGSS) en relación con la fecha de cómputo de las altas en la Seguridad Social a efectos de la prestación de jubilación. Abrimos esta actuación de oficio para que la Administración examine, de forma proactiva la situación y ponga en marcha las actuaciones necesarias para regularizar, cuando sea necesario, sus períodos de cotización. Nos dirigimos al Departamento de la Presidencia y al Departamento de Economía y Hacienda.

**Posición de la Administración**

La Secretaría de Administración y Función Pública afirma que las personas afectadas deben pedir a sus departamentos la regularización de las fechas de cotización y, en caso de que no reciban respuesta satisfactoria, las organizaciones sindicales pueden dirigirse a la Subdirección General de Relaciones Sindicales y Políticas Sociales. Se han recibido peticiones individualizadas de empleados y por el momento no se tiene retorno sobre las actuaciones llevadas a cabo para regularizar su situación.

El Departamento de la Presidencia informa de que están trabajando en ello. Para el INSS la fecha válida es la real del alta, la que consta en la TGSS, no la fecha de efectos, siempre que el período esté cotizado. Lo mismo ocurre con las bases de cotización: se computan las efectivamente cotizadas en los períodos de discrepancia entre la fecha real y la fecha de efectos del alta. En definitiva, la incidencia detectada no afecta a la prestación de jubilación de los trabajadores.

A pesar de esta respuesta, la conclusión del Departamento se basa en que el período desde la fecha de alta esté cotizado, pero no se confirma que sea así en todos los casos.

**Consideraciones**

Las notas esclarecedoras de los conceptos “fecha de alta” y “fecha de efectos de alta” de cualquier informe de vida laboral indican que es la fecha de efectos de alta la que rige a la hora de tener derecho a las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, salvo las excepciones que se recogen, entre las que no está la jubilación. Esto parece contradecirse con lo que dice el INSS. Por tanto, entendemos que es necesario aclarar esta aparente contradicción y contar con un documento público que avale la decisión del INSS.



---

**Consideraciones**

Por otra parte, cuando el Departamento de Justicia pide regularizar la situación e igualar las fechas de alta y efectos de alta del informe de vida laboral de un trabajador, la TGSS desestima la solicitud por una normativa posterior a las fechas de desajuste en cuestión. Además, el Departamento de Justicia traslada la información para que el trabajador ejerza las acciones legales que estime oportunas. Ahora bien, entendemos que es la Administración de la Generalitat la que debe defender a sus trabajadores en este caso.

---

**Recomendaciones**

- ☑ Aclarar las posibles contradicciones detectadas entre el INSS y la TGSS en relación con la fecha de cómputo de las altas en la Seguridad Social a efectos de la prestación de jubilación.
  - ☑ Trasladar esta información a las secretarías generales de todos los Departamentos y difundirlos a todos los trabajadores, una vez se confirme que el desajuste entre las fechas de alta y las fechas de efecto del alta no tienen repercusión sobre la prestación de jubilación siempre que el período esté cotizado, y una vez se confirme la efectiva cotización en todos aquellos empleados públicos que tengan desajuste.
  - ☑ Velar por que se elabore un documento público para confirmar que todos los períodos están cotizados desde la fecha de alta, a pesar de los desajustes entre la fecha de alta y la fecha de efectos del alta que los trabajadores puedan detectar.
  - ☑ Valorar, en cuanto se pueda confirmar el apartado anterior, la posibilidad de hacer la difusión por los canales oportunos para que los trabajadores públicos lo conozcan.
-

|  |  |
|--|--|
| <p>AO 00115/2024</p> <p>Finalizada</p> | <p><b>Plazos de pago de una sanción en relación con la fecha de emisión del documento y la verdadera notificación del ORGT</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                   | <p>Esta actuación de oficio pretende resolver un expediente abierto por la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, que nos traslada el caso. El objeto tiene que ver con una sanción de tráfico y los plazos de pago en relación con la fecha de emisión del documento y la verdadera notificación.</p>   |
| <p><b>Consideraciones</b></p>          | <p>Por un lado, se ha acertado ostensiblemente el período de pago porque la notificación ha tardado más de la cuenta. Consideramos que no se puede reducir el plazo establecido en el artículo 93 de la ley de seguridad vial (LSV): una vez notificada la denuncia, el denunciado dispone de veinte días naturales para realizar el pago voluntario con la reducción de la sanción de la multa, o para formular alegaciones y proponer o aportar las pruebas que estime oportunas.</p> <p>Por otra parte, en un pie de página del documento de pago se dice que, si la notificación llega a fecha vencida, se puede obtener un nuevo documento a pagar en una web. Así pues, la anotación a pie de página es confusa y no facilita las gestiones a la ciudadanía; además, excluye a las personas que no tienen ordenador y teléfono. Asimismo, se habla de la reducción en función del plazo de pago, pero el plazo se acorta si no se tiene en cuenta la notificación.</p>   |
| <p><b>Cierre</b></p>                   | <p>El ORGT confirma que el día 9 de mayo de 2023 se emitió el documento para pagar una multa con fecha límite de pago el día 29 de mayo. Esta notificación fue recibida dentro del plazo de pago, el 26 de mayo, siendo pagada con bonificación el día 29 de mayo. El mismo documento indicaba que si la notificación hubiera llegado con fecha vencida, podía haberse obtenido un nuevo documento a pagar; se extendería el plazo de pago y no se incumpliría el artículo 93 del LSV.</p> <p>De acuerdo con el artículo 93, al procederse al pago dentro del período voluntario de la multa, se renunció a formular alegaciones y se finalizó el procedimiento sin necesidad de dictar resolución expresa.</p> <p>Respecto al documento necesario para extender el pago, puede obtenerse por varios medios, no limitándose a ordenadores y teléfonos, sino teniendo a disposición la atención telefónica o presencial en las oficinas del ORGT que están distribuidas en los diversos municipios donde tiene delegadas sus funciones.</p> |

## Cierre

Por lo que respecta a la expedición de documentos de pago, el artículo 134 de la Ordenanza general de gestión y recaudación de los ingresos de derecho público, establece textualmente que:

1. Si el obligado al pago dispone de documento expedido por el ORGT para efectuar el pago, puede optar por una de las modalidades detalladas en el artículo 18 de esta ordenanza.
2. En caso de no disponer de documento de pago, el interesado podrá solicitarlo en la Sede electrónica del ORGT.
3. Si el interesado desea recibir el documento de pago en su domicilio, se le remitirá al domicilio fiscal que conste en los registros del ORGT.

Adicionalmente, se indican los diversos medios de pago establecidos en el artículo 18 de la misma ordenanza:

- ▶ La sede electrónica del ORGT en la dirección <http://orgt.diba.cat> por los medios admitidos: Domiciliación bancaria, banca electrónica, tarjeta de crédito o débito y Bizum.
- ▶ Presencialmente, en las oficinas de las entidades financieras que figuran en el documento de pago. Medios admitidos: Pago en los cajeros automáticos habilitados al efecto.
- ▶ Centro de Información Tributaria del ORGT, llamando al teléfono 932 029 802. Medios admitidos: domiciliación bancaria y tarjeta de crédito o débito.

El pago con tarjeta de crédito o débito solo podrá utilizarse cuando el importe de la deuda no supere los 6.000 euros. El pago con Bizum solo podrá efectuarse cuando el importe del crédito no supere los 3.000 euros.

AO 00189/2024

**Posible indefensión por un semáforo de Torelló****Finalizada****Objeto**

En la calle Sant Bartomeu de Torelló hay un semáforo que parece ocasionar indefensión a los conductores y consideramos adecuado abrir una actuación de oficio para obtener información. Parece que no queda claro si los vehículos sancionados cruzan en ámbar o en rojo.

**Consideraciones**

Cuando hay dos vehículos en fila y el último supera la velocidad permitida, el semáforo parece no tener previsto un tiempo de reacción suficiente para el vehículo que va delante. Por tanto, cuando pasa en ámbar (de manera correcta), la parte trasera del coche pasa en rojo. El semáforo no tiene tres elementos de color (verde, ámbar y rojo), sino que pasa de ámbar a rojo. Además, el Ayuntamiento solo envía un único fotograma (foto-rojo), en el que no se ve si el semáforo estaba ya en rojo cuando el vehículo pasó o si se puso de este color mientras pasaba.

La sentencia del Tribunal Supremo número 1978/2015, de 14 de diciembre, establece que el sistema de foto-rojo está sujeto a control metrológico para garantizar la regularidad técnica y no manipulación del aparato. La ley de seguridad vial (LSV) se pronuncia en la misma línea.

Por eso, nos dirigimos al Ayuntamiento de Torelló y le pedimos información sobre el número de denuncias desde el 10 de enero de 2022 (fecha en la que se volvió a sancionar una vez se señalizó el semáforo con un cartel de videovigilancia); la activación del semáforo y la acreditación de que el aparato está homologado y se encuentra en perfecto estado de funcionamiento; las pruebas que se envían sobre la infracción (como se acredita la situación del vehículo antes de la línea de parada, pasando la línea de parada y sobrepasando la línea de parada, y el tiempo en que el semáforo se ha puesto en rojo y el vehículo ha rebasado la línea de parada). Consideramos que, si existe grabación, debe facilitarse a los interesados para no generar indefensión.

**Cierre**

El Ayuntamiento envía un informe completo para responder a la información solicitada.

Desde el 10 de enero de 2022 al 31 de octubre de 2024, se han puesto 4.891 infracciones (4,8 vehículos denunciados por día). Desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de octubre de 2024, han pasado por este punto 605.612 vehículos, con una media de paso diario de 2.018 vehículos. Ha habido 1.454 vehículos denunciados (0,24 %).

Los tiempos de reacción están perfectamente calibrados. Se pasa de una fase en la que no hay ninguna luz a ámbar cuando se detecta un vehículo a más de 20 km/h. El ámbar se activa tres segundos y pasa a luz roja fija. Este tiempo es suficiente para un vehículo que se acerca a una velocidad reducida de más o menos 20 km/h o incluso a velocidades superiores.

Da igual cuál sea la secuencia para llegar a la luz roja. Indica la obligación de detenerse. Las fotografías obtenidas se revisan una a una, y en caso de duda, no se tramita la denuncia.

El sistema de tramitación del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) no permite adjuntar más de una fotografía. Ahora bien, si el interesado lo solicita en las oficinas de la policía local, se le entrega por correo electrónico un vídeo de unos 10 segundos desde antes de llegar al semáforo hasta rebasarlo.

Vista esta información, damos por finalizada nuestra intervención y se archiva el expediente de referencia.

AO 00197/2024

Finalizada

**Convocatoria de subvenciones de pago de alquiler para 2023****Objeto**

Esta actuación de oficio analiza las convocatorias de subvenciones para el pago del alquiler de la Generalitat de Cataluña durante los últimos años para comprobar el número de personas que se han podido percibir y los obstáculos que han impedido que otras muchas no lo hayan podido hacer, a pesar de tener necesidad de ello.

**Consideraciones**

Las subvenciones para el pago del alquiler son una medida paliativa a falta de viviendas sociales (en Cataluña el parque social no llega al 2% del parque de viviendas construido); permiten mitigar la sobrecarga que experimentan muchas familias cuando deben pagar el alquiler de la vivienda habitual. Además, son una medida preventiva de situaciones mucho más traumáticas y difíciles de resolver como las situaciones de emergencia residencial por pérdida de la vivienda. Esta actuación preventiva es mucho más efectiva y económica y, sobre todo, menos traumática.

Todo el mundo que acredite su necesidad debe poder acceder a las subvenciones para pagar el alquiler. Esto no siempre es posible por problemas de presupuesto y por ciertos requisitos de las bases de las convocatorias que pueden ser excluyentes y que, por tanto, es necesario revisar.

Hay que garantizar la mayor participación posible en las convocatorias de subvenciones para el pago del alquiler, con información próxima a las personas y plazos más largos para presentar las solicitudes y la documentación. También es necesario ofrecer apoyo y acompañamiento para superar la fractura digital que afecta a muchas personas.

Por otra parte, debe reforzarse la comunicación de los actos de trámite y resolutorios. Legalmente, se efectúa a través de los tablones de anuncios de las oficinas gestoras y del tablón electrónico de la Generalitat de Cataluña, pero debería potenciarse un contacto más cercano (llamadas telefónicas, concertación de visitas a las oficinas de vivienda...). También debería implementarse en el portal web de la AHC un sistema más fácil y accesible para encontrar las resoluciones de las subvenciones.

Por lo que respecta a los plazos de resolución, seis meses es demasiado tiempo. La AHC ha mejorado notablemente el plazo medio de resolución de los recursos de reposición a lo largo de los últimos años, pero es necesario garantizar la resolución expresa de los recursos en el plazo legalmente establecido de un mes. Y si no se puede cumplir este plazo legal de resolución, es necesario informar del retraso a las personas afectadas y avisarlas de cuándo se prevé la resolución.

- ☑ Mantener y potenciar las subvenciones para el pago del alquiler, en tanto que constituyen una medida paliativa a la carencia de un parque de viviendas social suficiente y, a la vez, una medida preventiva de situaciones de emergencia residencial.
- ☑ Dotar a las convocatorias de subvenciones para el pago del alquiler de un presupuesto suficiente para que nadie que haya acreditado el cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos se vea privado de la posibilidad de acceder a ellas.
- ☑ Analizar los principales motivos de denegación de las subvenciones para el pago de alquiler para remover aquellos obstáculos que condicionan el acceso a las subvenciones.

Entre otros, sería conveniente:

- a) Ampliar el actual plazo de diez días para aportar documentación y garantizar el acompañamiento de las personas interesadas.
  - b) Valorar una revisión al alza de los topes establecidos de renta de alquiler de la vivienda para acceder a la subvención, teniendo en cuenta el incremento de los precios de alquiler del mercado inmobiliario.
  - c) Valorar una revisión al alza del requisito de ingresos económicos máximos para acceder a la subvención, teniendo en cuenta la repercusión que la inflación y el incremento de precios de los productos básicos ha tenido en la capacidad económica de los hogares.
  - d) Informar a las personas interesadas sobre la posibilidad de asumir de forma fraccionada el pago de deudas tributarias o con la Seguridad Social para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- ☑ Garantizar la mayor participación posible en las convocatorias de subvenciones para el pago del alquiler, mediante la ampliación de los plazos de presentación de solicitudes y con la publicidad más amplia posible de las convocatorias a través de vías y medios de comunicación más cercanos a las posibles personas interesadas.
  - ☑ Garantizar más apoyo y acompañamiento a las personas interesadas para dar respuesta a situaciones de fractura digital o cualquier otra dificultad en la presentación de las solicitudes o de la documentación requerida, sea telemáticamente sea presencialmente.

Recomendaciones

### Recomendaciones

- ☑ Reforzar la comunicación, más allá de la notificación legal, de los actos de trámite y resolutorios de las subvenciones para el pago del alquiler a través, por ejemplo, de llamadas telefónicas o concertación de visitas en la oficina con las personas interesadas.
- ☑ Implementar en el portal web de la AHC un sistema de investigación más fácil y accesible de las resoluciones de las subvenciones.
- ☑ Acortar el plazo de resolución de seis meses de las solicitudes de subvención de las convocatorias, ya que se considera que es excesivamente largo.
- ☑ Cumplir el plazo legal de resolución de un mes de los recursos de reposición presentados contra las resoluciones de denegación de las subvenciones. Si la Administración no puede garantizar la resolución expresa y motivada del recurso en plazo, debe informar a las personas afectadas de las circunstancias que lo impiden y del acuerdo sobre la ampliación del plazo establecido.

### Cierre

La AHC comparte las consideraciones trasladadas sobre la necesidad de mantener y potenciar las subvenciones para el pago del alquiler, como medida paliativa a la carencia de un parque de viviendas social suficiente y sobre la necesidad de disponer del presupuesto necesario para atender todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos.

Asimismo, también indica que, en estos momentos, no se consideran viables otras de las medidas propuestas, como ampliar el plazo de presentación de solicitudes o acortar el plazo máximo de resolución de seis meses, sin perjuicio de que, cuando el volumen de solicitudes presentado lo ha permitido, los expedientes favorables se han resuelto con mayor celeridad.



AO 00204/2024

Finalizada

**Consideración de las corporaciones locales de Cataluña de nivel de educación infantil como administración educativa****Objeto**

La Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, el 19 de septiembre de 2024, concluyó que las corporaciones locales de educación infantil de Cataluña son "Administración educativa", de acuerdo con el Estatuto de Autonomía. Se pone punto final, así, al proceso iniciado por una aspirante de un proceso selectivo para ingresar en la profesión docente: el tribunal calificador le había valorado el tiempo de servicios prestados en centros infantiles del Consorcio de Educación de Barcelona, titularidad del Ayuntamiento de Barcelona, como experiencia en otras especialidades del mismo cuerpo, en centros públicos (0,7 puntos por año trabajado), en lugar de "centros públicos de titularidad de una administración educativa" (0,15 puntos por año trabajado).

Abrimos esta actuación de oficio porque esta sentencia está relacionada con varias quejas presentadas a la institución y consideramos adecuado dirigirnos al Departamento de Educación y Formación Profesional para que valore una actuación proactiva en relación con la valoración de estos méritos en el concurso excepcional de méritos para el ingreso en la función pública docente (Resolución EDU/2563/2022, de 16 de agosto).

**Consideraciones**

El anexo 1 de la resolución de la citada convocatoria indicaba que los centros de titularidad de la Administración local, a pesar de ser centros públicos, no formaban parte de la red de centros públicos de una administración educativa y, por ello, debían incluirse en la categoría "otros centros". En cuanto a los centros municipales que tenían dependencia del Consorcio de Educación de Barcelona, también se consideró que debían incluirse en la categoría de otros centros. Esto supuso la revocación de personas aspirantes inicialmente propuestas como seleccionadas en el concurso excepcional de méritos para el ingreso en la función pública docente.

Sin embargo, a juicio de la institución, la decisión del Tribunal Supremo mencionada debería comportar una actuación proactiva del Departamento de Educación y Formación Profesional. Consideramos que debería examinarse cuáles de los méritos alegados por el conjunto de las 84 personas aspirantes, cuyas puntuaciones fueron objeto de revisión, se corresponden con servicios prestados en centros públicos titularidad de una Administración local de Cataluña, con el objeto de llevar a cabo las revisiones y la adopción de las decisiones de revocación pertinentes.

---

**Consideraciones**

Entendemos que esta actuación se inscribe en el marco del derecho a la buena administración exigible a las administraciones, que en este caso debe situar a los aspirantes afectados por la decisión de los tribunales calificadores en el centro de sus actuaciones y evitar que deban recurrir a la vía judicial para solicitar la extensión de los efectos de la sentencia.

---

**Recomendación**

Tener en cuenta que, en materia tributaria y de personal al servicio de la Administración pública, los efectos de una sentencia firme que haya reconocido una situación jurídica individualizada a favor de una o varias personas pueden extenderse a otras, en ejecución de sentencia, cuando concurren las circunstancias fijadas en el artículo 110 de la Ley de la jurisdicción contencioso-administrativa: a) que las personas interesadas se encuentren en idéntica situación jurídica que las personas favorecidas por la decisión judicial; b) que el juez o tribunal sea competente, por razón del territorio, para conocer las pretensiones de reconocimiento de la situación individualizada, y c) que se solicite la extensión de los efectos de la sentencia en el plazo de un año desde la última notificación de esta a las personas que fueron parte en el proceso.

---

# Consumo / Servicios públicos

AO 00064/2024

## Incidencias en la facturación de Endesa

**Finalizada**

Hemos tenido conocimiento de que el Departamento de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya abrirá dos expedientes sancionadores a las empresas comercializadoras del grupo Endesa (Energía XXI y Endesa Energía) por el retraso en la emisión de las facturas correspondientes a consumos efectuados en 2023.

**Objeto**

Este retraso comporta la aplicación de tipos impositivos correspondientes a la fecha efectiva de emisión. Endesa parece reconocer que el perjuicio se ha originado por el retraso en la emisión de facturas, que es responsabilidad de la empresa, y asegura que devolverá el sobrecoste a los clientes afectados.

En consecuencia, hemos abierto una actuación de oficio para analizar cómo se garantizan los derechos de las personas afectadas y cómo las empresas comercializadoras corregirán la situación o compensarán a las personas afectadas.

**Cierre**

El Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural ha informado que la Dirección General de Energía recordó a ambas empresas que las facturaciones que se pueden reclamar a los usuarios no pueden exceder el importe que debería haberse facturado inicialmente si estas facturas se hubieran emitido en el plazo y la forma previstos en la normativa reguladora. Las empresas comercializadoras respondieron que los consumos del año 2023 que se facturen en 2024 tendrán una compensación equivalente al incremento de ambos impuestos, con el fin de no generar ningún perjuicio económico derivado de la subida de impuestos.

Además, Endesa ha informado de que sigue trabajando para solucionar las incidencias que afectan a algunos de sus clientes, y que está implantando acciones para mejorar la atención al cliente, tanto con comunicaciones proactivas como a través de los canales de atención habituales.

AO 00130/2024

**Problemas de servicio de Movistar en Vilanova de Meià****Finalizada****Objeto**

Los vecinos de Vilanova de Meià que tienen telefonía móvil e internet con Movistar están sin servicio desde el día 4 de junio de 2024 y la empresa no facilita información de las previsiones de reparación de la avería. A las personas que han presentado reclamación a la empresa se les dice que se está trabajando para resolver el problema, pero no se les indica cuánto puede tardarse.

**Consideraciones**

El Código de consumo de Cataluña considera que las comunicaciones son un servicio básico, es decir, un servicio de carácter esencial y necesario para la vida cotidiana o que tiene un uso generalizado entre los consumidores. Además, el propio Código identifica a unos colectivos de protección especial en las relaciones de consumo, como los niños y adolescentes, las personas mayores, las personas enfermas, las personas con discapacidad y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales.

En consecuencia, se ha abierto una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones públicas y las empresas en relación con los hechos expuestos, las medidas que se han implementado o están previstas para garantizar el servicio básico de telecomunicaciones y las formas de compensación o reparación previstas.

**Cierre**

La Agencia Catalana del Consumo informa de que la Oficina Comarcal de Información al Consumidor de la Noguera no ha recibido ninguna reclamación de los vecinos de Vilanova de Meià sobre esta incidencia. En caso de que se reciban, se informará a los vecinos de cómo reclamar a la empresa. Si las reclamaciones no pueden resolverse directamente entre la empresa y los clientes, se les informará sobre la posibilidad de iniciar una mediación de consumo en vía administrativa.

Por su parte, Telefónica informa de los datos que deben aportar los consumidores para presentar una reclamación, indicando que no puede considerarse un ayuntamiento un consumidor incluido en el ámbito de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios.

Ante las dos respuestas, cerramos la actuación de oficio.

AO 00143/2024

**Desarrollo reglamentario de la Ley 24/2015****Finalizada****Objeto**

El 29 de julio de 2015 el Parlamento aprobó la Ley 24/2015 de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, que impone a las empresas suministradoras la obligación de no cortar los suministros básicos por impago a las personas que se encuentren en situación de exclusión. Sin embargo, transcurridos nueve años de su vigencia, urge la aprobación de su desarrollo reglamentario. Abrimos esta actuación de oficio para insistir en este tema.

**Consideraciones**

Se han hecho varias reclamaciones en este sentido, la última en el informe "La pobreza energética en Cataluña 2023", donde se recomendaba aprobar el despliegue reglamentario del art. 6 de la Ley 24/2015, para desarrollar el procedimiento que deben seguir las empresas suministradoras y los servicios sociales; garantizar de forma efectiva los derechos de las personas vulnerables que ampara la ley; concretar la documentación, formato y duración del informe emitido por los servicios sociales, y definir la garantía de la seguridad jurídica a personas usuarias, administraciones públicas y empresas suministradoras. También se recomendaba constituir un órgano específico sobre pobreza energética en la Administración de la Generalitat para definir, impulsar o coordinar las políticas públicas referentes a la pobreza o vulnerabilidad energética.

**Recomendaciones**

- Aprobar el desarrollo reglamentario del art. 6 de la Ley 24/2015 para desarrollar el procedimiento que deben seguir las empresas suministradoras y los servicios sociales.
- Constituir un órgano específico sobre pobreza energética en la Administración de la Generalitat que defina, impulse o coordine las políticas públicas referentes a la pobreza o vulnerabilidad energética.

## Cultura y lengua

AO 00148/2024

En tramitación

**Revisión de la normativa sobre titulaciones equivalentes a los certificados de conocimientos de lengua catalana**

**Objeto**

En los últimos años se han recibido numerosas quejas a la institución que ponen de manifiesto la necesidad de revisar los criterios normativos sobre titulaciones equivalentes a los certificados de conocimientos de lengua catalana. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

---

# Educación e investigación

AO 00016/2024

## Expulsión de una alumna con trastorno del espectro autista de un centro educativo privado

**Finalizada****Objeto**

Abrimos una actuación de oficio a raíz de la expulsión de un centro educativo privado de una alumna con diagnóstico de trastorno del espectro autista (TEA) hasta que los progenitores no se comprometan a pagar un auxiliar de educación especial. Parece que el centro hace responsable a la alumna de los conflictos en el aula y le prohíbe la entrada hasta que no vaya acompañada de un profesional de apoyo. Sin embargo, los progenitores niegan las acusaciones y dicen que el centro ha tergiversado la realidad. Señalan que su hija es víctima de acoso por parte del resto de alumnado.

**Cierre**

El Departamento de Educación ha informado que la actuación del centro se ajusta a las previsiones de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, y del Decreto 102/2010, de 3 de agosto, de autonomía de los centros educativos, a pesar de tratarse de un centro privado al que no le son de aplicación. También ha informado que ya han intervenido los servicios educativos, intervención que consideramos correcta y adecuada a las necesidades planteadas.

AO 00018/2024

**Posible cierre de la escuela Juan Salamero****En tramitación****Objeto**

El Departamento de Educación parece haber propuesto el cierre de la escuela Juan Salamero, de Gavà, para el curso 2024/2025. Se trata de un centro de máxima complejidad, ubicado en un barrio fuertemente guetificado, con una muy baja demanda en los últimos procesos de admisión de alumnado. Gavà cuenta con una situación de sobreoferta que puede afectar a centros públicos y concertados, y la previsión de futuro es que consolide esta tendencia. Para estudiar este asunto, se decidió abrir una actuación de oficio.

**Posición de la Administración**

El Ayuntamiento es contrario al cierre de la escuela y al proceso de integración en un único centro del municipio (con el colegio Marcel·lí Moragues). Finalmente, Educación rectificó y no se cierra el centro para el próximo curso, aunque hay preocupación para el futuro. Considera que es necesario realizar un estudio profundizado de la situación. Vista la situación de Gavà, cualquier cambio debe ser muy meditado.

El director de los Servicios Territoriales en el Baix Llobregat, por su parte, informa de las decisiones de la mesa de planificación del municipio; la valoración de la continuidad del centro; la programación de la oferta para el curso 2024/2025 por centros; las solicitudes recibidas en el proceso de admisión; la programación de la oferta y las solicitudes del curso 2023/2024. Además, informa de las reuniones de coordinación al respecto.



|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00031/2024<br/>En tramitación</p> | <p><b>La coeducación y la educación afectivosexual en los centros educativos</b></p>   |
| <p>Objeto</p>                           | <p>Abrimos esta actuación de oficio para realizar seguimiento de las medidas tomadas por el Departamento de Educación para garantizar la coeducación y la educación afectivosexual en los centros educativos.</p>  |
| <p>Consideraciones</p>                  | <p>Hemos recordado al Departamento de Educación, en varias ocasiones, el derecho de niños y adolescentes a recibir educación afectivo-sexual en los centros educativos (AO 275/2017 y 241/2021). En nuestros informes anuales de infancia (2019 y 2023) también se ha hecho constar un nivel medio de cumplimiento de las recomendaciones relativas al Plan de coeducación y educación afectivo-sexual en los centros educativos.</p> <p>El proyecto Coeduca't [Coedúcate] debía haber llegado a 300 centros durante el curso 2019/2020, y a todos los centros públicos de Cataluña y a los concertados que quisieran adherirse durante el curso 2020/2021. Ahora bien, el curso 2021/2022 solo se impartía en un 21,4 % de los centros de primaria y secundaria.</p> <p>El 26 de octubre de 2020, tras condenar agresiones en centros educativos, el Parlamento instó al Gobierno de la Generalitat a garantizar que, en el plazo de tres cursos, todos los centros educativos del Servicio de Educación de Cataluña introdujeran la educación sexual y afectiva y la perspectiva de género de forma transversal en todas las etapas de la educación obligatoria.</p> |
| <p>Recomendaciones</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Impulsar el Plan Coedúcate e informarnos de su despliegue, y del alcance de las actuaciones planeadas desde este curso 2023/2024 para garantizar la educación afectivo-sexual y la coeducación a todo el alumnado de primaria y secundaria.</li> <li>☑ Garantizar la participación y escucha del alumnado en estos temas a través de los consejos de participación o de otras plataformas, velando por la diversidad en su composición.</li> <li>☑ Sistematizar los datos sobre la calidad y el nivel de la educación afectivo-sexual del alumnado en los centros educativos para valorar su desarrollo, nivel de satisfacción, observaciones o necesidades no cubiertas.</li> </ul>  |
| <p>Cierre</p>                           | <p>El Departamento de Educación ha respondido y el cierre está en estudio.</p>   |

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00036/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Aplicación del Protocolo de acoso sexual en una denuncia a un profesor de la Universidad de Girona</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>A raíz de la denuncia presentada por dos alumnos de la Universidad de Girona (UdG), con el apoyo de la plataforma feminista y el colectivo Les Metzines, decidimos abrir esta actuación de oficio para interesarnos en el caso. La UdG ha comunicado que ha abierto un expediente para investigar y esclarecer los hechos, y el profesor ha hecho público un escrito en el que admite haber realizado proposiciones sexuales a las dos alumnas.</p> <p>Hemos pedido información sobre las situaciones denunciadas; la activación del protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia o acoso sexual en la universidad, momento y motivos por los que se hubiera decidido activar o no el protocolo y por quién; valoración del caso y carencias detectadas en la activación y puesta en funcionamiento del protocolo. También pedimos una valoración desde el punto de vista de las víctimas y cómo se ha evaluado esta, así como si se ha propuesto un enfoque de tipo restaurativo, si procede. Por último, pedimos conocer el estado en el que se encuentra el proceso de reforma del articulado del protocolo y una valoración de las actualizaciones introducidas a la luz de los casos planteados.</p> <p>Recordamos que tenemos abierta también la AO 107/2023 para realizar un seguimiento del proceso de actualización de la normativa de convivencia y de los protocolos contra el acoso sexual, de acuerdo con las últimas modificaciones normativas y la voluntad de mejora y actualización de las herramientas de que disponen todas las Universidades para mejorar la convivencia en las universidades y preservarlas como espacios libres de violencia.</p> |
| <p>AO 00037/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Escolarización de una alumna no empadronada residente en el municipio de Vic</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Hemos sabido que una chica de catorce años residente en Vic no está escolarizada, supuestamente por no estar empadronada en el municipio.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>Se ha constatado que el motivo de que la chica no estuviera escolarizada no era que no estuviera empadronada, sino que la familia tenía dificultades para completar la solicitud de admisión en el sistema educativo.</p> <p>En marzo de 2024, el Síndic de Greuges se puso en contacto con el Departamento de Educación, que –en colaboración con el Ayuntamiento de Vic y la Oficina Municipal de Escolarización– ha asignado a la alumna a un instituto, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p>  |

AO 00038/2024

**Incremento de bajas de profesorado en el sector público****En tramitación****Objeto**

En el curso 2022/2023, una vez superado el impacto de la pandemia en las bajas de profesorado, se han realizado 38.146 nombramientos de profesorado sustituto. Con relación al curso 2019/2020, justo antes de la pandemia, las sustituciones se han incrementado este año un 19,4 %. Para estudiar este asunto, se decidió abrir esta actuación de oficio.

AO 00045/2024

**Estabilización del personal de atención educativa****En tramitación****Objeto**

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el proceso de estabilización del personal de atención educativa para cubrir más de 300 vacantes. Según las quejas recibidas, parece que cerca de 400 profesionales pueden verse obligados a cambiar de centro a medio curso a causa de ese proceso. Es pertinente señalar que la estabilidad en las dotaciones de personal de atención educativa es especialmente relevante, dadas las funciones que desarrollan; la importancia del vínculo con el alumnado con necesidades educativas especiales y que los cambios a medio curso dificultan esta atención.

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00046/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Presunta mala praxis en la gestión de prácticas de estudiantes en empresas externas y en la compra de material informático en el centro Institut de l'Ebre de Tortosa</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>A raíz de la información aparecida en los medios de comunicación, abrimos una actuación de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo para esclarecer las presuntas irregularidades en la gestión de prácticas de estudiantes en empresas externas y en la compra de material informático en el centro Institut de l'Ebre de Tortosa.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>El Departamento de Educación ha informado que una vez se tuvo conocimiento de presuntas irregularidades en el centro, se exigieron explicaciones y se abrió un expediente informativo. A raíz de este expediente informativo, la Secretaría General aplicó dos medidas: encargar una auditoría a la Intervención General del Departamento e iniciar un procedimiento de información reservada para establecer si existen responsabilidades que puedan derivarse en medidas disciplinarias.</p> <p>Paralelamente, el Departamento encargó a la Inspección educativa que revisara los expedientes y se entrevistara con los alumnos afectados por las posibles prácticas irregulares para defender sus derechos y comprobar que no hubieran sufrido perjuicio alguno. Se comprobó que todos los alumnos han terminado correctamente sus estudios. Actualmente, el Departamento está pendiente de la finalización de la auditoría encargada a la Intervención General y del procedimiento de información reservada.</p> <p>Ante esta información, el Síndic de Greuges cierra el expediente, pero pide al Departamento que le informe del resultado de la auditoría y de la información reservada para establecer si existen responsabilidades que puedan derivar en medidas disciplinarias.</p> |
| <p>AO 00050/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Absentismo escolar en los centros con elevada complejidad</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>La síndica ha constatado, en el marco de la actuación de oficio 22/2018, que se han adoptado medidas específicas para combatir el absentismo del alumnado en los centros educativos con elevada complejidad. Abrimos esta actuación de oficio para analizar las razones que explican la dificultad de reducir el absentismo escolar y para identificar las actuaciones que deberían desarrollarse para superar estas dificultades y que no se realizan con suficiente intensidad en la actualidad.</p>  |

AO 00055/2024

En tramitación

**Conflicto en un centro de El Penedès entre parte del claustro de profesorado y la dirección del centro**

Objeto

Hemos tenido conocimiento de un conflicto en un centro educativo del Penedès entre el claustro y la dirección del centro. Al parecer, los sindicatos han reclamado la dimisión del director por supuestas coacciones. Cuarenta profesionales del centro acusan a la dirección de acosar laboralmente a una trabajadora, de no respetar las decisiones de los órganos del centro, de instaurar cambios sin justificación pedagógica, de destituir cargos del equipo directivo sin justificación y de presionar a los docentes interinos. Para estudiar este asunto, se ha propuesto abrir una actuación de oficio.

AO 00056/2024

En tramitación

**Derivación de un alumno con NEE a un centro de máxima complejidad**

Objeto

El Síndic de Greuges ha recibido una queja relacionada con la supuesta expulsión definitiva de un alumno de primero de ESO con necesidades educativas específicas (NEE). Se le ha expulsado dos meses después de admitirlo y se le ha derivado a un centro de máxima complejidad. Puede que esta derivación estuviera relacionada con una falta de disponibilidad del centro original de escolarizar al alumnado con más dificultades conductuales. Para su estudio, se ha decidido abrir esta actuación de oficio.

AO 00080/2024

En tramitación

**Formación de los docentes sobre inclusión y atención al alumnado con necesidades educativas especiales**

Objeto

La institución del Síndic recibe un elevado número de quejas por las dificultades para atender al alumnado con NEE en centros ordinarios. Entre otras cosas, se han detectado carencias en la formación de los docentes respecto al modelo de escuela inclusiva. Por ejemplo, una parte del profesorado considera que la educación inclusiva afecta solo al alumnado con NEE, que la atención de este alumnado es responsabilidad principal del personal de apoyo y que su inclusión depende fundamentalmente de la provisión de estas ayudas específicas adicionales, sin modificar su práctica profesional y la dinámica del aula. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación. En el informe monográfico "La educación inclusiva en Cataluña" (septiembre de 2021) ya recomendamos la necesidad de asegurar formaciones para los educadores.

Con esta actuación de oficio queremos hacer seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones efectuadas y obtener información para elaborar un informe monográfico de actualización sobre la aplicación del modelo de escuela inclusiva.

AO 00083/2024

En tramitación

**Cobertura del módulo adicional para el alumnado de Infantil (I) 2 en situación de vulnerabilidad****Objeto**

Diferentes asociaciones de guarderías privadas de Cataluña se han dirigido a la institución para denunciar que hay niños de cero a dos años que no pueden acceder a las guarderías públicas por falta de plazas, especialmente en I2, y que, debido al coste de escolarización, tampoco pueden hacerlo en las guarderías privadas, a pesar de que dispongan de plazas vacantes.

**Consideraciones**

El análisis de la resolución de la convocatoria de subvenciones destinadas a la escolarización de niños de cero a tres años en las guarderías de titularidad privada pone de manifiesto una baja cobertura del módulo adicional. Esto se explica porque el alumnado en situación de vulnerabilidad no se escolariza en este sector educativo por la diferencia entre el coste de la plaza escolar (3.850 euros/alumno/curso, sin comedor) y la subvención (800 euros/alumno/curso o 1.600 euros/alumno/curso para el alumnado en situación de vulnerabilidad). Además, el umbral de renta por tener la consideración de alumnado en situación de pobreza o vulnerabilidad es muy bajo.

La gratuidad del nivel I2 en el sector público, en cambio, comporta un ligero incremento del número de niños escolarizados; una ligera reducción de las desigualdades sociales de acceso; un incremento de la demanda de plazas en el sector público, pero también una cierta sustitución del sector privado por el sector público, y un incremento de la demanda pública no cubierta. Hay que tener en cuenta también que una parte significativa del alumnado ya está escolarizado en I1.

Ante estas evidencias, la síndica invitaba al Departamento de Educación a reflexionar sobre si la gratuidad universal en I2 es la medida más eficaz y eficiente para promover la escolarización de los colectivos ausentes de la educación infantil de primer ciclo, si hay medidas más efectivas y eficientes, como podría ser la gratuidad de toda la etapa educativa para el alumnado socialmente desfavorecido, o si se puede mejorar esta eficacia y eficiencia con medidas complementarias. Priorizar el acceso del alumnado socialmente vulnerable permitiría incrementar el impacto de esta medida en la reducción de desigualdades.

Recomendaciones

- ☑ Estudiar la posibilidad de rediseñar la subvención del módulo adicional para el alumnado de I2 en situación de vulnerabilidad en guarderías de titularidad privada a fin de garantizar su gratuidad.
- ☑ Revisar el umbral de renta establecido para determinar quién tiene la consideración de alumnado en situación de vulnerabilidad.

AO 00084/2024

En tramitación

**Seguimiento de las recomendaciones referidas a los equipos de asesoramiento psicopedagógico**

Objeto

En 2021 la institución del Síndic presentó en el Parlamento el informe “La Educación inclusiva en Cataluña”, que analizaba los principales déficits estructurales detectados dentro del sistema educativo y formulaba propuestas orientadas a garantizar el despliegue de este modelo. Una parte de las recomendaciones contenidas en este informe hacía referencia a los equipos de asesoramiento psicopedagógico (EAP), como agentes clave para detectar las necesidades educativas del alumnado y orientar a los centros educativos.

Se propone iniciar una actuación de oficio para actualizar esta información porque hemos continuado recibiendo un elevado número de quejas sobre las dificultades para atender al alumnado con NEE en centros ordinarios. La información que recopilamos se tendrá en cuenta en la actualización del informe sobre escuela inclusiva, con el fin de realizar el seguimiento de las recomendaciones efectuadas en septiembre de 2021 y completar el diagnóstico elaborado por la Administración.

AO 00086/2024

En tramitación

**Sobreoferta en la programación de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas****Objeto**

La Fundación Escuela Cristiana ha manifestado su disconformidad sobre la programación de la oferta escolar al considerar que existen centros con sobredemanda de plazas ordinarias que tienen una reserva de plazas con necesidades educativas específicas que no se completa con las solicitudes recibidas y con las asignaciones hechas por la Administración. Proponen que los centros que se encuentren en esta situación puedan escolarizar al alumnado que ha solicitado el centro en primera opción con la reconversión de plazas de reserva en plazas ordinarias.

**Consideraciones**

El Decreto 11/2021, de 16 de febrero, de la programación de la oferta educativa y del procedimiento de admisión en los centros del Servicio de Educación de Cataluña no contempla la posibilidad de adoptar medidas orientadas a garantizar que todo el alumnado que ha solicitado un centro pueda acceder al mismo al margen de las medidas orientadas a promover la escolarización equilibrada de alumnado. La programación de la oferta en general, y de la oferta de reserva de plazas en particular, además, debe realizarse tomando en consideración el conjunto de la oferta de la zona educativa, no solo la situación de un determinado centro educativo que ha tenido más solicitudes que plazas. Y la reserva de plazas, a su vez, se mantiene vigente hasta pocos días hábiles antes de que finalice el período de vigencia de la lista de espera o, alternativamente y en todo caso, hasta el inicio del curso escolar (art. 55.4). No es posible, pues, desactivar la reserva antes de estas fechas.

Hechas estas consideraciones, sin embargo, la síndica también recuerda que el Decreto 11/2021 establece el deber de evitar situaciones de sobreoferta que perjudiquen la escolarización equilibrada de alumnado y que, en caso de que haya sobreoferta, el Departamento de Educación puede modificar la misma al finalizar la fase de presentación de las solicitudes de preinscripción, para atender las necesidades de preinscripción y favorecer la equidad escolar

Adicionalmente, el Decreto 11/2021 también prevé que el Departamento establece con carácter general una reserva de puestos escolares, y que puede modificar la reserva en todos o en algunos de los centros de una misma zona educativa, en función del número de alumnos con necesidades educativas específicas de cada centro y de cuantos se puedan incorporar hasta el inicio del curso.



---

En general, en relación con la determinación de la reserva de plazas, el Síndic de Greuges ha trasladado al Departamento de Educación que en determinados lugares la reserva de plazas no se utiliza de forma suficientemente efectiva para combatir la segregación escolar, en buena parte por la no adecuación de plazas reservadas en función de la cantidad de alumnos con necesidades educativas específicas residentes en la zona, circunstancia que no permite combatir la concentración de este alumnado en determinados centros.

#### Consideraciones

En los municipios con más alumnos con necesidades educativas específicas que plazas reservadas, estas plazas no son suficientes para asumir el conjunto de la demanda de este tipo de alumnado, de tal forma que la demanda de alumnado con necesidades educativas específicas que se queda fuera de la reserva se distribuye inequitativamente entre los centros, generalmente concentrándose en los socialmente desfavorecidos, que ya reciben una mayor proporción de solicitudes de alumnado con necesidades educativas específicas.

Asimismo, en los municipios que tienen una reserva de plazas globalmente más numerosa que la cantidad de alumnos con necesidades educativas específicas residentes en la zona, los centros que tienden a escolarizar a más alumnos de este tipo matriculan en el proceso ordinario de admisión a más personas con necesidades educativas específicas que los centros con una proporción más baja. Esto se explica porque ocupan plazas reservadas que no pueden ser derivadas a otros centros. En definitiva, se trata de una situación de sobreoferta de la reserva de plazas que perjudica a la lucha contra la segregación escolar.

#### Recomendación

Dimensionar la reserva de plazas globales de cada zona en la oferta final publicada el 7 de junio de 2024 al volumen global de alumnado con necesidades educativas específicas presente en cada zona educativa, de acuerdo con la detección que se haya hecho y con la previsión de matrícula fuera de plazo hasta el inicio de curso (dando por descontado que las plazas de reserva se distribuyen de forma equitativa entre los diferentes centros de la zona para garantizar la escolarización equilibrada de alumnado).

---

AO 00088/2024

Finalizada

**Mapa de los centros de educación especial proveedores de servicios y recursos (CEEPSIR)****Objeto**

El Departamento de Educación desplegó el Decreto 150/2017, de 17 de octubre, de la atención educativa al alumnado en el marco de un sistema educativo inclusivo, e incrementó tanto la detección de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) como la dotación de personal docente especialista y de personal de atención educativa en los centros ordinarios.

En 2023 el Departamento de Educación ha finalizado su proceso de diagnosis gracias a la Mesa de Participación por un Sistema Inclusivo (TAPSEI), concebida como un órgano de participación social e institucional que se orienta a promover el cambio con una mirada inclusiva en los ámbitos social e institucional, y a definir líneas de actuación para continuar avanzando hacia un sistema de educación inclusivo.

Esta actuación de oficio hace un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones efectuadas al Departamento de Educación en relación con la implementación de los centros de educación especial proveedores de servicios y recursos (CEEPSIR) para los centros ordinarios.

**Recomendaciones**

☑ Trabajar para definir de forma clara el modelo de recurso y su encaje con los proyectos educativos de centro, para evitar que se convierta en un recurso de apoyo individualizado no integrado en el aula.

☑ Adoptar medidas para garantizar el encaje de las dotaciones CEEPSIR como recursos destinados a garantizar la educación inclusiva del alumnado con necesidades educativas especiales en el aula ordinaria y en el conjunto del centro. No se trata de recursos destinados a atender solo al alumnado con NEE mientras el personal docente atiende al resto de alumnado. Por eso, hay que garantizar también que los profesionales CEEPSIR tengan la experiencia y la formación necesaria.

☑ Trabajar para mejorar el despliegue de los CEEPSIR en los CEE que todavía no han dado el paso de transformación hacia este recurso.

☑ Profundizar en el proceso de transformación de los centros de educación especial en recursos CEEPSIR para avanzar en la inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales en entornos ordinarios, reduciendo progresivamente el número de alumnado que se escolariza, siempre que este pueda ser atendido en centros ordinarios.

### Recomendaciones

☑ Establecer un plan general de reducción de la escolarización del alumnado en los centros de educación especial que acompañe a la conversión de los CEE en CEEPSIR y crear una comisión interdisciplinaria de valoración técnicamente calificada para la admisión de alumnado con necesidades educativas especiales en estos centros, que debería formular la propuesta de escolarización.

Además, pedimos al Departamento que nos reporte el estado del informe que se espera elaborar, y que en el mismo se definan las funciones del CEEPSIR y se propongan itinerarios para los centros, dependiendo de su punto de partida y situación, que les permitan transformarse en CEEPSIR.

AO 00089/2024

### Funcionamiento y mapa de servicio de los SIEI

En tramitación

### Objeto

En 2023 el Departamento de Educación finalizó el proceso de diagnosis gracias a la Mesa de Participación por un Sistema Inclusivo (TAPSEI), concebida como un órgano de participación social e institucional que se orienta a promover el cambio con una mirada inclusiva en los ámbitos social e institucional, y a definir líneas de actuación para seguir avanzando hacia un sistema de educación inclusivo.

Además, tenemos previsto elaborar un informe monográfico de actualización sobre la aplicación del modelo de escuela inclusiva, para completar el diagnóstico elaborado por la Administración a través de la TAPSEI y, al mismo tiempo, realizar seguimiento de las recomendaciones realizadas en el informe "La educación inclusiva en Cataluña" (2021). Esta actualización se realiza, también, porque seguimos recibiendo quejas sobre las dificultades para atender al alumnado con NEE en centros ordinarios. Una parte significativa de las carencias detectadas tienen que ver con la dificultad de asumir una nueva mirada inclusiva de los procesos educativos y con la carencia de personal especializado y de diferentes disciplinas para atender las necesidades del alumnado con NEAE. Se propone la apertura de esta actuación de oficio para realizar seguimiento de todo ello.

AO 00090/2024

En tramitación

**Funcionamiento de los CREDA y atención al alumnado con trastornos y otras dificultades del lenguaje y audición en el contexto educativo**

Objeto

Durante los últimos años, hemos recibido quejas de familias por la insuficiencia de recursos de logopedia en las escuelas y las largas listas de espera para acceder a este servicio. En el marco de la tramitación de casos concretos y en el estudio de la AO 176/2019, ya constatamos que la atención logopédica en el marco del sistema educativo solo abarcaba los casos más graves y en el sistema público se dejaban sin tratamiento niños con patologías del lenguaje menos grave. De hecho, hay niños valorados por el EAP y el centro educativo a los que se les reconoce la necesidad de atención logopédica prioritaria, pero no han podido ser atendidos por falta de recursos. En enero de 2023 había 967 menores en lista de espera.

Además, según el Colegio de logopedas de Cataluña, la falta de atención logopédica adecuada en la primera infancia repercute en el desarrollo de las habilidades lingüísticas, el desarrollo general y las capacidades de aprendizaje. Por otra parte, el Colegio plantea que el personal del CREDA que presta atención de logopedia o terapia de lenguaje en los centros educativos, en su mayoría, no tiene la titulación de logopeda, sino que se trata de maestros de audición y lenguaje formados en magisterio.

Para estudiar este asunto, se consideró oportuno abrir la presente actuación de oficio.

AO 00091/2024

En tramitación

**Lanzamiento al vacío de una alumna de segundo curso de ESO desde la escuela**

Objeto

El 23 de abril una chica de doce años, alumna de primer curso de ESO de un centro educativo de Lleida, se lanzó al vacío desde un segundo piso, al terminar las clases. La joven sufrió heridas graves, pero se encuentra a salvo y se desconocen los motivos que pudieron haber concurrido. La escuela informa de que no existen indicios de acoso escolar y que se está haciendo un seguimiento del caso. Sin embargo, la institución del Síndic considera necesario hacer un estudio de este asunto y de sus posibles causas.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| AO 00106/2024         | <b>Cambio de tipología del centro de educación especial Pont del Dragó</b>  |
| <b>Finalizada</b>     |   |
| <b>Objeto</b>         | Hemos sabido por algunos usuarios que el centro de educación especial (CEE) Pont del Dragó dejará de funcionar como CEE y pasará a ser un centro dedicado al diseño y a las artes gráficas (Institut del Disseny i Arts Gràfiques) de Barcelona. El cambio de tipología del centro comporta, entre otras cosas, que no ofrecerá servicio de comedor, y parece que tampoco tendrá oferta formativa o actividades después de mediodía.  |
| <b>Cierre</b>         | El Consorcio de Educación de Barcelona expone que ha atendido a la queja de las familias que reclamaban mantener algunos de los servicios del CEE para el alumnado de los programas de formación e inserción, con lo que el comedor escolar con los servicios de apoyo para el alumnado con necesidades educativas especiales se mantendrá al menos hasta el curso 2025/2026.   |
| AO 00109/2024         | <b>Atención y acompañamiento del alumnado transgénero en los centros educativos</b>   |
| <b>En tramitación</b> |   |
| <b>Objeto</b>         | Una psicóloga sanitaria del servicio Trànsit, de atención a la salud de las personas trans, manifiesta su preocupación por la falta de medidas de inclusión (diseño universal) de algunos espacios de los institutos donde se segrega por género (baños, vestuarios). La falta de espacios mixtos y la prohibición de uso de los aseos y vestuarios asignados al género con el que se identifica a la persona trans genera una sensación de malestar emocional que se suma a las complejidades derivadas del proceso de tránsito o a situaciones de discriminación y falta de inclusión de este alumnado. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación del alumnado trans en los centros educativos. |

AO 000126/2024

**Análisis de los equipamientos educativos****En tramitación****Objeto**

La institución del Síndic de Greuges ya pidió al Departamento de Educación elaborar un plan de auditoría y mejora de la climatización de los centros educativos, a partir de criterios de sostenibilidad y eficiencia energética. Esto debería permitir conocer las necesidades de los centros educativos, identificar prácticas inadecuadas de uso o conservación de los equipamientos escolares, y definir las actuaciones y las inversiones progresivas para mejorar el confort térmico para el alumnado y el personal docente y de apoyo, especialmente en los centros de zonas más cálidas. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Posición de la Administración**

El Departamento de Educación ha informado de que está trabajando con infraestructures.cat para crear un programa global para conocer el estado actual de los equipamientos educativos, tanto desde el punto de vista arquitectónico como de instalaciones y eficiencia energética, teniendo en cuenta también el confort térmico.

AO 00141/2024

**Incorporación de la formación en educación inclusiva en los planes de estudio de los grados de Educación Infantil y Primaria****En tramitación****Objeto**

A raíz de la elaboración del informe de educación inclusiva en Cataluña, se ha planteado la necesidad de revisar la formación del personal docente para poder implementar el modelo de educación inclusiva que se está desplegando en Cataluña con el Decreto 150/2017. En este sentido, hemos valorado que sería conveniente pedir información a las diferentes universidades sobre los planes de estudio de los grados de educación infantil y primaria para analizar y valorar cómo se imparte esta formación.

AO 00155/2024

**Proceso de admisión en los ciclos formativos****En tramitación****Objeto**

En 2022, el Síndic de Greuges puso sobre la mesa problemas en la planificación del procedimiento de preinscripción a los ciclos formativos: había diferentes fases en el proceso de admisión para ajustar oferta y demanda de plazas, y la segunda fase se acababa una vez empezado el curso escolar. Para el curso 2022/2023, la fecha de asignación de las plazas de la segunda vuelta fue el 21 de septiembre y esto afectó a 3.785 alumnos de CFGM y CFGS. Por ello, pedimos que se hicieran los cambios necesarios para que todo el alumnado preinscrito dispusiera de la plaza antes del inicio del curso.

De cara al proceso de admisión para el curso 2023/2024, el Departamento de Educación acortó los plazos de reasignación de plaza y avanzó a julio la matriculación en los ciclos formativos, de forma que ningún alumno tuviera que incorporarse con el curso ya empezado, tal y como había pedido la institución. De cara al proceso de admisión para el curso 2024/2025, sin embargo, el Departamento de Educación ha definido un proceso con dos fases. La segunda establece la preinscripción entre el 12 y el 16 de septiembre, con una lista de plazas asignadas el 25 de septiembre y un período de matriculación del 26 al 30 del mismo mes. Sin embargo, el curso escolar comienza el 12 de septiembre; es decir, vuelve a ocurrir que el alumnado accede a los centros cerca de tres semanas más tarde.

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00157/2024

**Admisión del alumnado con necesidades educativas especiales****En tramitación****Objeto**

El Síndic de Greuges recibe quejas sobre la falta de transparencia del proceso de asignación de plaza de reserva en el supuesto de que no se haya podido acceder a la primera opción elegida. También existen quejas sobre la no existencia de lista de espera para las plazas reservadas, de tal forma que, si se ha asignado plaza y se ha matriculado, no existe posibilidad de acceder a una plaza vacante sobrevenida solicitada en un centro elegido en mejor opción en la preinscripción. Las garantías de igualdad de condiciones y de transparencia en el proceso que se dan en las plazas ordinarias no se dan en la admisión en las plazas de reserva.

Estas carencias también se constatan en el acceso a los centros de educación especial. La normativa vigente no deja claro qué criterios se utilizan para proceder al desempate en caso de que el centro reciba más solicitudes que plazas ofrezca. Fuera de la ciudad de Barcelona, no existe una normativa que regule la asignación de plaza a los centros de educación especial con criterios objetivos y con garantías de igualdad y de transparencia. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00159/2024

**Modelos de gestión de los conflictos en los centros educativos****En tramitación**

En el marco de un estudio que está llevando a cabo la sindicatura sobre la convivencia en los centros educativos, interesa saber si el Departamento de Educación y el Consorcio de Educación de Barcelona han activado algún mecanismo para conocer los modelos de gestión de los conflictos en los centros educativos.

**Objeto**

El Consorcio de Educación de Barcelona ha reforzado la observación del EAP en el aula para mejorar la atención de la diversidad y la inclusión, y el fortalecimiento de estrategias preventivas de situaciones de conflicto y acoso, con mayor continuidad en las intervenciones. También se está trabajando en una guía de actuación y protocolo para prevenir y gestionar situaciones de violencia entre iguales en el ámbito educativo. La guía incorpora mejoras propuestas por el personal del Consorcio y recomendaciones del Síndic de Greuges de Cataluña y el Síndic de Greuges de Barcelona., Especialmente pretende potenciar la prevención y protección de las víctimas, y asegurar el asesoramiento externo, y la comunicación y la participación de las familias en determinados momentos. Nos interesa conocer la metodología de la guía, cómo se garantiza la participación de la comunidad educativa y si se ha establecido algún mecanismo de escucha del alumnado.

---



AO 00161/2024

En tramitación

### Retraso en la tramitación de las subvenciones de financiación adicional a los centros concertados para atender al alumnado vulnerable

El curso 2023/2024, el Departamento de Educación otorga las ayudas relacionadas con la escolarización equilibrada de alumnado previstas en el artículo 63 del Decreto 11/2021 (mochila escolar, módulo de igualdad de oportunidades) para el alumnado con necesidades educativas específicas escolarizado en I3, I4 y 1.º de ESO. Para los centros con un porcentaje de alumnado con NEE derivadas de situaciones socioeconómicas o socioculturales desfavorecidas superior al 10 %, el Departamento de Educación contempla una financiación adicional. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

Objeto

Según los representantes de las organizaciones de titulares de centros concertados, el módulo de igualdad de oportunidades ya se está tramitando a través del módulo de gastos de funcionamiento de los centros, pero denuncian el retraso en la convocatoria de la subvención de financiación adicional (constatamos que se realiza en marzo); el retraso en el pago de la financiación adicional para atender al alumnado socialmente desfavorecido en los centros concertados para el curso 2023/2024 (parece que no se ha realizado el pago de esta subvención aunque el curso ya ha terminado); el retraso en el pago del módulo de igualdad de oportunidades (se ha realizado en enero de 2024, no a inicio de curso), y la falta de consideración de todo el alumnado escolarizado a lo largo del curso, por efecto de la matrícula viva, tanto en el módulo de igualdad de oportunidades como en la financiación adicional.

AO 00164/2024

En tramitación

### Demanda no cubierta de plaza de I2 en las guarderías públicas

En abril de 2022, el Departamento de Educación y las entidades municipalistas firmaron un acuerdo marco para financiar el coste para las familias de I2 en las guarderías y en las guarderías municipales, y también para avanzar hacia la financiación del primer y segundo curso del primer ciclo de educación infantil (I0 y I1). El acuerdo hizo posible garantizar la gratuidad del P2 en el sector público, pero hemos tenido constancia de que ha aumentado la demanda y, por consiguiente, se ha producido un incremento de la demanda no cubierta. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

Objeto

AO 00167/2024

**En tramitación****Criterios de denegación de ayudas de comedor escolar del Consejo Comarcal de La Noguera****Objeto**

El Ayuntamiento de Artesa de Segre ha informado que, en el curso 2023/2024, el Consejo Comarcal de La Noguera denegó la beca de comedor escolar a tres alumnos porque sus progenitores no tenían la situación administrativa regularizada y, por tanto, no tenían DNI o NIE. Sin embargo, el ordenamiento jurídico no contempla ninguna limitación más allá de las condiciones socioeconómicas, socioeducativas y geográficas. Establecer como requisito disponer de DNI, NIF o NIE limita la posibilidad de optar a las ayudas, aun cumpliendo los requisitos socioeconómicos para percibirlos. Esta institución ya incidió, en el curso 2017/2018, para que situaciones similares se resolvieran con otros mecanismos de comprobación de la identidad de las personas solicitantes y de sus ingresos. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación en el Consejo Comarcal de La Noguera.

AO 00168/2024

**En tramitación****Alumnado preinscrito a formación profesional sin plaza****Objeto**

31.404 alumnos preinscritos a formación profesional están pendientes de asignación de plaza escolar en la fase extraordinaria de mediados de septiembre. Si estas cifras se ajustan a la realidad, la no asignación en la primera fase presenta una tendencia creciente en los últimos cursos, a pesar del aumento de la oferta. Esto a su vez conlleva que las solicitudes no asignadas en la segunda fase también vayan en aumento. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar con detalle la situación.

AO 00175/2024

**En tramitación****Uso de tecnología y acceso a Internet en horario lectivo en los centros educativos****Objeto**

Personal docente y familias plantean el uso de internet en el espacio lectivo. Se pone sobre la mesa la idoneidad de valorar, homogeneizar y pautar el uso de la tecnología como metodología de aprendizaje en algunos centros educativos, en términos de salud, equidad y mejora en el aprendizaje. Además, existe la supervisión, los límites y el apoyo técnico al profesorado para evitar el acceso a contenidos inadecuados.

Abrimos esta actuación de oficio para conocer las actuaciones que se están realizando para intervenir en este ámbito y para garantizar la seguridad, protección y equidad en los centros educativos.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| AO 00178/2024         | <b>Precinto de pistas deportivas por superar el límite acústico sin tener en cuenta que una escuela las utiliza</b>   |
| <b>En tramitación</b> |   |
| <b>Objeto</b>         | La Escuela Salesianos Rocafort denuncia que han cerrado pistas deportivas que la escuela utilizaba con total respeto a la normativa porque un club deportivo supera el límite acústico permitido. La escuela sí cumple el límite acústico permitido por la normativa municipal para centros educativos, pero tiene las pistas precintadas. Abrimos esta actuación de oficio para valorar las circunstancias que se han tenido en cuenta para precintar las pistas.  |
| AO 00185/2024         | <b>Gestión de las ayudas relacionadas con la escolarización equilibrada de alumnado</b>   |
| <b>En tramitación</b> |   |
| <b>Objeto</b>         | Parece que en un instituto de Badalona se está llevando a cabo una posible práctica irregular en la gestión de las ayudas de “mochila escolar”: se pide elegir a las familias entre pagar los libros de texto o las colonias escolares, con el argumento de que no tienen suficiente dinero para el alumnado con NEE escolarizado.<br><br>Sin embargo, la mochila escolar cubre todos los gastos del curso asociados a la escolarización, como el material escolar didáctico y fungible, libros (también licencias digitales o similares), batas, uniforme (también ropa deportiva del centro educativo) y salidas. En el caso de los centros públicos, se incluyen las colonias y, en el caso de los centros concertados, se incluye la actividad complementaria. Para estudiar el caso, pues, abrimos esta actuación de oficio. |
| AO 00192/2024         | <b>Retraso en la información sobre los modelos de las pruebas de acceso a la universidad (PAU)</b>  |
| <b>En tramitación</b> |   |
| <b>Objeto</b>         | A raíz de las protestas por el retraso en la información sobre los modelos de las PAU de 2025, abrimos esta actuación de oficio para asegurar que la información al profesorado llega con antelación suficiente para preparar a los estudiantes.  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00193/2024         | <b>Falta de transporte escolar para una niña de Badalona asignada a un CEE en Barcelona</b>  |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | <p>Tenemos conocimiento de que una niña de seis años, vecina de Badalona y con reconocimiento de un 70 % de discapacidad, hasta el curso 2023/2024 estaba escolarizada en un centro educativo de Barcelona y que el coste del transporte escolar lo cubría el Ayuntamiento de Badalona. Para el curso 2024/2025, la niña ha obtenido plaza en un centro de educación especial de Barcelona, pero este curso el Ayuntamiento de Badalona no se hace cargo del servicio de transporte. El servicio de transporte escolar contratado por el Ayuntamiento de Badalona no puede realizar el cambio de parada de transporte escolar de un centro a otro por razones de contratación del servicio. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso y la posible vulneración del derecho de la niña a una escolarización inclusiva y accesible.</p> |
| AO 00196/2024         | <b>Pago de las mochilas escolares en los centros concertados</b>   |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | <p>Las escuelas de la Fundación Escuela Cristiana de Cataluña denuncian que el Departamento de Educación no garantiza las ayudas al alumnado con necesidades específicas asignado a los centros previstos en el artículo 63 del Decreto 11/2021 porque el pago de las ayudas se realiza con retraso. A mediados de octubre, los centros recibieron una parte del importe de la subvención de financiación adicional del pasado curso, pero quedan pendientes de pago las ayudas del curso 2023/2024 de más de 13.800 alumnos. Además, no han recibido ninguna cantidad para los alumnos que están escolarizados actualmente. Estos centros consideran que esta situación pone en peligro el pacto contra la segregación escolar y la viabilidad de las escuelas.</p> <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>                |
| AO 00214/2024         | <b>Bajas médicas del profesorado</b>   |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | <p>A través de los medios de comunicación, hemos tenido conocimiento de que en 2023 se incrementaron sustancialmente las bajas médicas entre los docentes (50.000 más, más del doble, que en 2018). Para estudiar este asunto, dado que las bajas del profesorado pueden tener afectación sobre el derecho a la educación del alumnado, se ha decidido abrir actuación de oficio.</p>  |

# Vivienda

AO 00010/2024

**Finalizada**

## Plan de rehabilitación de los edificios de viviendas del barrio del Besòs de Barcelona

**Objeto**

El Ayuntamiento de Barcelona acumula retraso en la ejecución de las actuaciones de rehabilitación de los edificios de viviendas de propiedad privada que se encuentran afectados por diversas patologías estructurales, posiblemente relacionadas con la construcción con cemento aluminoso que se realizaba durante los años cincuenta.

En el barrio viven personas en situación de vulnerabilidad y con escasos recursos económicos que difícilmente pueden afrontar el coste económico de las obras de rehabilitación y conservación necesarias.

Además, parece que el Ayuntamiento ha abierto expedientes administrativos en relación con el incumplimiento de los propietarios de los deberes legales que les corresponden en relación con la conservación, rehabilitación y mantenimiento de los edificios de viviendas.

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00011/2024

**En tramitación**

## Actuación de la Administración frente a la venta y alquiler de infraviviendas

**Objeto**

A raíz de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, hemos tenido conocimiento de que, a través de varios portales inmobiliarios, se está haciendo publicidad de la venta y del alquiler de espacios que, aparentemente, no cumplen con las condiciones mínimas de habitabilidad, con la consiguiente afectación al derecho a la vivienda de las personas adquirentes o arrendatarias.

La normativa en materia de vivienda y de consumo dispone que, para alquilar o vender una vivienda, es necesario disponer de la cédula de habitabilidad correspondiente o estar en condiciones de obtenerla. Además, la cédula de habitabilidad también es necesaria para dar de alta los suministros básicos.

Con el fin de conocer cuál es la actuación de la Administración en este sentido y, en su caso, iniciar los correspondientes expedientes sancionadores, se propone la apertura de esta actuación de oficio.

AO 00054/2024

**Desalojo del edificio El Barco de Esplugues de Llobregat****En tramitación****Objeto**

El Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat acordó el desalojo, por daños estructurales, de las 38 familias que vivían en alquiler en el edificio El Barco. El Ayuntamiento ha declarado la ruina del edificio y tiene previsto su derribo. El realojamiento de urgencia de las personas afectadas, en la mayoría de los casos, se realiza en un primer momento en establecimientos hoteleros de municipios cercanos. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

Se han mantenido reuniones y contactos con las personas afectadas y responsables municipales.

**Consideraciones**

El Ayuntamiento ha informado que el 30 de junio de 2024 finaliza el alojamiento de urgencia, hasta ahora, a cargo del Ayuntamiento. Sin embargo, todavía no está garantizada una solución residencial para todas las familias.

**Recomendaciones**

☑ Garantizar el acompañamiento de todas las familias afectadas por el desalojo del edificio El Barco hasta que tengan garantizada una solución residencial. Pedimos al Ayuntamiento que informe sobre las actuaciones previstas con las 38 familias para garantizar el acceso a una vivienda asequible, indicando las indemnizaciones económicas que se hayan ofrecido y la previsión de realojamiento.

☑ Velar por la colaboración entre la Agencia de la Vivienda de Cataluña y el Ayuntamiento para facilitar el realojamiento de las personas afectadas, sea mediante la cesión de viviendas disponibles, sea mediante la aplicación de las ayudas o programas públicos necesarios para facilitar el acceso a una vivienda asequible.

☑ Agilizar al máximo la valoración y resolución de las solicitudes de vivienda presentadas en la Mesa de emergencias de personas afectadas por el desalojo del edificio.

☑ Garantizar el acompañamiento y apoyo necesario a las familias que todavía no tienen resuelta su situación residencial.

☑ Dar respuesta escrita a la demanda de información de marzo de 2024.

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00104/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Situaciones de emergencia residencial cuando está en riesgo la integridad física de población gitana</b></p>   |
| <p>Objeto</p>                                     | <p>Esta actuación de oficio tiene por finalidad analizar la problemática que afecta a la población gitana cuando se trata de acceder a una vivienda alternativa en situaciones de emergencia motivadas por situaciones de riesgo para la integridad física (intentos de agresión, amenazas) que las obliguen a marcharse de forma precipitada de su vivienda habitual.</p> <p>Se prevé analizar los mecanismos de valoración de la situación de emergencia residencial para garantizar la seguridad de las personas mediante el acceso a una vivienda social, sobre todo cuando existen niños afectados por la situación de violencia.</p>   |
| <p>AO 00105/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Actuación del Ayuntamiento de Badalona en relación con las situaciones de desahucios en el municipio</b></p>   |
| <p>Objeto</p>                                     | <p>La plataforma Badalona Acull [Badalona Acoge] plantea la insuficiente actuación del Ayuntamiento de Badalona para dar respuesta a las personas en situación de vulnerabilidad cuando se ven afectadas por una situación de desahucio. No se recurre a la mediación para evitar la pérdida de la vivienda habitual y no tiene una actuación clara para dar respuesta a los afectados una vez han perdido la vivienda, ni para ofrecer acompañamiento social o garantizar el realojamiento de urgencia. Esta actuación tiene por finalidad analizar la actuación del Ayuntamiento de Badalona en relación con la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran aquellas personas que han perdido su vivienda habitual y que no disponen de ninguna alternativa de vivienda.</p>   |
| <p>AO 00142/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Suicidio de dos hermanas que debían ser desahuciadas en Barcelona</b></p>  |
| <p>Objeto</p>                                     | <p>Esta actuación de oficio se inicia al tener conocimiento del suicidio de dos hermanas, de sesenta y cuatro y cincuenta y cuatro años, horas antes de ser desahuciadas por la finalización del contrato y el impago de las rentas del alquiler. Dejaron una nota junto a la notificación judicial que señalaba el lanzamiento, la fase final del proceso de desahucio como motivación.</p> <p>Los servicios sociales municipales se enteraron del desahucio por la comunicación del juzgado y no les fue posible establecer ningún contacto ni comunicación con las personas afectadas. La vivienda es propiedad de un particular y solo una de las dos hermanas estaba empadronada en esta.</p> <p>Se prevé analizar las circunstancias del caso y si el Ayuntamiento dispone de un protocolo de prevención de suicidios en situaciones de pérdida o riesgo de pérdida de la vivienda habitual.</p> |

AO 00163/2024

**Prevención de suicidios en situaciones de desahucio****En tramitación****Objeto**

Las situaciones de riesgo de pérdida o pérdida efectiva de la vivienda habitual, principalmente motivadas por situaciones de desahucio, impactan de forma directa en la salud física y psíquica de las personas afectadas, hasta el punto de producirse situaciones de suicidio. Esta actuación de oficio tiene por objeto analizar las medidas de acompañamiento y apoyo que ofrece la Administración en este caso y la suficiencia de las medidas establecidas para prevenir situaciones de suicidio.

AO 00187/2024

**Desahucio de una familia con dos niños a cargo****En tramitación****Objeto**

La Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) de Badalona informa del caso de una familia con menores que tiene un desahucio programado el 8 de octubre. La familia manifiesta su disponibilidad para pactar un alquiler social con la propiedad y pagar el canon que se determine, pero no se sabe si los servicios municipales han intervenido, ya que, al parecer, el inmueble es propiedad de un gran tenedor. La familia no tiene alternativa residencial ni recursos para asumir un alquiler del mercado privado, y parece que los servicios municipales no les han ofrecido alternativa residencial alguna si no se puede aplazar el desahucio. Acordamos abrir esta actuación de oficio e informar a la PAH de nuestra intervención.



AO 00194/2024

En tramitación

**Desalojo de familias por parte del Ayuntamiento de Barcelona****Objeto**

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso de un edificio de Barcelona que el Ayuntamiento de esta ciudad tiene previsto desalojar por una situación de infravivienda, agravada por la falta de condiciones de seguridad del edificio. Las personas afectadas se quejan de que disponen de recursos económicos limitados y de que el Ayuntamiento los desaloja sin ofrecerles una vivienda alternativa.

La Administración pública debe garantizar el adecuado realojamiento de las personas en situación de riesgo de exclusión residencial que estén en proceso de ser desahuciadas. La situación que nos ocupa debería ir acompañada de una actuación pública que garantice el realojo de las personas afectadas que no disponen de una alternativa de vivienda. Además, es necesario prestar una especial atención a las personas en situación de especial vulnerabilidad, como es el caso de los niños, las personas de edad avanzada o las personas en situación de discapacidad.

**Consideraciones**

La normativa vigente obliga a las administraciones a impulsar políticas orientadas a erradicar las situaciones de infravivienda, pero también a proteger a las personas afectadas por situaciones de fraude en el alquiler o la venta de espacios que no pueden considerarse viviendas. En este caso, es una situación de ocupación sin título habilitante motivada por una situación de necesidad de vivienda desatendida. Son personas que no han podido acceder a una vivienda del mercado privado, por sus elevados precios, ni tampoco a una vivienda social, por falta de disponibilidad suficiente.

Aunque el edificio no disponga de cédula de habitabilidad ni pueda llegar a obtenerla, constituye, de hecho, el hogar de estas personas; donde viven desde hace más de diez años. El desalojo del edificio comportaría, por tanto, la pérdida de su hogar habitual; por tanto, la Administración debe prever las medidas de protección necesarias de las personas afectadas.

---

### Recomendaciones

- 
- ☑ Velar por que los servicios sociales municipales valoren la situación socioeconómica de las personas afectadas, con el fin de constatar su posible situación de vulnerabilidad y de exclusión residencial.
  - ☑ Velar por que los Servicios de Vivienda y los Servicios Sociales, de acuerdo con la valoración social adecuada, faciliten el acceso de las personas afectadas a un recurso residencial adecuado a sus necesidades. Hay que prestar especial atención a las familias con niños y a aquellas otras personas en situación de especial vulnerabilidad, como es el caso de las personas con discapacidad o de las personas de edad avanzada. En cualquier caso, entendemos que una hipotética situación de desalojo del edificio debería ir asociada al ofrecimiento de las ayudas y de los recursos públicos en materia de vivienda que procedan para facilitar el acceso de las personas afectadas a una vivienda asequible.
  - ☑ Velar por que los servicios sociales municipales garanticen el acompañamiento social de las personas afectadas y la cobertura de sus necesidades básicas, incluida la del alojamiento.
  - ☑ Informar a las personas afectadas, de forma clara y comprensible, de la previsión de actuación del Ayuntamiento. Tanto en lo que se refiere a una hipotética situación de desalojo del edificio, como acerca de las condiciones en que se llevará a cabo el realojamiento de las personas afectadas que no dispongan de una alternativa residencial.
-

# Igualdad

AO 00123/2024

## Agresión LGTBI-fóbica en un tren de cercanías

**En tramitación**

Cuatro jóvenes del colectivo LGTBI viajaban en un tren de la línea R16 de Cambrils a Barcelona y sufrieron una agresión: un hombre empezó a gritarles, les llamaba “andrógenos” y les tiró un plato de comida por encima. Parece que alertaron al personal de seguridad de Renfe y que les indicaron que “no se podía hacer nada porque no había interventor”.

**Objeto**

De acuerdo con esta información, aparte de condenar el incidente ocurrido y ofrecer apoyo a las víctimas, se propone abrir una actuación de oficio para recabar más información sobre los hechos, cómo se han valorado y las actuaciones que se prevé emprender para garantizar los derechos de las personas y protegerlas ante agresiones de este tipo.

AO 00156/2024

## Agresión transfóbica durante un torneo de fútbol en Manresa

**En tramitación**

Una joven trans del Bages ha denunciado a los Mossos d’Esquadra que una decena de jóvenes (muchos de ellos, menores) la agredieron durante un partido del Mundialito intercultural de fútbol de Manresa. Recibió insultos transfóbicos, golpes y patadas que le ocasionaron heridas leves. Los Mossos han abierto una investigación para esclarecer los hechos.

**Objeto**

El Ayuntamiento de Manresa condenó los hechos, hizo llegar su apoyo a la víctima, y se comprometió a actuar. El Mundialito Intercultural de fútbol de Manresa es una iniciativa de promoción deportiva que promueve la convivencia cívica. El consistorio ha agradecido la rápida reacción de protección a la víctima y la condena de los hechos.

El deporte vive un momento de transformación y es necesario adoptar medidas para garantizar la libre participación de personas LGTBI en las competiciones, así como la seguridad de todos en las instalaciones deportivas. Abrimos esta actuación de oficio para pedir información y conocer los protocolos de intervención, las herramientas, y las acciones impulsadas y desplegadas por el consistorio. También queremos conocer las campañas de la entidad que organiza el torneo para sensibilizar sobre el respeto, el juego limpio y la LGTBI-fobia.

AO 00176/2024

**En tramitación****Circuito de atención y acompañamiento a las mujeres que sufren situaciones de violencia de género****Objeto**

Abrimos esta actuación de oficio para examinar y valorar el circuito de atención y acompañamiento de las mujeres en situación de violencia de género. Conllevará la recogida de datos y la visita a los servicios y organismos que intervienen en la atención y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia de género.

---

# Infancia y adolescencia

AO 00002/2024

En tramitación

## Fugas de chicas tuteladas por la DGAIA en acogimiento residencial

### Objeto

El Colectivo de Educadores y Educadoras de Cataluña (CEC) denuncia la problemática de las fugas de las chicas adolescentes en tratamiento, en el circuito de protección a la infancia. Aseguran que el problema se da en todo el territorio y que es causa de preocupación del colectivo profesional. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

### Posición de la Administración

La DGAIA indica que cuando el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA) hace una propuesta de ingreso en centro, es necesario todo un trabajo previo del equipo que no siempre se puede realizar en el territorio. En algunas de las visitas a estos recursos externos, los equipos directivos han expuesto la preocupación por las fugas, la situación de alto riesgo de las chicas afectadas y la dificultad para intervenir desde los recursos sin un apoyo específico de la Administración protectora. Citan criterios para tener en cuenta con el fin de reducir estas fugas y algunos factores que pueden tener incidencia positiva para que no se produzcan.

Una de las preocupaciones de los jóvenes es la falta de contacto con los EAIA y piden también participar más en el estudio familiar y tener más información sobre su situación y sobre su futuro después de los dieciocho años. En la "Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia" se recoge el derecho de escucha y participación de los niños y adolescentes en las decisiones que se tomen en relación con su situación personal.

### Consideraciones

Además, la respuesta a las necesidades del niño o adolescente y a las de su familia requiere que la intervención tenga un carácter interdisciplinario. Ninguna organización que aborde problemas sociales tiene capacidad de dar todas las respuestas por sí sola. Se debe garantizar que la actuación de los diferentes equipos y servicios con un niño y con su familia resulte coherente y unitaria. Parte de la efectividad de esta actuación estará condicionada por una parte al conocimiento que tenga el menor de sus límites y por la otra a cómo sea la coordinación con otros equipos que deben intervenir en el caso, juntamente con el niño o con la familia.

Tanto el niño como la familia tienen derecho a que se les clarifiquen las responsabilidades y los papeles de cada una de las personas e instituciones que trabajan con ellos.

---

Teniendo en cuenta que la medida de ingreso en centro no es una medida coercitiva, ni privativa de libertad, es necesario trabajar conjuntamente con los niños y adolescentes, para evitar las fugas de los centros de protección, introduciendo la perspectiva de género. En consecuencia, en la misma línea que la AO 67/2023 destinada a estudiar las fugas, pedimos lo siguiente:

#### Recomendaciones

- ☑ Hacer llegar la relación de todos los datos posibles relativos a las fugas de niños y adolescentes tutelados, por meses (enero-diciembre 2023), edad de los chicos, situación actual (fugados o retornados), con el tiempo fuera de los centros, las reiteraciones, los nombres de los centros de protección, y todo aquello que ayude a realizar el diagnóstico.
  - ☑ Incorporar a los EAIA mecanismos de escucha a los niños y adolescentes ingresados.
  - ☑ Empezar un proceso de análisis de los casos de fugas con indicadores medibles que desemboque en resultados analizables que ayuden a entender las causas de las fugas con el fin de planificar medidas de mejora que puedan contribuir a su prevención.
  - ☑ Valorar otros indicadores susceptibles de ser analizados o medidas posibles para evitar la reiteración de fugas, ya que suponen un fracaso del sistema de protección y generan aún mayor vulnerabilidad a niños y adolescentes que han sido tutelados por la Administración precisamente para protegerlos y evitarles situaciones de alto riesgo con sus familias.
-

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00003/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Finalización del recurso residencial de emergencia para tres familias con niños a cargo</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso de tres madres con sus hijos que han sido alojados en un recurso de emergencia y que deben afrontar que ahora el Ayuntamiento de Badalona dejará de asumir su coste. Cabe añadir que la Administración no ha cubierto el alojamiento de los padres de los niños. Dos de las madres están en tratamiento médico, una por cáncer de mama y la otra por sufrir una discapacidad visual importante. Parece que vivían en un bloque de ocho minipisos y fueron desalojadas en diciembre por orden judicial por el mal estado de la estructura del edificio y para evitar un riesgo para las personas. No eran usuarias de los servicios sociales.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>Hemos recibido el informe del Ayuntamiento de Badalona y, a la vista de lo que se expone, damos por cerradas estas actuaciones, con la seguridad de que se continuarán garantizando la cobertura de las necesidades básicas y de los derechos de los niños implicados por parte de los servicios sociales municipales en atención a las necesidades de cada núcleo familiar.</p>   |
| <p>AO 00020/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Detención de un depredador sexual de menores en Argenton</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>La policía ha detenido a un hombre como presunto autor de varios delitos contra la libertad sexual de niños y adolescentes. Esta persona trabajaba en una entidad que desarrolla actividades en el ámbito educativo y de ocio, con niños entre tres y diecisiete años, y se han identificado nueve víctimas, aunque en las imágenes intervenidas aparecen más de setenta niños diferentes.</p> <p>Teniendo en cuenta que se ha detectado un número significativo de presuntas víctimas y que se trata de una persona que ha desarrollado su carrera profesional vinculada a la infancia, se propone iniciar una actuación de oficio para conocer los entornos en los que se han perpetrado los presuntos abusos y valorar si se han producido déficits en la actuación de la Administración o los entes.</p> |
| <p>AO 00029/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Atención y acompañamiento a la salud sexual y reproductiva a adolescentes</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>A raíz de una reunión con el Observatorio de Derechos Sexuales y Reproductivos, decidimos abrir esta actuación de oficio para estudiar la atención que los centros de atención dan a la salud sexual y reproductiva (ASSIR) a adolescentes y, en general, la información y el acompañamiento a las adolescentes sobre sexualidad desde el sistema de salud en todo el territorio. Se solicitarán datos sobre edad, motivos de consulta, prevención y encuestas de satisfacción.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00032/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p> | <p><b>Valoración de la existencia de abuso sexual infantil en casos en los que un progenitor denuncia al otro</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                          | <p>En 2021 abrimos una actuación de oficio para realizar el seguimiento de la metodología de trabajo de los equipos funcionales de expertos para valorar el abuso sexual infantil (ASI), ya que habíamos recibido quejas sobre el procedimiento cuando era un progenitor que acusaba al otro de abuso sexual. El Departamento de Salud informó de que estaba elaborando un documento de consenso sobre la metodología de trabajo de los equipos funcionales de expertos, y que se tendrían en cuenta nuestras sugerencias. Sin embargo, recientemente hemos tenido conocimiento de un caso en el que las unidades especializadas de abuso sexual se han negado a valorar un presunto ASI por considerar que se trata de un conflicto entre adultos. Por último, el caso ha sido atendido por la unidad integrada de atención a los niños y adolescentes víctimas de abusos sexuales Barnahus.</p>  |
| <p><b>Recomendaciones</b></p>                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Informar a la institución sobre la metodología de trabajo de las unidades especializadas para valorar el abuso sexual infantil en los casos en que un progenitor denuncie al otro, teniendo en cuenta que son las situaciones más complejas de valorar porque ambos son progenitores del niño y, por tanto, se necesita un circuito y un abordaje específicos, distintos a los de otros casos de sospecha.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                          | <p>El Departamento de Salud indica que la metodología de trabajo de los equipos funcionales especializados (EFE) se recoge en el documento "Equipos funcionales de experiencia para la atención a la violencia sexual y el maltrato grave a la población infantil y juvenil en el ámbito de la salud". En este documento se recogen las recomendaciones que hizo el Síndic de Greuges.</p> <p>El modelo actual en Cataluña es el de las unidades de atención integrada para las violencias sexuales a niños y adolescentes (Barnahus), liderado por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA). En estas unidades se integrarán los EFE, y serán las que a partir de ahora establecerán el procedimiento de atención en estas situaciones.</p> <p>Indica también que el registro SINIA de la DGAIA, que recoge todos los casos procedentes de los servicios sociales, será el registro que centralizará todos los casos de violencia sexual infantil /ASI, que recibirán las unidades integradas (Barnahus).</p> |



AO 00033/2024

**Atención y educación afectivo-sexual en centros de protección****En tramitación****Objeto**

En 2019, la sindicatura abrió una actuación de oficio (AO-104/2019) para estudiar la atención y educación afectivo-sexual que reciben los niños y adolescentes tutelados por la DGAIA e ingresados en centros de protección y ahora abrimos esta actuación de oficio para volver a estudiar la situación. Recientemente, también hemos abierto la AO-67/2023 para analizar las fugas de adolescentes de los centros de protección, un factor de riesgo de explotación sexual y violencia, sobre todo para las chicas.

La DGAIA indica que, junto con la Subdirección General de Promoción de la Salud, promueve la formación sobre educación afectiva y sexual con población adolescente dirigida a equipos educativos de los centros residenciales de acción educativa (CRAE). En 2019, el Proyecto por un modelo de abordaje de la salud afectiva sexual para adolescentes tutelados propició un cambio gradual de modelo, basado en derechos sexuales y reproductivos con perspectiva feminista, una mirada positiva de la sexualidad priorizando la autonomía, la intimidad, el acompañamiento en la toma de decisiones sin que estas se juzguen.

Informa también que los proyectos de formación y abordaje profesional en educación afectivosexual requieren un trabajo de reflexión, revisión y mejoras constantes y progresivas para garantizar una intervención consensuada de los profesionales que se adapte correctamente a cada caso.

**Consideraciones**

La acogida en centro residencial debe proveer estabilidad a los menores que no pueden vivir con sus familias. Tienen que vivir en un entorno seguro, protector y educativo, que responda a sus necesidades. La Administración debe adoptar una postura proactiva, anticiparse a situaciones de riesgo, comportamientos sexuales abusivos y relaciones abusivas. Es necesario mantener actualizada, pues, la formación afectivo-sexual y la sexualidad debe abordarse como una dimensión fundamental de promoción, prevención y atención, no como un problema a gestionar.

Desgraciadamente, a causa de inercias o falta de formación, se pueden acabar vulnerando derechos de los niños y adolescentes relacionados con su sexualidad. Los y las adolescentes que residen en centros CRAE presentan mayor vulnerabilidad en el ámbito de la afectivo-sexualidad y esto aumenta riesgos como el embarazo no deseado, las infecciones de transmisión sexual, las relaciones de poder y abusivas, y la violencia machista. Por eso, es necesario un acompañamiento y una formación específica con el objetivo de crear relaciones de confianza y preparar el final del internamiento.

### Recomendaciones

☑ Informar sobre cómo se está garantizando el acompañamiento especializado a los equipos educativos de los centros de protección en el abordaje del ámbito afectivo-sexual de los menores ingresados en centros de protección:

a) ¿La DGAIA ha valorado firmar algún acuerdo de colaboración con alguna entidad especializada en salud afectivosexual?

b) ¿Qué actuaciones de formación se han desarrollado para profesionales de centros de protección, y de los EAIA, para fomentar la incorporación de la perspectiva de derechos sexuales y reproductivos?

☑ Valorar la regulación de una directriz de la DGAIA para garantizar el modelo de salud afectivo-sexual de los niños y adolescentes tutelados ingresados en centros de protección.

☑ Abrir un proceso de participación de niños y adolescentes ingresados en centros destinado a escucharlos y recoger su voz sobre sus necesidades y problemáticas en el ámbito afectivo-sexual, con una respuesta integral.

AO 00034/2024

### Violencias en el ámbito del deporte

#### En tramitación

En los últimos años, la institución del Síndic de Greuges ha recibido diferentes quejas relacionadas con situaciones de violencias en el ámbito del deporte protagonizadas por niños y adolescentes deportistas, pero también por sus familias o por personal entrenador y directivo de los clubs.

#### Objeto

A veces no existen medidas suficientemente efectivas para prevenir estas violencias contra los niños y adolescentes, ni cuando se manifiestan en las competiciones deportivas ni cuando se dan en la práctica del deporte (violencias machistas previstas en la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, 2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, etc.).

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

AO 00035/2024

En tramitación

**Cobertura y funcionamiento de los servicios técnicos de punto de encuentro (STPT)**

La sindicatura ha tenido conocimiento de dilaciones en la asignación de STPT y abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso, en defensa del derecho del niño a mantener el contacto estipulado judicialmente o por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA).

**Objeto**

La falta de recursos humanos y materiales, y la falta de despliegue territorial de los STPT en ningún caso puede alterar el inicio y la frecuencia del derecho de relación familiar reconocido. El tiempo acumulado durante los distintos procedimientos judiciales o administrativos es un factor clave, por su especial repercusión en los menores; desempeña un papel decisivo en el proceso de recuperación del vínculo del niño o adolescente con los progenitores.

**Recomendaciones**

Informar a la institución sobre:

a) El mapa de STPT en Cataluña, y de la previsión de apertura de nuevos servicios en los años 2024-2027.

b) El número de casos a la espera de asignación en cada STPT, desde hace más de un mes, de dos meses, de tres meses, de cuatro meses, y más de cinco meses.

c) Las posibles medidas alternativas ante la sobresaturación de determinados STPT para evitar la dilación en la provisión del recurso, y el impacto que esta dilación tiene en el vínculo niño/progenitores con los que no convive.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| AO 00049/2024<br>En tramitación | <b>Abordaje de la Administración en un presunto caso de violencia machista con una menor</b>  |
| <b>Objeto</b>                   | Entidades miembros del programa Ocell de Foc Tangram denuncian el circuito seguido por el sistema de salud y el cuerpo de Mossos d'Esquadra ante un caso de violencia machista de una menor. Parece que la atención recibida revictimizó a la chica y no respetó su intimidad: se le hicieron relatar los hechos muchas veces sin que fuera necesario; los profesionales podrían haberse coordinado. Además, la actitud de los profesionales y el cuidado en los espacios de atención fueron inadecuados por la situación de máxima vulnerabilidad de la chica, de modo que se puso en riesgo su bienestar emocional. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso. |
| <b>Consideraciones</b>          | El escrito de queja recibido indica que el abordaje seguido contradujo varias leyes y protocolos, y no se garantizaron los estándares que deben incidir en la mejora de la atención. Los equipos profesionales deben facilitar una atención de calidad que sitúe a las mujeres en el centro de la atención para potenciar sus habilidades personales y evitar la victimización secundaria.  |
| <b>Recomendaciones</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Velar por que los Departamentos de Salud y de Interior insten la apertura de un proceso de revisión interna del caso expuesto, concretamente en cuanto a la atención recibida.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Informar sobre posibles mejoras para garantizar un abordaje integral de casos similares en un futuro, de acuerdo con los protocolos y legislación vigente para hacer frente a las violencias machistas.</li></ul>  |

AO 00052/2024

En tramitación

**Revisión, aparentemente a la baja y sin motivo, de los grados de dependencia en casos de discapacidad intelectual**

En marzo de 2023 la asociación en defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual LADD pone de manifiesto que muchas familias han sido citadas para revisión del grado de dependencia o discapacidad de sus hijos e hijas y que se les ha hecho una valoración a la baja. Señalan también que la metodología no parece responder al espíritu del nuevo baremo del grado de discapacidad. Además, Cataluña es la comunidad en la que más se rebajan las ayudas a la dependencia y donde se reconocen menos grados de dependencia III, según datos del IMSERSO 2023.

**Objeto**

Por otra parte, la Asociación Avancem Junts [Avanzamos Juntos], que agrupa a familias de niños y jóvenes con trastorno del espectro autista (TEA) del Baix Penedès, también nos ha presentado una queja en la misma línea: revisiones de grado de dependencia a la baja. Además, el nivel de reconocimiento de grado III de dependencia en este colectivo con problemáticas de salud mental y discapacidad intelectual (no física) es muy bajo en comparación con los datos del IMSERSO para otras comunidades autónomas (queja 1773/2024).

Teniendo en cuenta esta situación, abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00057/2024

En tramitación

**Creación y situación de consejos locales de infancia****Objeto**

En la práctica, la institución del Síndic de Greuges constata que numerosos municipios no cuentan con consejos de infancia constituidos y activos. Sin embargo, la normativa establece su creación y regula su funcionamiento (Ley 14/2010, de 27 de mayo y Decreto 200/2013, de 23 de julio). Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación de los consejos de infancia a través del estudio de diferentes variables que pedimos a la Administración.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00058/2024         | <b>Espacios de participación e instrumentos de escucha en los diferentes ámbitos de vida de los niños y adolescentes</b>   |
| <b>En tramitación</b> | <p data-bbox="568 434 1390 801">El artículo 34 de la Ley 14/2010 establece que los niños y los adolescentes tienen el derecho de participar en las decisiones que les afectan y que los poderes públicos deben ofrecerles las oportunidades necesarias para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su grado de desarrollo personal. Asimismo, también prevé que las administraciones públicas deben establecer procedimientos para recoger las opiniones de los niños y los adolescentes en relación con las políticas, normas, proyectos, programas o decisiones que les afectan.</p> <p data-bbox="309 775 395 808"><b>Objeto</b></p> <p data-bbox="568 831 1390 1084">Esto puede hacerse de las siguientes formas: a) formación en derechos de los niños y adolescentes y también de las personas que se ocupan de su cuidado y atención; b) creación y promoción de espacios de participación en los distintos ámbitos de su vida cotidiana; c) creación y promoción de instrumentos de escucha, y d) información de los niños y adolescentes en aquellos aspectos que les afectan.</p> <p data-bbox="568 1113 1390 1144">Para estudiar este asunto, se decidió abrir una actuación de oficio.</p> |
| AO 00060/2024         | <b>Vacunación de la tos ferina</b>   |
| <b>Finalizada</b>     | <p data-bbox="568 1323 1390 1503">A raíz de la recomendación hecha por la Asociación Española de Pediatría y la Sociedad Catalana de Pediatría de reforzar la vacunación de la tos ferina antes de la adolescencia, después de evidenciarse un incremento de los casos, se abre una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.</p>   |
| <b>Cierre</b>         | <p data-bbox="568 1541 1390 1868">El Departamento de Salud informa de que se están llevando a cabo los trámites necesarios para realizar las modificaciones oportunas en el calendario de vacunaciones, para obtener el presupuesto necesario, para tramitar la contratación (el tiempo de tramitación aproximado de este tipo de contrato es de entre ocho y nueve meses) y para llevar a cabo la vacunación de la tos ferina. Se ha aceptado, pues, la recomendación de la Asociación Española de Pediatría y de la Sociedad Catalana de Pediatría, finalizando nuestras actuaciones.</p>  |

|                        |   |
|------------------------|---|
| AO 00061/2024          | <b>Desabastecimiento de algunos fármacos con formulación pediátrica</b>   |
| <b>En tramitación</b>  |   |
| <b>Objeto</b>          | <p>En una reunión con la Sociedad Catalana de Pediatría nos piden que intervengamos en relación con la alerta de desabastecimiento de algunos fármacos con formulación pediátrica. La alerta se activó por parte del Colegio de farmacéuticos a principios de 2023, pero la Sociedad Catalana de Pediatría considera que el problema persiste.</p>  |
| AO 00063/2024          | <b>Pruebas a jóvenes migrantes solos para determinar su edad a pesar de tener documentación identificativa</b>  |
| <b>En tramitación</b>  |   |
| <b>Objeto</b>          | <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la práctica de realizar pruebas a jóvenes migrantes sin referentes familiares en Cataluña para determinar su edad, aunque tienen documentación que acredita que son menores.</p> <p>Durante los últimos años hemos recibido numerosas quejas sobre las pruebas para determinar la edad que se realizan a los jóvenes migrantes. Se han detectado carencias en las garantías jurídicas y médicas, y déficits en la función protectora de la Administración. Hablábamos del asunto ya en el informe “La situación de los niños migrantes sin referentes familiares en Cataluña” (Síndic de Greuges, 2018). Cuando estas pruebas se aplican a menores documentados, además, la situación se complica.</p> <p>Considerando el número de quejas recibidas, que sigue creciendo, y teniendo en cuenta que el resultado del Decreto de Fiscalía puede truncar el proceso de protección e inserción de estos jóvenes, e implicar que dejen de estar acogidos por la Administración y acaben en la calle, hemos abierto esta actuación de oficio. Queremos poner sobre la mesa el circuito y la utilización de estas pruebas; si son proporcionales, y si se adecuan a la normativa de infancia.</p> |
| <b>Consideraciones</b> | <p>Si bien los organismos competentes tienen el deber de comprobar la veracidad de la documentación, la existencia de posibles irregularidades no puede dar lugar a procedimientos que no garanticen la protección, acompañamiento y apoyo necesarios. Existe doctrina jurisprudencial en este sentido, tanto del Tribunal Supremo como del Tribunal Constitucional y el Defensor del Pueblo también ha dirigido una resolución a la Fiscalía General del Estado al respecto (Resolución de 22 de febrero de 2024).</p> <p>El Tribunal Supremo, por ejemplo, ha sido claro: el inmigrante con pasaporte o documento equivalente que demuestre su minoría de edad no puede considerarse extranjero indocumentado y ser sometido a pruebas para determinar su edad.</p>   |

---

Sin una justificación razonable, debe cuestionarse que se hagan estas pruebas si se tiene un pasaporte válido. Si se considera que el documento no es fiable, debe realizarse un juicio de proporcionalidad y ponderar adecuadamente las razones que justifican las pruebas de determinación de la edad. En cualquier caso, las técnicas médicas, especialmente si son invasivas, no pueden aplicarse indiscriminadamente para determinar la edad en estos casos (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 1.ª, de 23 de septiembre de 2014, Rec.1382/2013).

### Consideraciones

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que este colectivo se encuentra en una situación de alta vulnerabilidad social y que la Administración debe proteger y fomentar la integración social de los menores migrados. Así se estipula en normativa autonómica, nacional y europea. La Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia (LDOIA), indica que no es necesario limitarse a la minoría de edad estricta. La persona que ha sido tutelada por la Administración puede acogerse a un conjunto de medidas asistenciales en el proceso hacia la plena integración en la vida adulta.

A pesar de todos estos argumentos, las pruebas de determinación de la edad siguen practicándose a menores migrantes documentados y esto les conduce a una situación legal que no tiene en cuenta el interés superior del menor ni el principio de proporcionalidad. No tenemos información sobre el proceso de invalidación de la documentación que aportan estos jóvenes, y no sabemos si se realizan de manera sistemática las comprobaciones oportunas con las autoridades de los países de origen de los jóvenes.

---

### Al Departamento de Derechos Sociales:

Velar por que la Dirección General de Atención a la Infancia (DGAIA) tenga un papel más activo en la defensa de los derechos de los jóvenes migrantes solos en Cataluña con documentación identificativa de minoría de edad.

### Recomendaciones

Aunque existen organismos que por competencia determinan la edad de estos jóvenes, esta determinación de la edad presenta problemas significativos de fiabilidad, científicamente reconocidos, y un impacto devastador en el proceso de integración social de los jóvenes. Cabe recordar el deber de la Administración de favorecer la integración social de los menores migrados (art. 43 LDOIA).

Garantizar la continuidad de la protección de la DGAIA de los menores con documentación identificativa de minoría de edad que no haya sido invalidada.

---



---

**Recomendaciones**

- ☑ Velar por que la DGAIA emprenda medidas asistenciales (art. 151 LDOIA), de contenido económico, jurídico y social para atender las necesidades de estos jóvenes o para que se les otorgue o mantenga una plaza en centro, mientras que la documentación identificativa no sea invalidada.
- ☑ Facilitar que estos jóvenes puedan recibir el acompañamiento del Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET) de la DGAIA, frente a las necesidades derivadas de su situación de alta vulnerabilidad social (vivienda, salud, trabajo, formación, tramitación de la autorización de residencia y trabajo, entre otros).
- ☑ Emprender posibles coordinaciones con la Fiscalía de Menores para valorar el circuito que se sigue en Cataluña para garantizar la protección de los jóvenes que se encuentran en esta situación, con el objetivo de evitar que acaben en situaciones de calle.

**A la DGAIA:**

A criterio de la sindicatura, pese a que la Fiscalía de Menores decreta la edad por medio de procedimientos medicocientíficos, la DGAIA no puede actuar como si la edad decretada fuera irrefutable y no existieran problemas de fiabilidad. Tampoco puede actuar como si la minoría de edad fuera una condición única para proteger a estos jóvenes, cuando en realidad no es así, teniendo en cuenta que la LDOIA prevé la posibilidad de desarrollar medidas asistenciales más allá de la mayoría de edad. Por todo ello, pedimos a la DGAIA y al Departamento de Derechos Sociales:

- ☑ Posicionarse de forma más activa sobre esta cuestión.

También nos hemos dirigido en este sentido a la Fiscalía de Menores.

---

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00065/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>No adecuación de ingreso en centro de acogida para un joven con múltiples afectaciones</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>A raíz de una visita al centro de acogida Oikia de Girona, constatamos que tenían ingresada una persona que venía derivada de la Unidad de Agudos del Hospital de Santa Caterina. Había tenido brotes psicóticos y conductas de delirios, se negaba a tomarse la medicación y seguía consumiendo drogas. Según exponían, por su situación de salud mental, se hacía muy difícil la convivencia con el resto de los jóvenes en un recurso como un centro de acogida, que en estos casos no es un recurso adecuado. Para poder realizar un estudio y valoración de la situación, abrimos esta actuación de oficio.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>La DGAIA informa de que la persona en cuestión protagonizó una serie de incidentes que se comunicaron a la Fiscalía de Menores y se inició un estudio para valorar la mejor medida de protección. Cuando el equipo técnico valoraba como medida más idónea la de ingreso en el centro residencial de educación intensiva (CREI) o centro terapéutico, el Juzgado de Menores de Girona dispuso el ingreso del joven en un centro de justicia juvenil. Además, cumplió la mayoría de edad en el centro de justicia y, por tanto, se ha cerrado y archivado el expediente de desamparo.</p> <p>Dada la información facilitada, finalizamos aquí nuestra intervención en este asunto.</p>   |
| <p>AO 00066/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Maestros de catalán en centros de acogida</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>En la visita al centro de acogida Oikia se nos plantea que, a pesar de haberse pedido en varias ocasiones, no reciben ningún apoyo de educación ni de normalización lingüística para cubrir la formación en lengua catalana que requieren para el perfil de joven migrado solo sin conocimiento del idioma.</p> <p>Por el momento, la entidad que gestiona el centro cubre esta necesidad con personal propio y se han adherido al programa de parejas lingüísticas de la Universidad de Girona.</p> <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso. Nos dirigiremos a DGAIA, a Educación y también al Consorcio de Normalización Lingüística para conocer posibles medidas para facilitar el conocimiento de la lengua a estos jóvenes migrantes solos.</p> |

AO 00067/2024

En tramitación

**Servicio de mediación intercultural o interpretación en el CSMIJ para atender a jóvenes migrados solos**

Objeto

En la visita al centro de acogida Oikia, la dirección nos indica que muchos chicos, especialmente jóvenes migrados solos, tienen dificultades de comunicación con el CSMIJ porque no entienden la lengua y, por tanto, no pueden recibir correctamente el tratamiento que requieren. Denuncian la dificultad de disponer de mediador/a intercultural o intérprete. Nos dirigiremos a Salut y DGAIA para pedir información al respecto.

AO 00068/2024

En tramitación

**Número de plazas en centros de acogida de Girona y sobreocupación**

Objeto

En una visita al centro de acogida Girona, la dirección del centro expone que actualmente cuentan con 50 plazas ocupadas, aunque tienen 36. Según se les ha explicado, en 2019 alguien pidió ampliación de plazas hasta 57, pero estas no constan formalizadas y el personal del centro se corresponde con las 36 plazas oficiales. Esto hace que se deban pedir refuerzos continuamente y no se pueden consolidar los equipos. Por otra parte, la petición de refuerzo debe justificarse por cuestiones puntuales y hace más de un año y medio que el centro está en sobreocupación.

Además, el equipo se ve desbordado por el número de menores en el centro y por la atención individualizada que requieren (a menudo tienen problemas de salud mental, discapacitados o trastornos de conducta). En la evaluación de riesgos psicosociales del año 2015, ya constataba el malestar de los profesionales, causado por estrés y presión emocional. Existen numerosas fugas y la gestión de la convivencia es compleja por la diversidad de edades de los internos (atienden a muchos bebés y menores de seis años). Califican su situación de maltrato institucional.

Desde hace unos años, el Síndic de Greuges insiste en los déficits de adecuación de los recursos que tiene el sistema protector para atender a las necesidades de protección de los niños.

Consideraciones

A través de las actuaciones de oficio 15/2017, 2622/2011, 9962/2016, 14/2017 y 226/2017, la institución ya se pronunció en contra del proyecto de ubicación de los dos centros de acogida, Misericordia y Oikia, en un mismo equipamiento, niños y adolescentes. Actualmente Misericordia es el centro Girona.

Una parte de los niños y adolescentes que se encuentran dentro del sistema de protección no tienen asignado el recurso más adecuado a sus necesidades.

### Consideraciones

En este sentido, son diversas las propuestas y recomendaciones que constan en el informe “Desinstitucionalización del sistema de protección a la infancia y la adolescencia” que dan respuesta a la situación de fondo que puede explicar el tamaño y la situación de sobreocupación en la que se encuentra el centro de acogida Girona actualmente.

### Recomendaciones

En cuanto, concretamente, a la situación del centro de acogida Girona, recomendamos:

Valorar la idoneidad de replantear la dimensión y la ubicación del centro de acogida Girona.

No ampliar y, por tanto, no consolidar el número de plazas de ocupación actual del centro, que en caso de ser cierta la información facilitada por parte de los profesionales del centro, podría llegar a establecerse en 57.

Tomar las medidas adecuadas, a fin de que, en caso de mantenerse el centro en la ubicación actual, se consiga limitar su ocupación a las 36 plazas que constan previstas.

Dotar al centro del equipo técnico y de los profesionales que prevé la cartera de servicios sociales de forma estructural y garantizando la estabilidad que el equipo requiere para atender a los niños y adolescentes ingresados de forma adecuada.

Escuchar a los profesionales y la dirección del centro para valorar su situación actual y las propuestas de mejora que plantean.

AO 00069/2024

En tramitación

**Perfil interdisciplinario en la contratación de personal para atender a las necesidades de un centro de acogida**

### Objeto

A raíz de la visita al centro de acogida Girona, la dirección del centro, que proviene de justicia juvenil, expone la dificultad para contratar personal. Necesitan perfiles profesionales que se ajusten a las necesidades de los menores del centro en el ámbito del trabajo social, la psicología, etc. Consideran que su situación es un agravio respecto a los centros de gestión delegada.

AO 00070/2024

**Once chicas fugadas del centro de acogida Girona****En tramitación****Objeto**

En la visita al centro de acogida Girona se expone que hay once chicas que se han escapado del centro. Algunas de las chicas llevaban más de seis meses ingresadas y otras se fugaron hace más de un año. Además, hay una chica con la que ya tenemos otra actuación de oficio abierta y nos consta que ha tenido cambios frecuentes de recurso de protección y otras fugas.

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Recomendaciones**

Verificar la situación de cada una de las chicas citadas y tomar las decisiones oportunas. Hay que valorar si la medida de ingreso en el centro actual es la más adecuada, una vez transcurrido un tiempo desde la fuga y comprobada la situación en la que de manera real se encuentra la chica (lugar donde vive, quien le acompaña y le atiende, estado de salud, entre otros). Esto puede permitir tomar medidas más adaptadas de acompañamiento y protección a la menor, con una situación que, de hecho, se está consolidando en el tiempo. Además, hay que valorar a la familia y escuchar a la adolescente.

Reafirmar, en su caso, la propuesta de acogimiento o la medida que se haya valorado más adecuada, y tomar las medidas oportunas para garantizar que se hace efectiva esta propuesta de forma urgente. Esto puede ocurrir si se valora que la situación de las chicas no garantiza su protección, salud y seguridad, y no se adecua a la voluntad de la adolescente.

Con respecto a cómo haya evolucionado la situación de la que teníamos conocimiento con anterioridad a través de una queja, es una chica que hace mucho tiempo fue desamparada y ha estado orbitando en diferentes recursos del sistema de protección.

Recomendamos:

Revisar el caso y valorar el motivo por el que volvió a ser ingresada en un centro de acogida para realizar el estudio inicial de su caso, con el desgaste que un recurso residencial provisional supone para una adolescente con la vivencia de cambios continuos, fugas y desestabilización que ha tenido del sistema.

En cuanto a la situación de fugas de adolescentes de los centros de protección y en relación con las actuaciones de oficio relacionadas 67/2023 y 2/2024, reiteramos las siguientes recomendaciones:

---

**Recomendaciones**

- ☑ Hacernos llegar la relación de todos los datos posibles relativos a las fugas de niños y adolescentes tutelados, por meses (de enero a diciembre de 2023), edad de las personas implicadas, situación actual (fugados o retornados), con el tiempo fuera de los centros, las reiteraciones, los nombres de los centros de protección, y todo aquello que ayude a realizar el diagnóstico.
  - ☑ Incorporar a los EAIA mecanismos de escucha de niños y adolescentes ingresados.
  - ☑ Empezar un proceso de análisis de los casos de fugas con indicadores medibles que conduzca a resultados analizables que ayuden a entender las causas de las fugas con el fin de planificar medidas de mejora que puedan contribuir a su prevención.
  - ☑ Explotar de forma cualitativa y estadística el número de contactos de los EAIA con los y las adolescentes tutelados ingresados en centros.
  - ☑ Valorar otros indicadores susceptibles de ser analizados o medidas posibles para evitar la reiteración de fugas, que suponen un fracaso del sistema de protección y generan aún mayor vulnerabilidad a niños y adolescentes que han sido tutelados por la Administración precisamente para protegerlos y evitarles situaciones de alto riesgo con sus familias.
-

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00071/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p> | <p><b>Imposibilidad de acceso de los profesionales médicos que dependen de la DGAIA al eCAP y en la historia clínica de los niños y adolescentes ingresados en centros</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                          | <p>A raíz de una visita al centro de acogida Girona se nos informa de que los médicos del centro no tienen acceso a la historia clínica de los niños y adolescentes ingresados en el centro ni a la estación clínica de atención primaria (eCAP). Esto implica que a menudo se dupliquen los recursos, ya que debe intervenir el CAP.</p>   |
| <p><b>Recomendaciones</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Pedir la autorización para que estos profesionales puedan acceder a la historia clínica de los niños y adolescentes ingresados y puedan, en su caso, diagnosticarlos y prescribir los fármacos que necesiten para resolver problemas de salud que no requieren consulta especializada. Todo ello, en coordinación con los médicos de referencia y con las limitaciones que se consideren necesarias, si procede.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Informar si se han previsto actuaciones en este sentido con el Departamento de Salud, por si es necesario que contactemos con este.</li> </ul> |
| <p><b>Cierre</b></p>                          | <p>El Departamento de Derechos Sociales e Inclusión informa de que en 2022 se estableció el circuito para realizar la solicitud de acceso a la historia clínica compartida entre el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Salud/CatSalut; que este circuito ya está vigente y ha permitido mejorar las funciones que desarrollan los profesionales de la salud en los centros de acogida y centros residenciales de educación intensiva de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) en todo el territorio.</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00072/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Informe sobre el ocio educativo en Cataluña</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>El Síndic de Greuges ha iniciado los trabajos para elaborar un informe sobre el ocio educativo en Cataluña y esto requiere unas peticiones de información a las administraciones que se llevarán a cabo a través de esta actuación de oficio.</p> |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| AO 00073/2024                        | <b>Oportunidades formativas de las chicas ingresadas en la residencia maternal Antaviana</b>  |
| <b>En tramitación</b>                |   |
| <b>Objeto</b>                        | <p>A partir de la visita al centro maternal Antaviana, constatamos que por lo general las madres no se están formando. Solo una de las chicas asiste a cursos de formación ocupacional y otra hace educación domiciliaria porque tiene quince años. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>   |
| <b>Posición de la Administración</b> | <p>Los hijos no asisten a la guardería hasta los dos años para favorecer el vínculo madre/hijo (la dirección asegura que a las madres adolescentes les cuesta crear el vínculo con su hija o hijo). Las chicas suelen quedarse todo el día en el centro, con salidas puntuales por los alrededores, sin ningún tipo de actividad programada. No existe ningún convenio con los servicios educativos municipales para facilitar la escolarización de niños entre 0 y 3 años y tampoco existe ningún programa para favorecer y promover la actividad deportiva de las chicas.</p> |
| AO 00074/2024                        | <b>Dificultad en las relaciones familiares de las chicas de la residencia maternal Antaviana</b>  |
| <b>En tramitación</b>                |   |
| <b>Objeto</b>                        | <p>A partir de la visita al centro maternal Antaviana, constatamos que los horarios de salida y de visitas diarias dificultan que las chicas que no son de municipios muy cercanos puedan ver a la familia o a los padres de los bebés. No se detecta que exista un plan de actuación para trabajar el vínculo de los padres con sus hijos o hijas; se centra todo en las madres y no en la corresponsabilización.</p> <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>   |
| AO 00075/2024                        | <b>Falta de mediación cultural e interpretación en las valoraciones de discapacidad del centro de acogida Oikia</b>   |
| <b>En tramitación</b>                |   |
| <b>Objeto</b>                        | <p>En la visita al centro de acogida Oikia, la dirección nos indica que muchos chicos tienen dificultades cuando deben pasar valoración de la discapacidad por falta de apoyo de mediación cultural y dificultades lingüísticas. Tienen chicos de diferentes nacionalidades africanas, muchos de los cuales solo hablan lenguas de su territorio y esto dificulta las entrevistas de valoración de la discapacidad cuando estas son necesarias. También ponen de manifiesto la falta de atención a las particularidades culturales de cada persona.</p>                         |



AO 00076/2024

En tramitación

**Discriminaciones y carencia de mediación cultural en el centro de acogida Oikia**

Objeto

En la visita al centro de acogida Oikia, la dirección pone de manifiesto la falta de apoyo intercultural: llegan chicos de diferentes nacionalidades y la barrera lingüística dificulta la intervención (entre ellos, se intentan traducir). De hecho, para atender a las necesidades culturales, necesitarían un apoyo de mediación cultural. Por ejemplo, la práctica del Ramadán la siguen según las prácticas magrebíes, que son distintas a las de otros países, como Gambia o Senegal. Además, los chicos manifiestan sentirse discriminados y víctimas de racismo por parte de algunos de los chicos magrebíes. Cuentan que no ven que haya un trabajo específico para evitar esta situación. Para estudiar esta situación, abrimos esta actuación de oficio.

AO 00079/2024

En tramitación

**Acceso de los adolescentes migrantes solos a las licencias federativas para la práctica del fútbol**

Objeto

Hay adolescentes migrantes solos que, a pesar de estar tutelados por la Generalitat y tener la residencia regularizada, tramitan la solicitud de licencia federativa en la Federación Catalana de Fútbol y no la obtienen por no reunir los requisitos establecidos, como el de dos años mínimos de empadronamiento. Abrimos esta actuación de oficio para estudiarlo.

Estos dos años de empadronamiento, por ejemplo, se derivan de las previsiones del Decreto 58/2010, de 4 de mayo, de las entidades deportivas de Cataluña, que establece que tienen la consideración de deportistas catalanes, a efectos de la competición oficial de la federación catalana, los nacidos en Cataluña y los que hayan adquirido la vecindad administrativa en este territorio y que la acrediten en los dos últimos años, de acuerdo con las normas generales aplicables (art. 107.3).

Consideraciones

La Secretaría General del Deporte y de la Actividad Física y la Federación Catalana de Fútbol han recordado el deber de cumplir la normativa de la FIFA sobre la inscripción de jugadores extranjeros, normativa que debe ser observada en función de lo que establece el artículo 9 de la legislación estatal 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte. Este artículo establece el deber de promover la práctica deportiva de las personas extranjeras que tengan residencia legal en España, especialmente en el caso de los menores de edad, como vía de integración social, con la reducción de los posibles obstáculos normativos, reglamentarios o fácticos que puedan existir en las entidades deportivas, de conformidad con la normativa federativa estatal e internacional aplicable en cada caso.

En concreto, esta normativa federativa estatal e internacional contempla que se pueden tramitar licencias para jugadores procedentes del exterior si se cumplen unos criterios concretos. Por la experiencia acumulada de los centros de protección a la infancia y la adolescencia, sin embargo, se deja fuera de la práctica del fútbol a los adolescentes migrantes solos recién llegados a Cataluña.

En relación con la aplicación del principio de no discriminación en el ámbito del deporte, el Decreto 58/2010, de 4 de mayo, de las entidades deportivas de Cataluña establece que las competiciones deben estar abiertas a todas las personas físicas y jurídicas con la licencia federativa correspondiente, que no se admiten discriminaciones de ningún tipo y que solo se pueden establecer distinciones derivadas de las condiciones físicas o técnicas y deportivas de las personas participantes.

#### Consideraciones

Las federaciones deportivas deben velar por la especial protección de los extranjeros menores de edad mediante las normas y haciendo posible en todo momento su integración social a través de las competiciones deportivas (art. 107).

Por lo que respecta al acceso a las licencias federativas, la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, establece que todas las personas extranjeras tienen el derecho de asociación en las mismas condiciones que las personas españolas (art. 8), así como que las personas extranjeras gozarán de los derechos y libertades reconocidos en el título I de la Constitución, en condiciones de igualdad con las personas españolas (art. 3). Entre estos derechos, se encuentra el de asociación (art. 22.1 CE) y el derecho a la salud y a beneficiarse de las actuaciones de los poderes públicos de fomento del deporte (art. 43 CE).

Ante estas consideraciones, la síndica pide a la Secretaría General del Deporte y de la Actividad Física, a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y a la Federación Catalana de Fútbol:

#### Recomendaciones

Trabajar conjuntamente para buscar una solución para la tramitación de la licencia federativa de los adolescentes migrantes solos tutelados por la Administración, de acuerdo con las excepciones establecidas para poder tramitarla.

## Cierre

La Administración afirma que las circunstancias concretas de los adolescentes migrantes solo impiden, en la mayoría de los casos, pese a estar tutelados por la Administración, que puedan acogerse a las excepciones previstas por la FIFA para ser inscritos como jugadores de fútbol federado.

En cuanto al criterio “El jugador se muda por razones humanitarias sin sus padres” (Reglamento sobre el estatuto y la transferencia de jugadores), una de las excepciones previstas por la normativa a la hora de obtener la licencia federativa, la Federación Catalana de Fútbol expone que queda restringida a aquellos casos en los que el jugador menor tenga que huir del país de donde es natural, sin sus padres, por motivos específicamente humanitarios que pongan en peligro su vida o libertad por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social o por su posicionamiento político (“Protección de menores. Guía para presentar solicitudes de jugadores menores de edad”, aprobada en septiembre de 2020).

En la mayoría de los casos, los motivos esgrimidos para obtener la licencia no suelen referirse a motivos humanitarios. Tampoco suele aportarse la documentación exigida por la FIFA para acreditar la condición de refugiado o de persona con derecho de asilo, o la condición de persona protegida en los casos en los que la vida o libertad del menor estén amenazadas.

La Federación Catalana de Fútbol expone haber formado parte de una comisión de la Real Federación Española de Fútbol que pretendía, juntamente con las federaciones francesa y griega, presionar a la FIFA para flexibilizar esta normativa, sin éxito a pesar del problema que genera para la atención educativa de estos adolescentes.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00081/2024         | <b>Apoyo económico a los jóvenes extutelados con estudios en curso</b> |
| <b>En tramitación</b> |  |

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Objeto</b> | <p>El Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET) tiene un programa de apoyo económico para jóvenes mayores de edad extutelados. Está pensado para desarrollar su proyecto de emancipación y acceder a la formación superior o profesional sin la presión de tener que trabajar para mantenerse. El principal requisito es que la persona debe aceptar un plan de trabajo individualizado (PTI).</p> <p>El problema es que hay jóvenes extutelados que pueden quedar fuera de ese apoyo económico mientras siguen su formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los que se están formando más allá de los veintitrés años.</li> <li>- Los que no han sido tutelados durante un período de un año como mínimo (solo tienen acceso a una prestación de doce meses) o que han dejado de estar tutelados en el año inmediatamente anterior al logro de la mayoría de edad.</li> </ul> <p>Para estudiar cómo se actúa en el caso de los jóvenes extutelados que se encuentran en esta situación para garantizar la finalización de su formación, abrimos esta actuación de oficio.</p> |
|---------------|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00082/2024         | <b>Cobertura del servicio de vivienda del Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET)</b> |
| <b>En tramitación</b> |  |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Objeto</b> | <p>ASJTET pone a disposición de los jóvenes extutelados mayores de dieciocho años recursos de apoyo a la emancipación y a la autonomía personal, como la prestación del servicio de vivienda. Sin embargo, hay jóvenes extutelados que no disponen del recurso de vivienda a pesar de necesitarlo y de haber plazas vacías. Para estudiar estas situaciones, abrimos esta actuación de oficio.</p> <p>La prestación de servicio de vivienda se concede en régimen de copago en función de la capacidad económica de la persona joven extutelada y la pueden solicitar las personas extuteladas con un plan de trabajo individualizado hasta los veintiún años. Para obtenerla, deben estar tuteladas en el momento de la mayoría de edad o deben haber dejado de ser tuteladas en el último año inmediato a la llegada de la mayoría de edad y deben estar en situación de vulnerabilidad y exclusión social.</p> <p>No tienen derecho a estos recursos los jóvenes extutelados que estuvieron tutelados años, pero que alcanzaron la mayoría de edad sin haber sido tutelados en el último año, y los que cumplen veintiún años, aunque perciban la prestación económica por estar en pleno proceso de transición a la vida adulta o estar cursando estudios.</p> |
|---------------|--|

AO 00085/2024

**Expulsión de un joven migrante de un centro de acogida de la Generalitat de Catalunya**

En tramitación

**Objeto**

El Síndic de Greuges de Barcelona nos ha derivado el caso de un chico gambiano que ha sido expulsado de un centro de acogida cuando ha cesado el acogimiento por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA). Según su pasaporte, es menor de edad, pero tiene un procedimiento abierto en la Fiscalía de Menores para practicarle las pruebas de determinación de la edad.

En los últimos años hemos recibido numerosas quejas sobre las pruebas para determinar la edad que se realizan a los jóvenes migrantes. Se han detectado carencias en las garantías jurídicas y médicas y déficits en la función protectora de la Administración. Cuando estas pruebas se aplican a menores documentados, además, la situación se complica.

A criterio de la institución del Síndic de Greuges, a pesar de que la Fiscalía de Menores decreta la edad por medio de procedimientos médico-científicos, la DGAIA no puede actuar como si la edad decretada fuera irrefutable y no existieran problemas de fiabilidad. Tampoco puede actuar como si la minoría de edad fuera una condición única para proteger a estos jóvenes, ya que la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia, prevé la posibilidad de desarrollar medidas asistenciales más allá de la mayoría de edad.

**Consideraciones**

Hay que tener en cuenta que los menores migrantes se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad social y la Administración debe protegerlos y apoyar su integración social. Así lo estipula distinta normativa autonómica, nacional y europea.

Si bien los organismos competentes tienen el deber de comprobar la veracidad de la documentación, la existencia de posibles irregularidades no puede dar lugar a procedimientos que no garanticen la protección, acompañamiento y apoyos necesarios a este colectivo.

A la DGAIA y al Departamento de Derechos Sociales:

**Recomendaciones**

- Posicionarse de forma más activa sobre esta cuestión.
- Facilitar información sobre la situación del joven gambiano expulsado del sistema de acogida.

|  |   |
|--|---|
| <p>Cierre</p>  | <p>La DGAIA informa de que la fiscalía provincial de Barcelona incoó un expediente de determinación de edad y, emitido el informe forense correspondiente, lo consideró mayor de edad y concluyó que la fecha de nacimiento del pasaporte no era fiable.</p> <p>En febrero de 2024, se hizo efectivo el desinternamiento del joven del recurso de protección, y en mayo del mismo año el juzgado de primera instancia correspondiente acordó la adopción de una medida cautelar de ingreso en un centro. Días después, el joven ingresó en un recurso de la DGAIA. Actualmente, se encuentra en un recurso del Servicio de acompañamiento especializado para personas jóvenes tuteladas y extuteladas (SAEJ), cursa un programa de formación e inserción y recibe clases de catalán mientras espera la tramitación de la solicitud de autorización de residencia.</p> <p>Con esta información, cerramos el expediente, aunque se realizará un seguimiento de las consideraciones emitidas respecto al circuito actual de las pruebas de edad.</p>   |
| <p>AO 00092/2024</p> <p>En tramitación</p> <p>Objeto</p> | <p><b>Requisitos para que los jóvenes extutelados obtengan la prestación que les corresponde</b></p> <p>Existen jóvenes extutelados que se encuentran con dificultades por las limitaciones que implica la regulación de la prestación para jóvenes extutelados (Ley 13/2006, de 27 de julio). Abrimos esta actuación de oficio para valorar la idoneidad de la normativa en este sentido, teniendo muy presente que los jóvenes extutelados son un colectivo con alto riesgo de exclusión social y económica, puesto que generalmente no disponen de apoyo familiar ni de recursos en el proceso de transición a la vida adulta. Por un lado, están las causas de extinción de la prestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Llevar a cabo una actividad laboral remunerada con una retribución igual o superior a una vez y media el indicador de renta de suficiencia, salvo que dicha actividad laboral se lleve a cabo de forma temporal (la prestación se reactiva una vez finalice la actividad laboral).</li> <li>b) Incumplir el compromiso de seguir el programa de inserción, abandonarlo o no seguir sus pautas.</li> </ul> <p>Por otra parte, hay más población joven tutelada durante menos de tres años por el sistema de protección a la infancia en Cataluña que, cuando cumple los dieciocho años, queda en la calle o con una ayuda de seis meses como máximo, y con procesos de inserción laboral o estudios a medio cursar. Además, la renta mínima de inserción ha quedado eliminada con la entrada en vigor de la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía. Sin embargo, la nueva ley no regula el mantenimiento de la excepción que se hacía para que la juventud extutelada pudiera acceder a este tipo de garantía de ingresos mínimos desde los dieciocho años si quedaba sin ningún ingreso.</p> |

|                        |   |
|------------------------|---|
| AO 00093/2024          | <b>Acompañamiento emocional y psicológico a jóvenes extutelados</b>   |
| <b>En tramitación</b>  |   |
| <b>Objeto</b>          | <p>Se plantea la posibilidad de que se garantice un servicio de acompañamiento emocional y psicológico a jóvenes extutelados que lo requieran. Los jóvenes extutelados se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, dada la situación de desamparo que han vivido en su infancia y no suelen disponer de apoyo familiar ni de recursos en el proceso de transición a la vida adulta. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación y pedir información sobre la función de apoyo y de derivación a recursos que realiza el Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET) y el referente asignado, así como los servicios sociales de referencia.</p> |
| AO 00094/2024          | <b>Programa de oposición de medidas del EATAF</b>   |
| <b>En tramitación</b>  |   |
| <b>Objeto</b>          | <p>Hemos tenido conocimiento del caso de una madre migrante a la que la DGAIA le ha retirado la hija, sin garantizar un sistema de interpretación ni permitir que compareciera acompañada, en el marco de la valoración del Programa de oposición de medidas del Equipo de Asesoramiento Técnico en el Ámbito de Familia (EATAF). Hay profesionales que observan otras carencias en el Programa. Abrimos la presente actuación de oficio con el objetivo de analizar estas presuntas carencias.</p>   |
| AO 00096/2024          | <b>Barraquismo en Montcada i Reixac con presencia de niños</b>  |
| <b>En tramitación</b>  |   |
| <b>Objeto</b>          | <p>En los últimos años, ha aumentado el chabolismo en el municipio de Montcada i Reixac, en torno al cauce del río Besòs. Parece que hay cerca de 200 personas residiendo en chabolas, algunas de ellas con niños a cargo. Ya tratamos el tema con la AO 9857/2014.</p>   |
| <b>Recomendaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Desarrollar las medidas necesarias para realojar a las personas residentes en situación de barraquismo en el municipio, con una prioridad especial para las familias con niños a cargo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Trasladar a esta institución los datos sobre las personas adultas y niños residentes en situación de chabolismo, y enviar al Síndic copia del informe social de las familias con hijos a cargo que residen en estas chabolas.</li> </ul>  |

AO 00100/2024

En tramitación

**Plan de salud de Cataluña y atención a la salud mental y adicciones en la población adolescente con alteración funcional y dificultades de vinculación a los recursos asistenciales**

El sistema de protección social y el sistema catalán de salud parten de la base de que el ingreso terapéutico de más larga duración está indicado cuando la problemática social y familiar requiere el desamparo del niño y adolescente por desprotección por parte de sus padres. Sin embargo, esta situación de desprotección a menudo se debe a la falta de recursos públicos adecuados para atender una problemática que puede ser de tipo social, económico o de salud, pero que no necesariamente implica negligencia, abusos o maltrato en la atención y cuidado de este niño o adolescente.

**Objeto**

Existe el Programa de abordaje integral sobre casos de salud mental de elevada complejidad y se han consolidado los equipos guía para casos de elevada complejidad y el Programa de atención a la crisis infantil y juvenil en salud mental, pero queda camino por recorrer.

Abrimos esta actuación de oficio para valorar el funcionamiento del Plan de salud de Cataluña y la atención a la salud mental y adicciones en la población adolescente con alteración funcional y dificultades de vinculación a los recursos asistenciales.

---



AO 00103/2024

**Fuga de una chica de quince años de un CRAE****En tramitación****Objeto**

Tenemos conocimiento de la fuga de una chica de quince años de un CRAE y abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso. Hemos realizado otras actuaciones de oficio al respecto y reiteramos la petición de información y de respuesta a las recomendaciones hechas para abordar el asunto de manera estructural y con perspectiva de género.

En cuanto a la chica fugada a la que se hace referencia en el marco de esta actuación:

- Verificar la situación de la adolescente.
- Tomar las medidas oportunas para garantizar que se hace efectiva una propuesta que garantice los elementos de protección necesarios, de forma urgente, si se valora que la situación de la adolescente no garantiza su protección, salud y seguridad, y no se adecua a su voluntad.
- Revisar el caso y comunicarnos por qué se prolongó durante un año y tres meses el ingreso de la adolescente en un centro de acogida. Según la ley, debería haber estado de solo seis meses, teniendo en cuenta el desgaste que comporta un recurso provisional en la adolescencia.
- Remitirnos copia de la documentación incluida en el expediente de protección de la adolescente.

**Recomendaciones**

En cuanto a la situación de fugas de adolescentes de los centros de protección y en relación con las actuaciones de oficio relacionadas, reiteramos las sugerencias en el marco de las AO 67/2023 y 2/2024:

- Hacernos llegar la relación de todos los datos posibles relativos a las fugas de niños y adolescentes tutelados, por meses (enero-diciembre 2023), edad de los chicos, situación actual (fugados o retornados), con el tiempo fuera de los centros, las reiteraciones, los nombres de los centros de protección, y todo aquello que ayude a realizar el diagnóstico.
- Incorporar a los EAIA mecanismos de escucha de niños y adolescentes ingresados.
- Empezar un proceso de análisis de los casos de fugas con indicadores medibles que desemboque en resultados analizables que ayuden a entender las causas de las fugas con el fin de planificar medidas de mejora que puedan contribuir a su prevención.
- Explotar de forma cualitativa y estadística el número de contactos de los EAIA con los y las adolescentes tutelados ingresados en centros.

### Recomendaciones

☑ Valorar otros indicadores susceptibles de ser analizados o medidas posibles para evitar la reiteración de fugas, que suponen un fracaso del sistema de protección y generan aún mayor vulnerabilidad a niños y adolescentes que han sido tutelados por la Administración precisamente para protegerlos y evitarles situaciones de alto riesgo con sus familias.

AO 00108/2024

En tramitación

### Despliegue del Programa marco de tratamiento terapéutico con familias desde el Servicio Especializado de Atención a la Infancia y la Adolescencia (SEAIA)

Objeto

Abrimos la presente actuación de oficio para estudiar el despliegue territorial del Programa marco de tratamiento terapéutico con familias desde el SEAIA, teniendo en cuenta que el trabajo con adolescentes no puede ir desligado del trabajo con sus familias, y que este es el enfoque terapéutico que recoge el Documento de bases de los SEAIA.

AO 00110/2024

En tramitación

### Visitas y comunicaciones de los niños tutelados por la DGAIA con sus familias

Objeto

La normativa establece que la declaración de desamparo y la adopción posterior de una medida de protección no debe impedir la comunicación, la relación y las visitas del niño o el adolescente con sus familiares, salvo que esto le perjudique (Ley 14/2010, de 27 de mayo).

Sin embargo, recibimos quejas referidas a los regímenes de comunicación y visitas, que las familias consideran muy restringido, sin que exista una normativa que establezca criterios jurídicamente vinculantes. Además, las visitas supervisadas se llevan a cabo en horario de oficina: los menores pierden clase y las familias y los acogedores faltan al trabajo.

Se propone iniciar una actuación de oficio para estudiar este asunto y realizar propuestas de mejora.

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00116/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Cierre de la Fundación Germina de servicios a la infancia y la adolescencia</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>La Fundación Germina es una entidad sin ánimo de lucro que ofrece servicios a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, así como a sus familias. Entre otros, gestiona un centro abierto, un espacio joven y un programa de orientación formativa y laboral para jóvenes. Atienden a cerca de 300 niños y adolescentes y más de 200 familias y tienen 48 trabajadores. Parece estar previsto el cierre de estos servicios, por decisión de la entidad gestora (Fundación Mauricio y Carlota Botton), y abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>  |
| <p>AO 00118/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Trato desigual a los niños con necesidades educativas específicas (NEE) para acceder al casal municipal de verano del Ayuntamiento de Caldes de Malavella</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Hemos conocido por los medios de comunicación que, para la campaña de verano 2024, en el casal municipal de verano organizado por el Ayuntamiento de Caldes de Malavella, se apuntaron nueve niños con necesidades específicas de apoyo. Sin embargo, solo se había previsto apoyo para dos participantes con NEE. Al ver las inscripciones, el Ayuntamiento decidió aceptar la inscripción de todos los niños, pero no en el horario general del casal (mañana, mediodía/almuerzo y tarde), sino únicamente en el turno de mañana. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>  |
| <p>AO 00121/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Denuncia por presunto abuso sexual de un profesor de escuela concertada</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Hemos conocido recientemente que un profesor de una escuela concertada de Barcelona ha sido denunciado por presunto abuso sexual infantil. Los supuestos abusos se habrían producido hace años, fuera del centro, en el ámbito familiar y de ocio. Las mismas informaciones señalan que el docente ha sido separado cautelarmente de sus funciones y que se ha informado de todo a las familias de la escuela.</p> <p>El marco normativo vigente reconoce a niños y adolescentes el derecho a ser protegidos de la violencia y hace referencia específica al ámbito educativo. Las administraciones tienen el deber de adoptar medidas para prevenir estas situaciones, detectarlas e intervenir para resolverlas cuando se conozcan.</p> <p>Se propone abrir una actuación de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo por el centro educativo y las administraciones implicadas a raíz de la citada denuncia, y realizar, en su caso, las recomendaciones que correspondan.</p> |

AO 00122/2024

**Aumento de infecciones de transmisión sexual****En tramitación**

Aumentan las infecciones de transmisión sexual entre los jóvenes menores de veinticinco años en España, según datos del Centro Nacional de Epidemiología, y se decide abrir esta actuación de oficio para estudiar la situación y las medidas tomadas para atender a esta problemática. Cabe destacar que la afectación tiene especial incidencia entre los hombres y personas nacidas en el extranjero.

**Objeto**

Esta actuación se relaciona con la actuación referente a la atención y acompañamiento a la salud sexual y reproductiva a adolescentes (AO 29/2024) y se pretende ampliar la petición de información hecha en el marco de aquella actuación de manera más focalizada en la incidencia que las deficiencias detectadas en el acompañamiento en la sexualidad de los adolescentes pueden comportar en la transmisión de enfermedades de transmisión sexual y la posible discriminación por razón de origen, sexo o entorno socioeconómico.

AO 00124/2024

**Condiciones del centro de acogida Els Estels****En tramitación**

Durante la visita efectuada en un centro de acogida se constató que alberga a treinta niños y que catorce tienen menos de seis años y cinco son bebés menores de un año. Además, algunos están ingresados en el centro desde hace más de seis meses, que es el plazo máximo establecido por la normativa para llevar a cabo el estudio de la situación de las familias; algunos incluso llevan más de un año.

**Objeto**

El marco normativo que regula los derechos de los niños establece que el Estado debe asegurar un recurso alternativo a la familia para los niños que no pueden vivir con sus padres (art. 20 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, CDI). También prevé que en estas situaciones deben prevalecer los recursos de carácter familiar por delante del ingreso en instituciones (Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia).

Se propone abrir actuación de oficio para analizar las carencias detectadas y realizar recomendaciones.

AO 00125/2024

En tramitación

**Presunta agresión sexual a una educadora de centro educativo de justicia juvenil**

Objeto

Ante la agresión sexual que ha sufrido, recientemente, una educadora de un centro educativo de justicia por parte de un joven ingresado en el centro, se propone abrir una actuación de oficio para conocer las circunstancias de los hechos, analizar sus elementos y, en su caso, realizar las propuestas de mejora correspondientes.

El marco normativo vigente prevé que cuando los hechos constitutivos de delito o falta sean cometidos por adolescentes de entre catorce y dieciocho años se les exige responsabilidad penal en los términos previstos en la normativa que regula la responsabilidad penal de los menores, de naturaleza formalmente penal pero materialmente sancionadora-educativa (Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores).

Consideraciones

Las medidas privativas de libertad y las medidas cautelares de internamiento que se impongan a los menores y los jóvenes deben ejecutarse en centros específicos para menores y jóvenes infractores (art. 17 de la Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil). Estos centros trabajan por la integración y la reinserción social, mediante la aplicación de programas eminentemente educativos, así como la custodia de todos los menores y los jóvenes internados con medidas cautelares o definitivas.

Por otra parte, según el mismo marco normativo, el personal de los centros debe tener los requisitos profesionales y de titulación adecuados. Asimismo, debe disponer del apoyo técnico necesario para el cumplimiento de sus funciones.

AO 00127/2024

En tramitación

**Cierre del centro de protección en Cornellà del Terri**

Objeto

Hemos tenido conocimiento de que el municipio de Cornellà del Terri ha ordenado el cierre del centro de adolescentes migrantes solos ubicado en la casa de colonias Mas Batllori. Parece ser que el centro operaba sin licencia de actividad, sin haber presentado las medidas de protección y seguridad, etc.

En los últimos años, la institución del Síndic de Greuges ha tenido constancia de las dificultades que se ha encontrado la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) a la hora de ubicar centros del sistema de protección a la infancia y la adolescencia en determinados municipios (Rubí, Sant Fost de Campsentelles, Piera, Els Pallaresos, Calella, etc.).

Para estudiar este asunto, se decidió abrir una actuación de oficio.

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00129/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Salud y bienestar de un adolescente de dieciséis años</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>La tía de un chico de dieciséis años indica que su sobrino se marchó de casa en septiembre y se fue a vivir con ella y su madre, de ochenta y dos años. El adolescente no está bien, se autolesiona y ha dejado sus estudios. Ha sido ingresado en varias ocasiones en el Parc Taulí de Sabadell, pero no logra crear vínculos. Se pasa el día encerrado en la habitación. Los servicios sociales están sobre aviso. Abrimos actuación de oficio para estudiar el caso.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>Dada la información facilitada por la Administración, y una vez comprobado que se está realizando un seguimiento del caso y se están tomando las medidas que se consideran oportunas para atender la situación de riesgo detectada, finalizamos nuestra intervención.</p>  |
| <p>AO 00134/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Atención a la salud y práctica del Ramadán y en la atención de las chicas en las visitas médicas en el centro educativo de justicia Els Til·lers</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>El equipo de trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT) visitó el centro educativo Els Til·lers y, durante la visita, se detectaron posibles carencias en la alimentación y en la organización de las comidas durante el Ramadán y también en la atención de las chicas en las visitas médicas. Abrimos esta actuación de oficio para investigarlo.</p>   |
| <p><b>Consideraciones</b></p>                     | <p>La Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de justicia juvenil establece que los menores y jóvenes internados deben recibir una alimentación equilibrada y preparada convenientemente, que responda en cantidad y calidad a las normas dietéticas, a la edad y a las necesidades de salud respectivas y que respete sus convicciones religiosas (art. 59).</p> <p>Las Reglas de Naciones Unidas para el tratamiento de las reclusas y medidas no privativas de libertad para las mujeres delincuentes (Reglas de Bangkok) establecen que, si una reclusa pide que la examine una médica o una enfermera, se accederá a ello en la medida de lo posible, excepto si es una intervención urgente. Si, sin embargo, el reconocimiento lo acaba haciendo un médico, debe estar presente personal femenino del centro.</p> |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00140/2024         | <b>Imposibilidad de organizar un casal de verano en la Escola Emili Juncadella</b>   |
| <b>Finalizada</b>     |  |
| <b>Objeto</b>         | <p>El Síndic de Greuges ha tenido conocimiento de que unas obras de ampliación del comedor que debían realizarse en la Escuela Emili Juncadella han impedido organizar el casal de verano. Además, debido a problemas administrativos, las obras del comedor finalmente parece que no se podrán realizar durante el verano, tal y como había comunicado inicialmente el Consorcio de Educación de Barcelona.</p>   |
| <b>Cierre</b>         | <p>El Consorcio de Educación de Barcelona expone los motivos de la demora de las obras e indica que, sin embargo, se han podido iniciar las obras durante el verano y, en caso de que no se puedan terminar antes de septiembre, se aprovecharán las tardes o fines de semana para acabarlas durante el año. También expone que el alumnado del centro disponía de una amplia oferta alternativa en la ciudad, en parte promovida por el propio Ayuntamiento de Barcelona.</p> |
| AO 00149/2024         | <b>Atención y tratamiento de las adicciones en población infantojuvenil en Cataluña</b>  |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | <p>Abrimos esta actuación de oficio para pedir datos sobre trastornos adictivos en población infantojuvenil en Cataluña. Se considera que existe un estigma sobre el consumo y las adicciones que dificulta un abordaje especializado y que se adapte a las necesidades de este trastorno. Se denuncia que no existen recursos específicos para adolescentes en todo el territorio, como existen para adultos.</p>   |

AO 00151/2024

**Recursos residenciales para jóvenes extutelados: programa Sostre 360****En tramitación****Objeto**

Un informe de la DGAIA en el marco de la AO 172/2023 indicaba que existe un mecanismo de coordinación entre equipos del Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET) y los servicios sociales básicos que dependen de los entes locales para responder a las necesidades de los jóvenes extutelados, y son las regiones sociales las que velan por el buen funcionamiento del mecanismo. Además, el Departamento de Derechos Sociales dispone del programa Sostre 360, que ofrece acompañamiento personalizado a jóvenes vulnerables mayores de edad que se encuentran en situación de vivir en la calle o sin hogar a los que se ofrece apoyo social y residencial. Esta actuación de oficio se propone estudiar el acompañamiento y los recursos residenciales de los jóvenes tutelados que llegan a la mayoría de edad.

Después de analizar la información recibida por la Administración, hacemos las siguientes recomendaciones:

**Recomendaciones**

- ☑ Garantizar mecanismos de coordinación transversales que velen por cubrir las necesidades de los jóvenes extutelados a partir de los dieciocho años, acompañándolos y facilitándoles ayuda. Esta ayuda resulta imprescindible en la compleja etapa de transición a la vida adulta, para prevenir y evitar situaciones de precariedad, pobreza y exclusión social.
- ☑ Instar a todas las administraciones a seguir buscando soluciones transversales para prevenir o reconducir situaciones de precariedad humana.
- ☑ Garantizar programas de mentoría social por ser esta una herramienta fundamental para acompañar a los jóvenes extutelados o extuteladas cuando cumplen los dieciocho años. Pero la captación de mentores depende de campañas puestas en marcha por asociaciones sin ánimo de lucro, y a pesar de reconocer el valor de su tarea, es necesaria una apuesta pública para que este apoyo sea garantizado y supervisado, y los resultados se analicen con seguimiento y datos concretos.
- ☑ Crear un marco estable de referencia para que estos jóvenes puedan construir un proyecto de vida autónomo y autosuficiente trabajando desde las vertientes social, laboral, educativa, y residencial. La síndica recuerda que, en Cataluña, cada año unos 900 jóvenes que cumplen dieciocho años dejan de estar tutelados por la Administración, encontrándose a menudo sin una red de apoyo sólida. La sindicatura, a través de sus actuaciones, todavía tiene conocimiento de algunas situaciones de precariedad humana y falta de coordinación entre administraciones que afectan a jóvenes extutelados.



**Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la información con la que contamos, el programa Sostre 360 se desarrolla en 16 áreas básicas de servicios sociales (ABSS) de Cataluña y dispone de 360 plazas, y está previsto que se vaya extendiendo. Además, se ha creado una gestora de casos por cada ABSS para realizar el seguimiento de estos jóvenes y coordinar los diferentes agentes implicados. Pedimos información referente al inicio y evolución del programa Sostre 360, con los datos que estén explotados, así como de la gestión y seguimiento de los casos desde las ABSS, y toda la información que desde el Departamento de Derechos Sociales se tenga al respecto.

AO 00152/2024

**Acogida en centros de niños tutelados menores de seis años****En tramitación****Objeto**

En 2014 abrimos una actuación de oficio sobre la presencia de bebés y niños de menos de seis años en centros bajo dependencia de la Dirección General de Atención a la Infancia (DGAIA). Desde entonces hemos realizado seguimiento de esta problemática. En 2019 se sugirió al Gobierno de la Generalitat una serie de actuaciones, pero desgraciadamente, los últimos datos aportados por el Departamento de Derechos Sociales (julio de 2022) y los obtenidos en 2023 ponen de manifiesto que no se ha puesto fin al ingreso de bebés y niños de corta edad en centros de acogida.

Es decir, no todos los bebés y niños más pequeños disfrutaban del recurso de acogida de urgencia y diagnóstico que prevé la Ley 14/2010, de 27 de mayo. Así lo hicimos constar en el informe monográfico "Desinstitucionalización del sistema de protección a la infancia y la adolescencia", presentado en el Parlamento de Cataluña en noviembre de 2023. Según la última información recibida, a mediados de 2023 el 23 % de los niños menores de seis años con medida protectora estaban en un centro residencial. Además, el número de niños tutelados menores de seis años en centro residencial se había incrementado en el período 2020-2023 (junio). También había aumentado el número de niños tutelados menores de tres años en centro residencial, que ha pasado de 64 a 114.

Paralelamente, hemos continuado recibiendo reclamaciones en relación no solo con la acogida de niños en centros, sino también sobre la larga duración de estos ingresos que, en muchas ocasiones, superan los dieciocho meses. Dada esta realidad, y teniendo en cuenta que el acogimiento residencial es especialmente perjudicial en el caso de los niños menores de seis años, hemos considerado necesario abrir esta actuación de oficio para realizar seguimiento de esta situación y para trabajar conjuntamente con la Administración en la implementación de las medidas recomendadas por la sindicatura.

|   |  |
|---|--|
| <p>AO 00154/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Muerte de un niño por ahogamiento en las piscinas municipales de Alcarràs</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Hemos tenido conocimiento de la muerte de un niño de siete años por ahogamiento en las piscinas municipales de Alcarràs. Se propone la apertura de esta actuación de oficio para estudiar la situación y la intervención de la administración.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>Una vez recibido informe del Ayuntamiento, no se detectan irregularidades en la actuación de la Administración y cerramos el expediente.</p>  |
| <p>AO 00160/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Circuito que se sigue para la vía de urgencia para ingresar a adolescentes</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Hemos tenido conocimiento de la preocupación de profesionales de centros residenciales de acción educativa (CRAE) en lo que respecta al circuito que se sigue por la vía de urgencia para ingresar adolescentes. Cuando una persona ingresada en un CRAE ha estado fugada durante más de un mes, pierde su plaza de CRAE y, si los Mossos d'Esquadra la localizan y ha perdido su plaza, ingresa en otro CRAE, a veces incluso en medio del turno de noche. Algunos profesionales argumentan que este procedimiento tiene un fuerte impacto hacia los demás niños y adolescentes, especialmente si son pequeños o tienen necesidades específicas o especiales.</p> <p>Por otra parte, si a la persona fugada la encuentran en cualquier territorio español o en un país cercano como Francia, el último director de centro tendría la responsabilidad de ir a recogerlo con el argumento de que el guardador legal sigue siendo el último director de centro donde ha estado. Algunos profesionales exponen la contradicción del procedimiento actual. Plantean que, si se localiza a la persona, debería volver al centro donde el director ha tenido la extensión de responsabilidad legal durante el tiempo que ha durado la fuga, lo que prevendría los ingresos por la vía de urgencia a diferentes CRAE y evitaría el fuerte impacto que tienen estos ingresos en la dinámica de los centros.</p> <p>Pedimos a la Administración que haga una valoración del caso y exponga las posibles medidas que se puedan emprender.</p> |

**Cierre**

La DGAIA confirma lo que exponíamos sobre la situación en estos casos, pero asegura que, en primer lugar, se intenta el reingreso en el último centro en el que ha vivido la persona. Si la plaza ha sido ocupada, se valora la sobreocupación temporal (si hay prevista una baja del centro), pero si no es posible, se le busca una plaza en un centro de acogida para un ingreso temporal, a la espera de un recurso adecuado.

En caso de que todos los centros de acogida estén con plena ocupación, es cuando se hace una búsqueda de un centro residencial que pueda asumir temporalmente albergar al adolescente. Si bien es cierto que no es lo más adecuado, la DGAIA tiene la obligación legal de acoger de forma inmediata a los menores (son niños/adolescentes tutelados y no se puede demorar su atención). Esta es la última opción y solo se recurre a ella cuando no hay ningún otro dispositivo disponible.

AO 00162/2024

**En tramitación****Retirada de la tutela de sus hijos a una interna del Centro Penitenciario de Mujeres****Objeto**

En una visita al Centro Penitenciario de Mujeres, una interna nos plantea que quieren ingresarle sus seis hijos en un CRAE. Tienen once, seis, cinco, tres y siete meses (dos gemelos) y viven con su padre. Los gemelos no están registrados, con lo que no puede realizar comunicaciones familiares. También tiene otro hijo, de catorce años, pero vive con una familia de acogida y ya ha aceptado que le ha perdido. El equipo de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) le comunicó que los niños iban a ingresar en un CRAE y ella se negó a firmar el documento. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00165/2024

**Situación de un adolescente en el Centre Lledoners****En tramitación****Objeto**

La Sindicatura de Greuges de Terrassa nos ha enviado una queja de la madre de un adolescente tutelado por la DGAIA e ingresado en un centro. La interesada expone que su hijo no recibe una atención adecuada y pide que sea trasladado a otro centro.

**Recomendaciones**

Enviarnos una copia de las resoluciones administrativas dictadas por la DGAIA, de los informes técnicos de la EAIA y de la evolución del menor en el centro, tras escuchar su versión de la situación.

Valorar y responder a las consideraciones y peticiones de la interesada en su escrito, e informarle sobre posibles actuaciones para mejorar el bienestar del menor.

AO 00166/2024

**Tiempo de espera para la asignación de una vivienda social en casos de familias con niños a cargo****En tramitación****Objeto**

Constatamos las dificultades de las familias con niños a cargo en situaciones de emergencia residencial para acceder a una vivienda social y abrimos esta actuación de oficio para conocer el tiempo de espera de asignación de una vivienda social en estos casos.

**Consideraciones**

Sobre el procedimiento de asignación de recursos residenciales, es necesario proteger a los niños de la victimización secundaria. La Ley 14/2010, de 27 de mayo, establece que las administraciones públicas deben coordinarse para adoptar soluciones inmediatas y evitar daños psicológicos añadidos debido a una atención deficiente (art. 87.2), como garantía a la protección frente a la victimización secundaria.

La dilación en el tiempo de adjudicación de una vivienda social en el caso de niños que sufren un riesgo de exclusión residencial fomenta, aunque sea indirectamente, esta victimización secundaria. Además, la provisionalidad del recurso residencial asignado (como cuando se derivan temporalmente las familias con niños a cargo de pensiones, centros de acogida municipales u otros recursos residenciales de estancia limitada) también prolonga el sufrimiento emocional de los niños.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| AO 00169/2024<br>En tramitación | <b>Detención del director de un centro deportivo municipal por presuntas agresiones sexuales a menores de edad</b>  |
| Objeto                          | <p>Hemos conocido la detención del director de un centro deportivo de titularidad pública como presunto autor de agresiones sexuales a jóvenes entre quince y diecisiete años usuarias del servicio. La policía ha recibido tres denuncias por hechos producidos en las propias instalaciones polideportivas. Abrimos esta actuación de oficio para conocer si se han producido carencias en la aplicación de la normativa que regula la protección de la infancia ante la violencia en el ámbito deportivo.</p>  |
| AO 00170/2024<br>En tramitación | <b>Actividad práctica para niños y adolescentes sobre técnicas aplicadas de guerrilla urbana</b>  |
| Objeto                          | <p>En la Fiesta Mayor de Granollers de 2024 se programó una actividad práctica para niños y adolescentes llamada "Prácticum. Técnicas Aplicadas de Guerrilla Urbana. Introducción a las principales herramientas tecnicotácticas para una estrategia subversiva". En imágenes sobre la actividad, se ven a niños tirando botellas que parecen cócteles Molotov, un muñeco vestido de agente de las fuerzas de seguridad, un menor que empuja un contenedor de basura hacia coches y una furgoneta de cartón que simula un vehículo de Mossos d'Esquadra.</p> <p>Nos interesa tener más información sobre esta situación y sobre la participación de niños y adolescentes en la actividad.</p> |
| AO 00172/2024<br>En tramitación | <b>Aplicación de protocolos de maltrato infantil en los casales de verano</b>   |
| Objeto                          | <p>Proponemos abrir esta actuación de oficio para conocer la aplicación de protocolos de maltrato en los casales de verano.</p>   |
| AO 00180/2024<br>En tramitación | <b>Asentamiento de familias con hijos a cargo en Vallcarca</b>  |
| Objeto                          | <p>Abrimos esta actuación de oficio porque hemos sido informados de que, en los asentamientos de Vallcarca, junto al viaducto, viven unas 110 personas, incluidos niños y adolescentes. Viven en barracas en un solar de titularidad municipal y temen que en cualquier momento puedan desalojarles. Reclaman una alternativa residencial al Ayuntamiento de Barcelona.</p>   |

AO 00183/2024  
**En tramitación** **Investigación por la muerte de una niña de tres años en el Hospital de Figueres**

**Objeto**

A raíz de la muerte de una niña de tres años en el hospital de Figueres, abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso. Dos días antes de la defunción los padres habían llevado a la niña al CAP y parece que se ha ordenado la autopsia después de que los padres hayan presentado una denuncia.

AO 00184/2024  
**En tramitación** **Suicidio de una adolescente presunta víctima de agresión sexual**

**Objeto**

A raíz del suicidio de una chica de quince años presuntamente agredida por un adulto que conocía, se decide abrir esta actuación de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo.

AO 00200/2024  
**En tramitación** **Acompañamiento hospitalario a niños y adolescentes tutelados**

**Objeto**

En una visita al CRAE Urrutia se nos expone que el director del centro tuvo que cubrir las 24 horas en el hospital de un chico ingresado por un intento de suicidio mientras esperaba su traslado a planta. No se cubre el acompañamiento hospitalario que ofrece la DGAIA si el menor no está ingresado en planta y, además, este año ya no queda presupuesto de acompañamiento.

En la queja 803/2020 ya pedimos información sobre el acompañamiento hospitalario a niños y adolescentes tutelados por la DGAIA ingresados en centros residenciales, dado que un trabajador social de Sant Joan de Déu nos había alertado de las carencias detectadas. Decidimos abrir actuación de oficio para realizar un seguimiento de esta cuestión y pedir información a la DGAIA de la situación actual.

AO 00202/2024  
**En tramitación** **Medida de protección de un niño tutelado**

**Objeto**

Una trabajadora de un centro de acogida nos informa de que la DGAIA ha resuelto una medida de protección contraria a los criterios técnicos y que esta decisión puede poner en riesgo al niño afectado. Abrimos esta actuación de oficio para estudiarlo.

AO 00203/2024

**Determinación de pruebas de edad a un joven migrado solo****En tramitación****Objeto**

Un joven con pasaporte ha sido sometido a pruebas de determinación de la edad y decretado mayor, lo que comporta que, si no se toman medidas de transición a la vida adulta, el joven quedará en situación de vivir en la calle, por carecer de red familiar. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

Toda la normativa existente en España dispone que únicamente pueden practicarse las pruebas de determinación de la edad cuando el menor se encuentre en situación de indocumentación. Al respecto, abrimos la actuación de oficio 63/2024 y nuestra resolución sugería una serie de recomendaciones al Departamento de Derechos Sociales.

**Consideraciones**

A criterio de la sindicatura, a pesar de que la Fiscalía de Menores decreta la edad por medio de procedimientos médico-científicos, la DGAIA no puede actuar como si la edad decretada fuera irrefutable y no existieran problemas de fiabilidad. Tampoco puede actuar como si la minoría de edad fuera condición única para proteger a estos jóvenes, cuando en realidad no es así, teniendo en cuenta que la ley prevé la posibilidad de desarrollar medidas asistenciales más allá de la mayoría de edad.

**Recomendaciones**

Desde el 25 de abril de 2024 no hemos recibido respuesta a la resolución del expediente AO-00063/2024, relativa a la práctica de pruebas de determinación de la edad a jóvenes migrantes sin referentes familiares en Cataluña, que presentan documentación identificativa de minoría de edad. Solicitamos a la DGAIA (y al propio Departamento de Derechos Sociales e Inclusión) un posicionamiento más activo sobre esta cuestión y también pedimos:

- Conocer la posición del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión respecto a este asunto y recibir respuesta a las recomendaciones que emitimos en el marco de la citada actuación de oficio.
- Valorar la actuación de la Administración en el caso de este joven, teniendo en cuenta nuestras consideraciones.
- Informar de las actuaciones que se acometerán para garantizar su acompañamiento en la etapa de transición a la vida adulta.

**Cierre**

El informe recibido de la Administración indica que, en el caso que nos ocupa, el joven estaba vinculado a un recurso que facilitó una plaza en un piso asistido por una fundación.

AO 00205/2024

En tramitación

### Posibilidad de incluir a las familias con niños a cargo como casos de especial urgencia en los criterios de la bolsa de alquiler social de Barcelona

Recibimos un importante número de quejas por la falta de vivienda de familias con niños a cargo, que pasan entre dos y tres años en recursos residenciales temporales de urgencia gestionados por los servicios sociales municipales, a pesar de estar inscritos como demandantes de alquiler social desde hace años.

#### Objeto

Hemos insistido repetidamente en que es necesario esforzarse para evitar que las familias desahuciadas con niños a cargo deban alojarse en recursos como pensiones, centros de acogida municipales u otros recursos residenciales de estancia limitada, hasta que les asignen una vivienda. Estos recursos no ofrecen condiciones adecuadas para los niños.

#### Recomendaciones

Teniendo en cuenta que las Normas reguladoras de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona no incluyen la situación de vulnerabilidad de familias con niños a cargo dentro de los criterios establecidos como excepciones a los criterios generales de asignación a las viviendas de la bolsa, recomendamos:

Revisar las Normas reguladoras de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona con el fin de incluir, como supuesto de especial urgencia, las situaciones de necesidad de vivienda que afectan a familias en situación de vulnerabilidad y con niños a cargo inscritas como demandantes de alquiler en la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona.

AO 00207/2024

En tramitación

### Información y actuación hecha respecto al consumo de vapeadores

En el marco de la primera sesión del Consejo Asesor Joven, nos exponen que les preocupa la falta de formación y acompañamiento sobre los efectos para la salud del consumo de vapeadores. Además, también se pone sobre la mesa la falta de control en cuanto a la venta de este producto a menores de edad. Por ejemplo, se dice que existen centros educativos donde se vapea dentro de las aulas sin control por parte del profesorado. Además, no existe formación ni trabajo en las escuelas sobre esta cuestión, a diferencia de lo que sí se hace en relación con el alcohol, el tabaco y otras drogas.

#### Objeto

Abrimos esta actuación de oficio para continuar con el estudio que se inició a través de la actuación de oficio 183/2022.



|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00208/2024         | <b>Situación de un adolescente ingresado en un CREI con propuesta terapéutica</b>  |
| <b>En tramitación</b> | <p>A raíz de visita realizada por el equipo a un centro residencial de acción educativa (CRAE), se expone la derivación de un menor a un centro residencial de educación intensiva (CREI) por carencia de plaza en recurso terapéutico.</p>  |
| <b>Objeto</b>         | <p>El equipo educativo expone que el chico ha protagonizado diferentes tentativas de suicidio, agresiones al equipo educativo, presenta consumo de sustancias adictivas y tenencia de armas blancas y cometió una agresión sexual a otro chico, con discapacidad, ingresado en el centro.</p> <p>Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>   |
| AO 00209/2024         | <b>Joven extutelado con dificultades de salud mental sin acompañamiento</b>  |
| <b>En tramitación</b> | <p>A raíz de la visita a un CRAE se expone la situación de un chico que consume drogas y tiene dificultades de contención. Al ser mayor de edad, ya no reside en el centro, pero se sospecha que vive en la calle y que no recibe ningún tipo de acompañamiento. Se aportan distintas incidencias recientes respecto a la situación del joven mientras residía en el centro. Decidimos abrir esta actuación de oficio para interesarnos por su situación y el seguimiento que se está realizando de su proceso de transición a la vida adulta.</p> |
| <b>Objeto</b>         |  |
| AO 00210/2024         | <b>Muchacho con discapacidad víctima de una agresión sexual en un CRAE</b>   |
| <b>En tramitación</b> | <p>A raíz de una visita a un CRAE, el equipo educativo expone el caso de un chico de quince años con discapacidad que ha sido víctima de una agresión sexual por parte de otro de los chicos ingresados en el centro. No recibe atención por parte del equipo Barnahus ni atención terapéutica. Ahora es asediado por otro chico ingresado. Abrimos esta actuación de oficio para investigar el caso.</p>  |
| <b>Objeto</b>         |  |
| AO 00211/2024         | <b>Sospecha de prostitución de un chico con discapacidad ingresado en un CRAE</b>  |
| <b>En tramitación</b> | <p>Hay sospechas de que un chico con discapacidad ingresado en un CRAE se está prostituyendo. Piden atención por Barnahus y que pueda intervenir la policía para poder verificar su dispositivo móvil de cara a verificar los indicios delictivos. Abrimos actuación de oficio para estudiarlo.</p>  |
| <b>Objeto</b>         |  |

AO 00212/2024 **Chica ingresada en un CRAE con dificultades por problemas de salud mental**  
**En tramitación**

**Objeto**

Chica con problemas conductuales y de salud mental graves, fugas, consumo y difícil escolarización, ha tenido que ser separada del grupo por riesgo de agresiones. Se aportan incidencias y se valora que sería necesario un recurso más adecuado a sus necesidades. Abrimos actuación de oficio para pedir información y valorarlo.

AO 00213/2024 **Familias con niños de Salt con precariedad residencial y falta de vivienda**  
**En tramitación**

**Objeto**

La plataforma Prou desnonaments: docents pel dret a l'habitatge digne [Basta desahucios: docentes por el derecho a la vivienda digna] pide que se adopten medidas para detener los desahucios de familias con niños en edad escolar en Salt. Cada semana, desde hace meses, algún alumno del municipio se ve en una situación de pérdida de su vivienda habitual, lo cual afecta a su estabilidad emocional. La labor pedagógica se hace casi imposible si los estudiantes no tienen garantizados los derechos mínimos. El derecho a recibir una educación de calidad no puede desligarse ni de la situación social ni de la situación vital del alumnado.

Denuncian que el 63 % de las familias no pueden acceder a un alquiler medio (de 700 euros), que hay un millar de familias inscritas solicitantes de vivienda de protección oficial (para un parque público de poco más de 300 viviendas). El parque público está lleno y muchas familias viven sin suministros básicos y están afectadas sobre todo por la falta de agua. Cerca de 1.800 viviendas del municipio están en manos de fondos de inversión y grandes tenedores y actualmente hay al menos diez familias con niños escolarizados en Salt que pernoctan en recursos residenciales de emergencia en municipios como Medinyà, con el trasiego que ello implica.

Por estos motivos, reclaman a las administraciones responsables, desde el Ayuntamiento hasta la Generalitat, que intervengan para garantizar los derechos de los niños y adolescentes a una vivienda digna.

La sindicatura ha constituido un grupo de trabajo para estudiar la segregación residencial en Cataluña, del que forma parte una representación del movimiento por la vivienda digna de Salt y se propone la apertura de esta actuación de oficio para estudiar la situación descrita.

AO 00216/2024

En tramitación

**Situación de una bebé acogida por la DGAIA y reclamada por familia materna desde Colombia**

La Defensoría del Pueblo de Colombia se pone en contacto con nosotros por una menor nacida en Cataluña de madre colombiana. La niña está bajo tutela de la DGAIA, tras dictar esta un desamparo preventivo con medidas cautelares de retención hospitalaria. Desde la retención, la niña se encuentra en un centro de acogida, que está estudiando la situación para elaborar el informe de propuesta correspondiente.

Objeto

El padre de la niña la ha reconocido, pero desconocemos si quiere hacerse cargo de ella o si se está estudiando algún otro miembro de la familia paterna como posible acogedor/a. Por parte de la madre, los abuelos y el tío de la niña, que viven en Colombia, pidieron que se tramite una petición de acogida de la niña en familia extensa.

Proponemos la apertura de esta actuación de oficio para informarnos sobre este asunto.

AO 00220/2024

En tramitación

**Agresión homófoba sufrida por un adolescente de diecisiete años**

Un adolescente de diecisiete años sufrió una agresión homófoba por parte de un hombre de veintisiete años el pasado 1 de noviembre en Manresa. El autor de los hechos profirió insultos de carácter homófobo hacia el chico y, al cabo de unos minutos, la agresión pasó a ser física, lo que ha provocado que el adolescente pierda la visión de un ojo. El autor fue detenido y puesto a disposición judicial.

Objeto

El marco normativo que regula los derechos de los niños les reconoce el derecho a ser protegidos frente a la violencia y atribuye a los poderes públicos el deber de intervenir en estos casos, asegurar que se investiguen los hechos y facilitar a las víctimas el tratamiento para su recuperación.

La institución del Síndic de Greuges tiene el mandato del Parlamento de Cataluña de supervisar la Administración en cuanto al cumplimiento de los derechos de las personas LGTBI y de luchar contra las agresiones LGTBI-fóbicas. Condena lo ocurrido y se propone abrir esta actuación de oficio para conocer e investigar las circunstancias de los hechos.

## Medio ambiente y calidad de vida

|   |   |
|---|---|
| <p>AO 00006/2024</p> <p><b>Finalizada</b></p>     | <p><b>Proyecto de construcción de dos megapiscinas con olas</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>El Ayuntamiento de Cunit tenía en trámite un proyecto de construcción de una piscina con olas artificiales. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>  |
| <p><b>Posición de la Administración</b></p>       | <p>El proyecto estaba pendiente del informe de la Comisión Territorial de Urbanismo para la adopción de las decisiones más respetuosas y sostenibles con los recursos hídricos. También estaba pendiente de evaluación ambiental. La decisión se ajustará a lo que establezcan los informes.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>Vista esta información, damos por finalizada nuestra intervención y se archiva el expediente de referencia.</p>  |
| <p>AO 00012/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Seguimiento de las actuaciones a raíz de la explosión en la empresa IQOXE</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>A raíz de la explosión en la empresa IQOXE, la institución del Síndic inició la actuación de oficio AO-0008/2020, en la que se emitió una resolución con diversas recomendaciones y recordatorios de derechos y deberes legales a las administraciones públicas implicadas. Transcurridos cuatro años, se propone la apertura de la presente actuación de oficio para realizar seguimiento de la situación y verificar si se han cumplido las medidas previstas y las recomendaciones efectuadas por esta institución.</p> |
| <p>AO 00013/2024</p> <p><b>Finalitzada</b></p>    | <p><b>Presencia de pélets en las playas catalanas provenientes de las industrias químicas</b></p>   |
| <p><b>Objeto</b></p>                              | <p>Se detecta la presencia de pélets en las playas catalanas provenientes de las industrias químicas y abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.</p>  |
| <p><b>Posición de la Administración</b></p>       | <p>El Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural explica que están haciendo un seguimiento en este asunto y que están tramitando expedientes sancionadores con la Agencia Catalana del Agua, por daños en el dominio público hidráulico por parte de las empresas, así como expedientes informativos de subsanación de deficiencias. También tienen en trámite un expediente para la determinación y exigencia de la responsabilidad ambiental de las empresas inspeccionadas.</p>                         |
| <p><b>Cierre</b></p>                              | <p>La Administración está adoptando medidas para controlar la contaminación y damos por finalizada nuestra intervención.</p>  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| AO 00053/2024                        | <b>Gestión de la sequía en Cataluña</b>  |
| <b>Finalizada</b>                    |  |
| <b>Objeto</b>                        | Desde finales de 2020, se está registrando en Cataluña un largo período de sequía. Para intentar hacerle frente, el Gobierno de la Generalitat de Cataluña aprobó el Plan especial de actuación en situación de alerta y eventual sequía. Sin embargo, durante el primer trimestre de 2024 no ha mejorado la situación de las reservas de agua disponible y sobre la mesa existen elementos diversos a analizar y valorar. Por ello, abrimos esta actuación de oficio. |
| <b>Cierre</b>                        | Se ha publicado en el <i>Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña</i> , núm. 9237, de 29 de agosto de 2024, el Acuerdo GOV/191/2024, de 27 de agosto, por el que se aprueba la Estrategia de la gestión del agua y se determinan las medidas y actuaciones para lograr la seguridad hídrica. Por tanto, se pone fin a la actuación de oficio.  |
| AO 00077/2024                        | <b>Suciedad derivada de malos usos en los entornos de centros educativos del Eixample</b>  |
| <b>Finalizada</b>                    |  |
| <b>Objeto</b>                        | Esta actuación de oficio tiene por finalidad analizar los posibles malos usos en zonas pacificadas de escuelas del Eixample. Recientemente ha habido un caso de un alumno de infantil que se pinchó con una jeringa en una jardinera.  |
| <b>Posición de la Administración</b> | El Ayuntamiento de Barcelona expone el protocolo seguido en los casos de recogida de jeringuillas en la calle, y, en el caso concreto planteado, en torno a áreas escolares. En el caso del consumo inyectado, se llevan a cabo actuaciones para retirar las jeringuillas del espacio público, con gran dedicación por parte de los servicios de limpieza de la ciudad, así como del propio equipo de agentes de salud.  |
| <b>Cierre</b>                        | No detectamos irregularidades en las actuaciones efectuadas por la Agencia de Salud Pública de Barcelona y cerramos el expediente.   |

AO 00095/2024 **Limpieza de los residuos que los aguaceros de mayo de 2024 depositaron en la desembocadura del río Besòs**  
**Finalizada**

Abrimos esta actuación de oficio porque se constata la acumulación de residuos y desechos en la desembocadura del río Besòs después de la lluvia de principios de mayo de 2024. Se ha encontrado suciedad de todo tipo y un grupo de voluntarios ha iniciado las tareas de limpieza, dado que existen discrepancias entre las diversas administraciones públicas sobre cuál es la competente para limpiar y retirar los residuos.

**Objeto**

Las administraciones implicadas son el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs y la Generalitat de Catalunya (Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural a través de la Agencia Catalana del Agua y la Agencia de Residuos de Catalunya). Al tratarse de un espacio del dominio público marítimo-terrestre también hay que tener en cuenta el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Además, la gestión de las playas metropolitanas recae en el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), y del Parque Fluvial del Besòs se encarga la Diputación de Barcelona.

**Cierre**

El Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs expone que ha iniciado conversaciones con la Diputación de Barcelona para pedir una ayuda económica y establecer un convenio de colaboración para el mantenimiento de este espacio que permita afrontar las limpiezas de los próximos episodios de lluvias. También ha iniciado conversaciones con el AMB para modificar el convenio de colaboración vigente entre el Ayuntamiento y el AMB para el mantenimiento de las playas de Sant Adrià de Besòs. Ante esta información, se cierra el expediente.

AO 00136/2024 **Cierre de espacio para perros sin dar alternativas viables en la zona**  
**En tramitación**

**Objeto**

Hemos recibido varias quejas por la decisión del distrito de Gràcia de cerrar un área para perros. Según indican los promotores de las quejas, tuvieron conocimiento de la decisión por la prensa y, al parecer, su cierre se fundamenta en el comportamiento incívico de sus usuarios. Señalan que desconocían la existencia de las molestias causadas en el vecindario y que el Ayuntamiento no mantenía este espacio de forma adecuada (no se actuaba en la arena ni se había instalado ningún elemento que pudiera amortiguar el ruido por el uso del área). Además, con el cierre de esta área, se incrementará la intensidad de uso de otras áreas para perros del barrio y, en consecuencia, se generarán nuevas molestias para el vecindario.

Iniciamos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

AO 00153/2024

**Proyecto de decreto para desarrollar la Ley 16/2002****Finalizada****Objeto**

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el proyecto de decreto por el que se desarrollará la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica, con anexos adaptados. En concreto, nos centraremos en la situación de las campanas.

**Consideraciones**

La Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático nos informa de que, hace unos meses, se realizó un proceso de participación ciudadana en este ámbito, con el preceptivo trámite de información pública. Se podrán realizar todas las aportaciones que se considerasen oportunas, y serán convenientemente valoradas.

Hemos pedido nueva información al Departamento para conocer cuál ha sido la valoración de las aportaciones recibidas, cuál será el redactado definitivo en relación con la regulación de las campanas y cuándo está previsto que se pueda aprobar este proyecto. Esperamos respuesta.

AO 00181/2024

**Presencia de amianto en mal estado en la cubierta de una antigua fábrica de Tarragona****En tramitación****Objeto**

El vecindario de un barrio de Tarragona, desde hace tiempo, denuncia el mal estado de una cubierta de fibrocemento (con amianto) de una fábrica. Parece que vecinos de la zona han sufrido enfermedades respiratorias en los últimos años y que, en 2019, el Ayuntamiento ya inició un expediente en el marco del cual se impusieron multas coercitivas a los propietarios. Ahora bien, a pesar de la intervención del Ayuntamiento, el vecindario no ha observado ninguna actuación.

Abrimos esta actuación de oficio para conocer qué medidas se están tomando para exigir la correcta retirada del amianto de este espacio y evitar riesgos para la salud de las personas. Asimismo, queremos saber si esta cubierta está recogida en el censo de instalaciones y emplazamientos de amianto municipal y si ya se dispone de un calendario de retirada.

AO 00198/2024

**En tramitación****Dificultad para controlar los horarios de los establecimientos abiertos al público, espectáculos públicos y actividades recreativas con la normativa actual****Objeto**

Se ha constatado la dificultad de controlar las actividades de ocio nocturno con la actual normativa reguladora de los horarios. La Orden INT/358/2011, de 19 de diciembre, no se ajusta a las necesidades actuales. Hay que tener presente que los tribunales amparan el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar y el derecho a la inviolabilidad de domicilio frente a la libertad de empresa y el ocio.

Se propone la apertura de esta actuación de oficio para analizar las carencias detectadas, proponiendo, en su caso, algún tipo de modificación en el articulado en vigor de la Orden INT/358/2011.

AO 00222/2024

**En tramitación****Seguimiento del informe “Deficiencias en materia nuclear”****Objeto**

En 2019 se abrió una actuación de oficio para tratar las deficiencias en materia de emergencia nuclear y el proceso finalizó con la elaboración del informe titulado “Deficiencias en materia de emergencia nuclear”, que se entregó al Parlamento de Cataluña el 21 de noviembre de 2019. Transcurridos cinco años desde la presentación del informe, proponemos abrir esta actuación de oficio para valorar en qué grado se han implementado las medidas propuestas en el informe.

AO 00224/2024

**En tramitación****Retirada del amianto en Badia del Vallès****Objeto**

La presencia de amianto en las construcciones es un grave problema ambiental y de salud pública, y uno de los municipios más afectados por la presencia de amianto es Badia del Vallès. La construcción de muchos de sus edificios coincide con la época de máximo uso del amianto; de hecho, según se hace constar en el mapa de presencia de amianto de la ciudad, el 100 % de sus edificios privados se construyeron con materiales con presencia de amianto. Se considera necesario, pues, iniciar esta actuación de oficio para estudiar y realizar un seguimiento específico de las actuaciones que se lleven a cabo para realizar la retirada del amianto en Badia del Vallès.



# Salud

AO 00015/2024

## Lista de espera para infiltraciones

En tramitación

Objeto

En 2023 hemos recibido quejas sobre la lista de espera que hay en varias unidades clínicas del dolor para una infiltración. Más de dos años de demora a causa de, según informan, dificultades para encontrar anestelistas o por problemas de suministro de medicamentos.

Al parecer el CatSalut ha analizado la situación de las unidades clínicas del dolor de toda Cataluña y se está trabajando para definir una cartera de servicios definitiva de estas unidades; establecer mecanismos de coordinación entre la atención primaria y las unidades del dolor hospitalarias, y definir criterios de evaluación de la actividad.

Para conocer más detalles sobre el estudio realizado, cuál es exactamente la situación de cada una de las unidades clínicas del dolor hospitalarias y cuáles son las medidas en las que se trabaja para reducir las demoras existentes y mejorar la calidad asistencial, hemos abierto esta actuación de oficio.

AO 00019/2024

## Rechazo de muestras de sangre para analizar

Finalizada

Objeto

Se desecharon miles de muestras de sangre después de pasar más de cuarenta y ocho horas sin que se hubieran analizado. A raíz de la huelga de los técnicos de laboratorio, solo se analizan las muestras urgentes, las relacionadas con oncología y las que sean inaplazables, en cumplimiento de los servicios mínimos determinados por el Departamento de Empresa y Trabajo. Abrimos esta actuación de oficio para analizar el caso.

Consideraciones y recomendaciones

En ningún caso se cuestiona el derecho de huelga que tienen los trabajadores. Nuestra intervención se centra exclusivamente en la situación de los pacientes. Entendemos que estamos hablando de analíticas que pueden esperar porque, de no ser así, habría que efectuarlas.

Recomendamos:

- Informar a los pacientes de que no se puede garantizar que las extracciones que se hagan ahora se puedan llegar a analizar.
- Aplazar las visitas vinculadas a los resultados.

Cierre

El Departamento de Salud informa de que se enviaron SMS a los pacientes que tenían programada una analítica, y que se les advirtió que la prueba podía verse afectada por la huelga de los profesionales.

AO 00030/2024

En tramitación

**Criterios para acceder a una vasectomía con cargo al CatSalut**

Objeto

A raíz de la queja 124/2023, vemos que no existe un protocolo común para acceder a una vasectomía con cargo a fondos públicos y que cada centro hospitalario (o zona) ha consensuado los criterios que ha considerado adecuados para realizar la intervención. Sin embargo, los usuarios del CatSalut, con independencia del centro en el que son atendidos, deben poder acceder a las prestaciones sanitarias con las mismas condiciones. Vista la situación, se considera conveniente abrir esta actuación de oficio para averiguar cuáles son los criterios que emplea cada centro hospitalario.

AO 00039/2024

En tramitación

**Reorganización de cupos en atención primaria y tratamiento de las solicitudes de retorno**

Objeto

Ante la necesidad de reorganizar los cupos por diferentes causas, se producen cambios de médico o médica de familia, de oficio, sin que lo hayan pedido las personas afectadas. Ya hace años que se reciben quejas porque estos cambios no se comunican; porque los miembros de una misma familia pasan a ser atendidos por diferentes profesionales; o porque hace años que los pacientes son atendidos por el mismo profesional y tienen establecida una relación de confianza tejida a lo largo de los años, entre otros.

Además, cuando las personas piden que se las vuelva a asignar al profesional anterior, se les deniega la solicitud, en aplicación de la instrucción del CatSalut que regula la libre elección de equipo de atención primaria y de profesionales, concretamente por el punto de la instrucción que prevé denegar un cambio cuando ya se haya cambiado de EAP en el año inmediato anterior.

Sin cuestionar la facultad de organización de la Administración, se ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para examinar más a fondo y con carácter más general esta situación.

AO 00040/2024

En tramitación

**Procedimiento de validación de la incapacidad temporal**

Objeto

A raíz de algunas quejas, se ha detectado que puede haber incidencias en el sistema establecido entre los centros de atención primaria y el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM), cuando el ICAM debe validar una baja médica. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00119/2024

**Organización de la asistencia sanitaria del verano 2024****En tramitación****Objeto**

Desde el Instituto Catalán de la Salud, se ha dado orden de no contratar a personal de sustitución y de no renovar contratos en verano. A efectos de examinar cuál es el impacto que estas medidas tendrán en el acceso de las personas a la atención sanitaria, se abre una actuación de oficio.

AO 00128/2024

**Programa de detección precoz del cáncer de mama****En tramitación****Objeto**

En noviembre de 2022, la Unión Europea propuso ampliar los límites de edad en el cribado de cáncer de mama a mujeres de entre cuarenta y cinco y setenta y cuatro años, y pidió a los Estados miembros que evaluaran sus disposiciones nacionales y regionales para propiciar la aplicación oportuna y efectiva de las directrices actualizadas. Después de casi dos años, Cataluña todavía no ha modificado la edad de las mujeres objeto de cribado. Abrimos esta actuación de oficio para estudiarlo.

AO 00131/2024

**Listas de espera para reconstrucción mamaria****En tramitación****Objeto**

Recientemente, se ha incluido la reconstrucción de mama entre las intervenciones con un plazo de espera garantizado y abrimos esta actuación de oficio para interesarnos por la situación de las personas actualmente pendientes de esta intervención.

AO 00146/2024

**Agresiones al personal del Hospital Doctor Josep Trueta de Girona****En tramitación****Objeto**

Para la verbena de San Juan se produjo un tiroteo en Girona, los heridos fueron atendidos por el Servicio de Urgencias del Hospital Doctor Josep Trueta y un numeroso grupo de familiares intentó acceder al hospital por la fuerza, con agresiones físicas y verbales, y amenazas de muerte al personal. Se abre esta actuación para examinar el protocolo de seguridad establecido y su aplicación en este caso concreto.

AO 00147/2024

**Agresiones al personal del Hospital de Terrassa****En tramitación****Objeto**

El 26 de junio, un grupo de personas irrumpió en el Servicio de Urgencias y el Área de Partos del Hospital de Terrassa, causaron destrozos materiales y agredieron a varios trabajadores, que acabaron con lesiones físicas y psicológicas. Se abre actuación para examinar el protocolo de seguridad establecido y su aplicación en este caso concreto.

AO 00171/2024

**Diagnóstico de espectro autista en personas adultas****En tramitación****Objeto**

Una persona denuncia (queja 6917/2024) que tuvo que recurrir al sistema de salud privado para ser diagnosticada de trastorno de espectro autista y obtener el informe correspondiente porque el profesional de psiquiatría del sistema público referente no quiso hacerlo.

La ciudadanía tiene derecho a obtener los informes sobre el estado de salud, enfermedad y asistencia prestada a la persona incluida en la prestación sanitaria pública y de acuerdo con el contenido de la historia clínica. A todos los efectos, los profesionales sanitarios del sistema sanitario público tienen la obligación de emitir los informes mencionados, salvo en los casos en los que no existe esta obligatoriedad. Se propone abrir esta actuación de oficio para tener más información sobre este asunto.

AO 00177/2024

**Listas de espera para intervenciones de cirugía instrumentada del raquis en el Hospital de Tortosa Verge de la Cinta****En tramitación****Objeto**

El tiempo que debe esperar una persona para acceder a una cirugía instrumentada del raquis en el Hospital de Tortosa Verge de la Cinta es muy considerable, y está muy alejado del plazo de referencia de un año establecido por el Departamento de Salud. Abrimos esta actuación de oficio para conocer con más detalle cuáles son las causas y en qué medidas trabaja la Administración sanitaria (más allá del centro) para seguir rebajando los plazos.

AO 00182/2024

**Atención sociosanitaria****En tramitación****Objeto**

Se inicia un estudio sobre los centros de internamiento que conforman la red de atención intermedia y se abre esta actuación de oficio para dar cabida a las distintas actuaciones previstas.

AO 00186/2024

**Mamparas de los baños del Pius Hospital de Valls****En tramitación****Objeto**

Una persona nos ha comunicado un incidente con consecuencias fatales por culpa de la mampara fija de cristal de la ducha del baño de la habitación donde estaba ingresado su padre en el Pius Hospital de Valls. Por culpa de la mampara, no podían sacarlo del baño porque no cabía la grúa para levantarlo. Tardaron hasta dos horas para sacarlo y, minutos después, murió. Los elementos del baño (especialmente la mampara) pueden estar dispuestos de forma que comprometan la seguridad de los pacientes y abrimos una actuación de oficio para examinarlo y para comprobar si se trata de un baño accesible.

AO 00195/2024

**Desabastecimiento de fármacos para el trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH)****En tramitación****Objeto**

Se detectan problemas de suministro de una medicación que tienen prescrita muchas personas para el TDAH. Se abre esta actuación de oficio para examinar con mayor detalle esta problemática con especial atención a las posibles alternativas de los pacientes mientras no se regularice el suministro.

AO 00215/2024

**Los espacios físicos en la atención a la salud reproductiva****En tramitación****Objeto**

En las urgencias de la maternidad de Vall d'Hebron, se atiende en el mismo espacio a mujeres que han tenido un aborto y a mujeres que acaban de dar a luz. En vista de que la situación emocional es radicalmente opuesta, abrimos esta actuación de oficio para examinar con mayor detenimiento este asunto, también respecto al resto de centros hospitalarios.

AO 00217/2024

**Urgencias pediátricas en atención primaria****En tramitación****Objeto**

La Plataforma en Defensa de la Sanidad Pública de Terrassa, Marea Blanca, nos ha expuesto que no se ofrece un servicio de urgencias pediátrico en el ámbito de la atención primaria en Terrassa y su área de influencia, a pesar de la respuesta del CatSalut en el sentido de que están garantizadas las urgencias. Proponemos abrir esta actuación de oficio para examinar este asunto con mayor detenimiento.

AO 00218/2024

En tramitación

**Instrucción del Departamento de Salud sobre la prescripción de absorbentes para la incontinencia**

Hemos recibido algunas quejas sobre la dificultad de cumplir con la instrucción del Departamento de Salud sobre la prescripción de absorbentes para la incontinencia. De acuerdo con la instrucción, los absorbentes se prescriben mediante receta y requieren de visado de inspección. En el ámbito del SISCAT, si se prescriben más de cuatro absorbentes por día o bien más de uno por noche se pide valoración y justificación.

**Objeto**

La necesidad de absorbentes la hemos constatado en residencias para la tercera edad: según un estudio realizado internamente, un 51 % de los residentes requiere más de cinco absorbentes diarios. En realidad, el hecho de que la mayoría de los residentes no pueda acudir de forma autónoma al baño, junto con la escasez de personal de estos centros, hace que necesiten llevar absorbentes.

La falta de absorbentes provoca infecciones urinarias y los centros residenciales solicitan lo máximo posible para todos los residentes, aunque algunos no los necesiten. Después los reparten. También se buscan vías alternativas para obtenerlos (donaciones, las propias familias...) y, en última instancia, el centro asume los costes de los absorbentes de más que se necesitan.

Proponemos abrir esta actuación de oficio para valorar si la instrucción del Departamento de Salud se adapta a las necesidades de las personas mayores, especialmente de las que se encuentran en centros residenciales con un alto grado de dependencia.

## Seguridad ciudadana y justicia

AO 00001/2024

### Protesta del personal del Centro Penitenciario Ponent por la situación del centro

Finalizada

#### Objeto

Tras conocer la protesta de un grupo de personal funcionario y trabajador del Centro Penitenciario Ponent por las recientes agresiones que han sufrido, abrimos esta actuación de oficio. Parece que ha habido casos de violencia física y sexual y que la plantilla pide soluciones a la Administración. Además, es el centro más antiguo de Cataluña y tiene importantes carencias en diferentes ámbitos, sobre todo en lo que se refiere al personal. Con la actuación de oficio, pediremos información sobre las agresiones que se han producido en el último año y, específicamente, sobre la agresión sexual a una funcionaria y otros intentos de agresión sexual. Estudiaremos también si la dotación de personal de vigilancia en el centro y el dimensionamiento son adecuados al número y perfil de su población reclusa.

AO 00021/2024

### Identificación de los agentes de Mossos d'Esquadra en funciones de orden público

Finalizada

#### Objeto

El 30 de enero de este año, esta institución ha incoado el expediente de actuación de oficio porque diferentes organizaciones en defensa de los derechos humanos han constatado que, hasta en ocho ocasiones, los agentes encargados del orden público no iban correctamente identificados con el número operativo policial (NOP) en la parte posterior del chaleco.

#### Consideraciones

La Instrucción núm. 16/2014, de 4 de septiembre, fijó las características técnicas del NOP de los agentes adscritos a la Brigada Móvil (BRIMO) y en las áreas regionales de recursos operativos (ARRO).

La Instrucción núm. 8/2020, de 16 de octubre, sobre el establecimiento del NOP en la BRIMO y en las ARRO, fue un avance importante, pues aumentó la visibilidad del NOP, tanto en la parte delantera como trasera del chaleco, y en los laterales de los agentes de orden público. Si los agentes policiales no están debidamente identificados cuando ejercen funciones de orden público, es un grave incumplimiento de la normativa.

### Recomendaciones

- ☑ Adoptar las medidas para cumplir con la normativa vigente en lo que se refiere a la identificación de los agentes policiales en funciones de orden público.
- ☑ Dar las órdenes oportunas para que, en el plazo más breve posible, se informe sobre el cumplimiento de la normativa de identificación de los agentes policiales por parte de los agentes de la BRIMO y de las ARRO; si ha habido algún cambio en la normativa sobre identificación de los agentes de la BRIMO y las ARRO en funciones de orden público, y por qué razón en las fechas informadas y en fotografías anexas los agentes no llevaban correctamente las identificaciones.

### Cierre

La Dirección General de la Policía facilita la información solicitada y no se observan indicios o signos de actuación irregular de la Administración. Ha quedado acreditado que los agentes de la BRIMO y las ARRO van identificados con las tarjetas de identificación profesional (TIP) en los chalecos antibalas y con el NOP visible en los laterales de los cascos y que los efectivos de unidades de seguridad ciudadana solo llevan identificación TIP en los chalecos, pero no disponen de NOP.

Sin embargo, hay que insistir en la necesidad de una identificación fácilmente visible para garantizar el derecho a la defensa de la persona que pueda verse perjudicada en una eventual actuación con agentes.

AO 00027/2024

### Presunto homicidio en el Centro Penitenciario Brians 1

#### En tramitación

### Objeto

En fecha 13 de febrero de 2024, esta institución ha incoado el expediente de actuación de oficio 27/2024 para estudiar y valorar el presunto homicidio en el Centro Penitenciario Brians 1 ocurrido el día 10 de febrero de 2024. Un interno apareció muerto, presuntamente por la agresión del compañero de celda.



|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00028/2024         | <b>Agresión al jefe de la enfermería del centro penitenciario Lledoners</b>  |
| <b>Finalizada</b>     |  |
| <b>Objeto</b>         | El 14 de febrero de 2024, un interno ingresado en la enfermería del Centro Penitenciario Lledoners agredió físicamente al jefe de la enfermería. Al parecer, el interno presentaba un alto riesgo de violencia intrainstitucional y la agresión ha sido grave. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.   |
| <b>Cierre</b>         | La Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima facilita la información correspondiente y no observamos indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración penitenciaria. Ha quedado acreditado que se adoptaron las medidas oportunas para garantizar la seguridad y restablecimiento del orden regimental, además de facilitar todo el apoyo jurídico a la víctima, a efectos de que pueda iniciar las acciones legales que estime oportunas. |
| AO 00041/2024         | <b>Muerte de una trabajadora del Centro Penitenciario Mas d'Enric</b>  |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | Ante la muerte de la cocinera del Centro Penitenciario Mas d'Enric tras el ataque de un interno que parece que después se suicidó, abrimos una actuación para obtener información sobre el caso. Parece que se ha abierto una investigación judicial y otra interna para esclarecer las circunstancias de los hechos. Sin perjuicio de la información reservada y del procedimiento judicial, se considera oportuno abrir esta actuación de oficio.  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| AO 00042/2024     | <b>Agresión de un interno a personal funcionario del Centro Penitenciario Quatre Camins</b>   |
| <b>Finalizada</b> |   |
| <b>Objeto</b>     | <p>A raíz de tener conocimiento de un incidente regimental en el Centro Penitenciario (CP) Quatre Camins, el pasado día 13 de marzo, en el que según los medios un interno habría agredido gravemente a cinco funcionarios del centro, se considera oportuno abrir una actuación de oficio para tener más información sobre las circunstancias de cómo tuvo lugar la agresión, entre otras cuestiones.</p>  |
| <b>Cierre</b>     | <p>La Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima facilita la información correspondiente y no observamos indicios o signos de actuación irregular por parte de la Administración penitenciaria. La trayectoria del interno lleva a considerar que el riesgo de conductas violentas intrainstitucionales es elevado. Había estado en reiteradas ocasiones en el Departamento de Atención Especializada (DAE); la última, coordinada entre el Equipo Multidisciplinario del CP Mas d'Enric y el de Quatre Camins.</p> <p>Es evidente la dificultad de trabajar e intervenir con perfiles tan complejos, con múltiples indicadores de vulnerabilidad, tanto desde la vertiente psicológica y psiquiátrica como desde la social. Requieren un trabajo y una coordinación continua por parte de los distintos servicios afectados. Damos por cerradas, pues, nuestras actuaciones.</p> |

AO 00044/2024

**Posibles derechos afectados en el marco de protestas del personal funcionario de prisiones**

**Finalizada**

**Objeto**

A raíz de la muerte violenta de una trabajadora en el Centro Penitenciario Mas d'Enric, el personal funcionario de prisiones lleva a cabo una serie de acciones reivindicativas. La institución del Síndic de Greuges condena los hechos y lamenta profundamente la pérdida. Además, la protesta es un derecho legítimo y un mecanismo esencial para lograr cambios. Sin embargo, las acciones reivindicativas en ningún caso deben impedir el ejercicio de los derechos que tienen las personas privadas de libertad y del resto de trabajadores que quieren acceder a su puesto de trabajo. Por tanto, se debe velar por garantizar los mínimos necesarios para el funcionamiento de las instituciones penitenciarias en una situación muy complicada.

El bloqueo en prisiones ha obligado a anular juicios y otros trámites más; ha impedido el ejercicio del derecho a la defensa por parte de los profesionales de la abogacía; ha evitado que otros trabajadores/as puedan acceder a su puesto de trabajo; la cancelación de visitas familiares y en general, está afectando a la vida de la población reclusa, que se encuentra que no puede salir a realizar las actividades/trabajo diario, lo que conlleva que durante muchas horas los reclusos no puedan salir de sus celdas.

Por todo ello, y con la confianza de que se establezca un diálogo entre los sindicatos de los funcionarios de prisiones y el Gobierno, se considera oportuno abrir una actuación de oficio para conocer el alcance de la afectación a los derechos fundamentales de las personas privadas de libertad y de otras personas afectadas. En el marco de esta actuación se solicita información a la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima. Asimismo, la síndica recuerda, mediante comunicado de prensa, el papel de la institución como defensora de los derechos de las personas, llama al diálogo y se pone a disposición de las partes para encontrar una solución pacífica al conflicto.

**Cierre**

Es la primera vez que un trabajador del ámbito penitenciario muere por la acción de una persona presa en los cuarenta años de la asunción de las competencias en materia penitenciaria por parte de la Generalitat de Cataluña. Es comprensible la indignación y la inquietud del personal trabajador de los centros penitenciarios y que ejerzan el legítimo derecho de protesta, pero las protestas no pueden vulnerar los derechos de las personas internas.

Una vez estudiada la situación, se concluye que la actuación de la Administración fue adecuada y respondió con los medios que tenía a su alcance para abordar la situación de bloqueo de los centros penitenciarios que se produjo sin aviso y sin comunicación formal alguna de convocatoria de huelga, como prevé la normativa aplicable.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00047/2024         | <b>Pelea multitudinaria en el Centro Penitenciario Ponent</b>  |
| <b>Finalizada</b>     | <p>El 19 de marzo de 2024, una pelea multitudinaria entre internos del módulo residencial 3 del Centro Penitenciario Ponent terminó con cuatro funcionarios heridos (uno con baja médica) y ocho internos en situación de aislamiento provisional.</p>   |
| <b>Objeto</b>         | <p>Pese a desconocer las causas de la pelea entre internos, recientemente ha aumentado la crispación en las cárceles catalanas, especialmente con el bloqueo de acceso a los centros. En el caso del Centro Penitenciario Ponent, este bloqueo impidió que más de 625 internos salieran de sus celdas e hicieran vida ordinaria.</p> <p>Abrimos esta actuación de oficio para recabar información sobre los hechos y las medidas adoptadas por la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima.</p>  |
| <b>Cierre</b>         | <p>La Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima informa sobre los hechos y relata todas las actuaciones de la Administración penitenciaria desde que se conocieron los hechos. Asegura que se adoptaron las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los internos involucrados en los hechos y se restableció el orden regimental sin que se dieran otras incidencias relevantes. Vista la información, pues, cerramos el expediente.</p>  |
| AO 00048/2024         | <b>Acceso de la defensa al contenido íntegro del atestado policial</b>   |
| <b>En tramitación</b> | <p>En el marco de las visitas del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (MCPT), se nos informa de que a los letrados y letradas que se personan en las dependencias policiales para asistir a personas detenidas tan solo se les entrega el formulario "N01. Acta de derechos del detenido". Sin embargo, piden tener acceso a todos los elementos y documentos que justifican la detención. Además, a algunos representantes legales, en su asistencia a comisaría, no se les permite acceder físicamente a sus actuaciones y lo consignan como denuncia en el momento de la declaración de la persona detenida.</p> |
| <b>Objeto</b>         | <p>El MCPT ha reiterado que la Dirección General de la Policía debe interpretar el artículo 520 de la Ley de enjuiciamiento criminal conforme a la Directiva 13/2012 de la UE. Con las cautelas necesarias para salvaguardar el secreto de sumario y proteger a las víctimas y los testigos, es necesario dar acceso a la defensa de la persona detenida al contenido íntegro del atestado policial (no solo a información sobre los motivos de la detención).</p> <p>Vista la situación, se considera oportuno abrir una actuación de oficio para recabar información sobre esta situación. Nos dirigiremos a la Dirección General de la Policía.</p>   |

AO 00078/2024

**Perfil de las personas detenidas en centros penitenciarios****Finalizada****Objeto**

La institución del Síndic de Greuges es conocedora de que más del 50 % de los internos en centros penitenciarios son extranjeros, aunque la población extranjera en Cataluña no supera el 17 %. Esta sobrerrepresentación es difícil de explicar sin caer en estereotipos y prejuicios, especialmente cuando se vincula a la población inmigrada con la delincuencia.

Con esta actuación de oficio se pretende analizar si el comportamiento del conjunto del sistema penal puede explicar la mayor presencia de personas extranjeras en las prisiones. Esta investigación se extiende únicamente a las detenciones del 2023.

**Cierre**

La Dirección General de la Policía facilita los datos que se solicitaron y no detectamos irregularidades, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

AO 00107/2024

**Irregularidades denunciadas en los centros penitenciarios****En tramitación****Objeto**

A raíz de la reunión mantenida con un funcionario de prisiones del CP Puig de les Basses, hemos sido conocedores de la falta de protocolos de actuación en los casos en que un interno prende fuego a la celda. También se nos ha informado sobre las condiciones de las celdas que se utilizan cuando hay sospechas de entrada de droga en el centro, aparte de otros elementos disruptivos que tendrían lugar en los centros. Abrimos una actuación de oficio para pedir información sobre estas cuestiones en la Secretaría de Medidas Penales y estudiar el caso.

AO 00112/2024

**Salvament i socorrisme a les platges catalanes****Finalizada****Objeto**

La Plataforma SOS Socorristes denuncia la presunta inactividad del Gobierno de la Generalitat de Cataluña para garantizar la seguridad de los bañistas y socorristas en las playas catalanas. Aseguran que no existe una regulación específica de la figura del socorrista y de sus funciones, lo que se concreta en una temporalidad insuficiente de los servicios de socorrismo y salvamento en playa y en falta de recursos especializados, a la vez que existe una insuficiente infraestructura en los operativos de salvamento. Además, las condiciones de trabajo no son las adecuadas. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la situación.

**Cierre**

Por la información facilitada por la Administración constatamos que la Dirección General de Relaciones Laborales, Trabajo Autónomo, Seguridad y Salud Laboral se reunió con SOS Socorristes y UGT en mayo de 2024. La Administración se comprometió a crear un documento con recomendaciones, recopilación de buenas prácticas y normativa para los profesionales de la vigilancia, salvamento y socorrismo acuático en el entorno de las playas. Por lo que respecta a los riesgos laborales, no existe normativa (ni estatal ni autonómica) específica relacionada con esta actividad.

La Asociación Catalana de Municipios solicita un plan formativo para los trabajadores y socorristas de salvamento y seguridad en cada playa, exigible a cada empresa adjudicataria. Además, propone un documento de mínimos para el equipamiento en medios materiales y de equipamiento personal, medios auxiliares, mantenimiento preventivo y correctivo. Se propone elaborar un plan de trabajo que incluya la evaluación de riesgos psicosociales y exigencias mínimas en lo que se refiere a jornada, horario, rotación y relevos, que sea una condición necesaria para las empresas en la licitación o en el contrato.

Vistas las actuaciones realizadas y la preocupación mostrada por el Departamento en relación con la materia, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

AO 00132/2024

Finalizada

**Denuncias por actuaciones irregulares o delictivas del cuerpo de Mossos d'Esquadra****Objeto**

En una reunión del Consejo Asesor del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se sugiere que sería interesante pedir datos para conocer las posibles vulneraciones de derechos humanos cometidas por agentes policiales. Se decidió que se abriría una actuación de oficio para pedirlos a la Dirección General de la Policía (DGP). Asimismo, se acordó abrir otras actuaciones para recabar los mismos datos a la GUB y a la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima.

**Cierre**

La DGP transmitió los datos solicitados y valoramos muy positivamente la previsión de publicar en el portal de datos abiertos de la Generalitat de Catalunya algunos de los datos facilitados: los expedientes disciplinarios incoados a agentes de la PG-ME y las informaciones reservadas abiertas. De hecho, consideramos que no debería haber ningún inconveniente para publicar el resto de datos del informe, en lugar de esperar a obtenerlos por medio de las preguntas parlamentarias correspondientes. Pedimos que se tome en consideración la publicidad del resto de datos disponibles.

Por último, en cuanto a los datos sobre los agentes condenados respecto a los que se indica que la DGP no dispone de esta información, salvo que los juzgados respectivos comuniquen a la PGME su resolución, consideramos que independientemente de que exista o no esta comunicación, la policía debería realizar igualmente el seguimiento judicial correspondiente. Por ello, pedimos que se reconsidere esta forma de proceder y que se haga el seguimiento de la información de los procedimientos judiciales en todos los casos.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| AO 00133/2024         | <b>Denuncias por actuaciones irregulares o delictivas de la Guardia Urbana de Barcelona (GUB)</b>  |
| <b>Finalizada</b>     |  |
| <b>Objeto</b>         | En una reunión del Consejo Asesor del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se sugiere que sería interesante pedir datos para conocer las posibles vulneraciones de derechos humanos cometidas por agentes policiales. Se decidió que se abriría una actuación de oficio para pedirlos a la GUB.   |
| <b>Cierre</b>         | El Área de Prevención, Seguridad, Convivencia y Régimen Interno de la GUB transmitió los datos solicitados y lo valoramos muy positivamente, al igual que el compromiso de recoger en lo sucesivo los datos sobre los expedientes disciplinarios incoados y resueltos por infligir torturas, malos tratos o tratos inhumanos o degradantes.<br><br>Una vez evaluada la información enviada y como compromiso firme con el principio de transparencia, pedimos que se valore publicar en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Barcelona los datos relacionados con el contenido de esta actuación de oficio. |
| AO 00135/2024         | <b>Denuncias por actuaciones irregulares del personal funcionario de prisiones</b>   |
| <b>En tramitación</b> |  |
| <b>Objeto</b>         | En una reunión del Consejo Asesor del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se sugiere que sería interesante pedir datos para conocer las posibles vulneraciones de derechos humanos cometidas por agentes policiales. Se decidió que se abriría una actuación de oficio para solicitarlas a la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima.  |



AO 00179/2024

Finalizada

**Incidencias y falta de actuación municipal en un centro de atención y seguimiento (CAS) a las drogodependencias****Objeto**

La institución ha tenido conocimiento de las incidencias que provocan los usuarios del CAS de la calle Portal Nou, 2, de Barcelona, en relación con la ocupación del espacio público, relaciones entre ellos, molestias a comerciantes y vecinos de la zona y generación de suciedad. A veces, los propios profesionales del CAS deben salir a la calle y poner fin a los diferentes conflictos, a pesar de no estar habilitados para ello. Según recientes informaciones, el aumento de la conflictividad puede tener origen en una posible huelga encubierta de los agentes de la Guardia urbana de Barcelona (GUB), la presunta desaparición del operativo espejo (intervención GUB y servicios de limpieza), y la poca presencia de GUB estática en horas de afluencia al CAS. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Cierre**

La Administración informa de que los agentes de la Guardia Urbana han realizado sus funciones de forma ejemplar, siempre dentro de la dinámica de control de los diferentes espacios del barrio.

AO 00206/2024

En tramitación

### Procedimiento de acceso, suspensión y extinción de la relación laboral especial penitenciaria en los centros penitenciarios de Cataluña

Objeto

A raíz de la aprobación de la nueva Circular 2/24, sobre el procedimiento de acceso, suspensión y extinción de la relación laboral especial penitenciaria en los centros penitenciarios de Cataluña, se han recibido quejas de profesionales, entidades de defensa de los derechos humanos, internos y familiares de internos: piden que retiren la circular por las consecuencias que ha tenido. Desde su aprobación, la Administración ha extinguido la relación laboral con muchos internos que trabajaban en los centros penitenciarios por el delito cometido. Se propone estudiar y evaluar dicha circular por medio de esta actuación de oficio.

Consideraciones y recomendaciones

Esta institución es del parecer que elaborar normas de carácter general frente a situaciones puntuales, por graves y trágicas que sean, no produce los mejores resultados. En este caso, el efecto combinado de ampliar la relación de puestos de trabajo considerados como peligrosos, junto con la inclusión de requisitos de acceso que carecen de amparo legal, con efectos retroactivos, tiene por efecto una restricción excesiva del derecho al trabajo, en el marco del tratamiento, de las personas privadas de libertad.

De acuerdo con las consideraciones efectuadas, recomendamos al Departamento de Justicia:

- Revisar la Circular 2/2024 para adecuarla al principio de individualización del tratamiento penitenciario y en los términos del Real Decreto 782/2001.
- Reconsiderar caso por caso los ceses que se han producido por la aplicación de la Circular y, en su caso, restituir a las personas internas en sus puestos de trabajo.

AO 00223/2024

En tramitación

### Los suicidios en los centros penitenciarios de Cataluña

Objeto

La institución del Síndic de Greuges quiere analizar qué prevención e intervención se está realizando en las cárceles catalanas para reducir los suicidios. Nos consta que el Departamento de Justicia ha adoptado medidas para reducir los suicidios en prisión, pero a fin de saber ante qué realidad nos encontramos, abrimos esta actuación de oficio.

## Servicios sociales

AO 00005/2024

Finalizada

### Acceso de los escúters para personas con movilidad reducida en el transporte público

Objeto

La institución del Síndic de Greuges a menudo recibe quejas de personas con discapacidad física que utilizan a diario un vehículo tipo escúter y que exponen dificultades o impedimentos para acceder a los autobuses de la red de transporte público. Hasta ahora, el acceso de los escúters de movilidad al transporte público se permitía de forma provisional y limitada en el ámbito metropolitano gracias a unos convenios de colaboración de 2017.

Abrimos esta actuación de oficio para velar por el despliegue normativo del Código de accesibilidad, de forma que se cumpla la normativa de accesibilidad y se garanticen los derechos de las personas con discapacidad a acceder al transporte público en todo el territorio de Cataluña.

Cierre

Según el Departamento de Derechos Sociales, está previsto que la nueva orden de registro de vehículos habilitados, que desarrollará las indicaciones del Código de accesibilidad de Cataluña, entre en vigor durante el año 2025.

AO 00008/2024

En tramitación

### Servicio de asistencia personal del Ayuntamiento de Barcelona

Objeto

La asistencia personal es un valioso recurso para hacer efectivo el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a participar en la comunidad en los términos que reconoce la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El Ayuntamiento de Barcelona, mediante el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, presta este servicio desde hace más de diez años a personas con discapacidad o situación de dependencia. Sin embargo, algunas personas beneficiarias de este servicio han puesto de manifiesto que últimamente el número de horas de servicio a las que pueden acceder se ha ido reduciendo, porque los salarios y costes del servicio han aumentado y el presupuesto municipal destinado a este servicio no se ha ido incrementando de forma suficiente.

Con el fin de estudiar este asunto, conocer el funcionamiento y la evolución del servicio y las previsiones de la administración municipal sobre este, proponemos esta actuación de oficio.

AO 00017/2024

**Tiempo de espera para la valoración de la situación de dependencia****En tramitación**

La atención adecuada a las necesidades de las personas en situación de dependencia, que constituye parte esencial de las políticas sociales, se articula mediante el procedimiento derivado de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Para acceder a las prestaciones de servicio y económicas recogidas en la Ley, es necesario tener el reconocimiento oficial de la situación de dependencia en alguno de los grados establecidos para, posteriormente, determinar los servicios o prestaciones que correspondan a cada persona.

**Objeto**

En el último trimestre de 2023, el tiempo de espera medio entre la solicitud de grado y la resolución de grado era de 177 días, mientras que, según las instrucciones dictadas por el Departamento, esta valoración debería realizarse en un plazo máximo de tres meses. En algún territorio, como es el caso del Camp de Tarragona, este tiempo de espera puede ser aún mayor.

Con el fin de conocer con detalle la situación existente actualmente en los distintos equipos de valoración, las medidas puestas en marcha y las previstas por el Departamento para reducir este tiempo de espera y valorar posibles mejoras, se inicia esta actuación de oficio.

---

AO 00023/2024

**Reducción del complemento de las pensiones no contributivas****Finalizada****Objeto**

Las pensiones no contributivas (PNC) son las pensiones de jubilación e invalidez, dentro del sistema de la Seguridad Social, para las personas que no dispongan de recursos suficientes para subsistir y no puedan acogerse a las pensiones de carácter contributivo. La Generalitat de Cataluña reconoce una prestación permanente destinada a complementar la PNC para las personas que no pueden incorporarse al mundo laboral. La percepción de este complemento está vinculada a la percepción de la PNC de jubilación o de invalidez, siendo en 2024 la cuantía máxima de 112,88 euros mensuales.

Últimamente, hemos recibido varias quejas de personas a las que se les ha reducido el importe del complemento de la PNC sin previo aviso o notificación y sin informarles de los motivos de esta reducción. Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Cierre**

El Departamento de Derechos Sociales expone que ha ido enviando cartas informativas a todos los beneficiarios de la prestación complementaria para informarles de los motivos de la reducción de la prestación, la aprobación del Decreto ley de incremento del indicador de renta de suficiencia (IRSC) y la regularización del importe de su prestación, de acuerdo con el nuevo IRSC vigente.

AO 00043/2024

En tramitación

**Reclamación judicial de la pensión de alimentos o compensatoria por tener derecho a la renta garantizada de ciudadanía**

La renta garantizada de ciudadanía, creada por la Ley 14/2017, de 20 de julio, es una prestación que tiene como finalidad asegurar los recursos mínimos para una vida digna a las personas que se encuentran en situación de pobreza.

Objeto

La Ley establece los requisitos para acceder a esta percepción, excluyendo a las personas que no han interpuesto una reclamación judicial para obtener la pensión de alimentos o compensatoria si tienen derecho a ella. Este requisito ha sido matizado por el Decreto 55/2020, que exceptúa a las mujeres que acrediten ser víctimas de violencia machista en los ámbitos de la pareja o la familia.

Se ha constatado que, en la práctica, se exige que la reclamación judicial se haya presentado en el momento de solicitar la prestación, y el Departamento de Derechos Sociales ha mantenido el criterio de que esta condición debe darse en el momento de la solicitud. Sin embargo, a juicio de esta institución esta interpretación es restrictiva y sería conveniente aplicar un criterio diferente, más favorable al acceso a la prestación y a alcanzar los objetivos de reducción de las situaciones de vulnerabilidad y de pobreza. Para tratar este asunto, se inicia esta actuación de oficio.

AO 00051/2024

En tramitación

**Aplicación del procedimiento para el reintegro de prestaciones indebidas de renta garantizada de ciudadanía**

La renta garantizada de ciudadanía es una prestación destinada a atender situaciones de precariedad económica y tiene por objeto asegurar los mínimos de una vida digna a las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de pobreza. La normativa establece la obligación de reintegrar la prestación en caso de que se haya percibido indebidamente y esta es una situación que se produce a menudo, por los cambios en las circunstancias de las personas que obligan a regularizar las cuantías abonadas.

Objeto

Se ha podido observar que el procedimiento que se sigue en la práctica no siempre cumple las garantías que establece el procedimiento administrativo, y se detectan carencias importantes que afectan a las personas interesadas, sobre todo cuando se realiza el reintegro por compensación o descuento mensual de la prestación en vigor. Se plantea en este aspecto la conveniencia de introducir mejoras en la práctica que se está siguiendo para atender más efectivamente a los derechos de las personas y mejorar la tarea de gestión administrativa.

Para estudiar esta cuestión se inicia esta actuación de oficio.

AO 00087/2024

**Cierre del albergue municipal de Badalona****En tramitación****Objeto**

Abrimos la actuación de oficio para investigar el cierre del albergue municipal para personas sin hogar de Badalona, pedir información al Ayuntamiento de esta ciudad y analizar las soluciones para las personas que quedarán en la calle.

**Posición de la Administración**

En el momento del cierre, Can Bofí daba servicio a 36 usuarios registrados, aunque la última noche, según nos informa la empresa responsable de la gestión del servicio, pernoctaron solo 28. Los servicios específicos para personas sin hogar (EAPSS) realizan un seguimiento de todos los usuarios: tres se han ido de la ciudad y seis disponen de un recurso residencial temporal sin contrato. De esto se puede desprender que el resto de usuarios se encuentran sin recurso residencial, viviendo en la calle o en asentamientos de Badalona. Por último, se nos informa de que se está trabajando en la licitación de recursos de estancia limitada y en un comedor municipal, sin más concreción.

**Recomendaciones**

Licitación de urgencia, en plazo no superior a un mes, el servicio de comedor municipal y los primeros recursos residenciales de estancia limitada. En caso de que esta licitación no sea posible, en este plazo, pedimos que nos concrete cuál es el tiempo previsto para la licitación y la previsión de la puesta en marcha de dichos recursos.

Informarnos de si antiguos usuarios de Can Bofí se han asentado de forma continuada en algún otro espacio o plaza pública de la ciudad.

Informarnos de si algunas de estas personas requieren intervención médica u hospitalaria, con el objetivo de dirigirnos a las autoridades sanitarias competentes.

AO 00098/2024

**Informe sobre las residencias para la tercera edad y los retos en la atención a las personas mayores****En tramitación****Objeto**

El objeto de esta actuación de oficio es recabar toda la información necesaria para elaborar un informe sobre la atención a las personas mayores en los centros residenciales de nuestro país, y abrir el debate sobre la atención y el cuidado de nuestros mayores, sus derechos y las nuevas políticas públicas que deben acompañarlo. El informe contará con varios apartados, y uno de los más relevantes se elaborará a partir de la información que recogeremos de cada una de las cerca de mil residencias del país.

**Consideraciones**

El Departamento de Derechos Sociales nos ha facilitado toda la documentación solicitada hasta ahora. Sin embargo, consideramos procedente no cerrar la actuación de oficio, por si fuera necesaria cualquier ampliación de datos o aclaración.

AO 00099/2024

**Baja de los empadronados en las sedes de las ONG****En tramitación****Objeto**

Desde el Registro General del Ayuntamiento de Barcelona se están enviando cartas que afirman que ya no se puede empadronar a nadie más en sedes sociales si no se ofrece a la persona una cama para dormir. Las personas registradas mediante este canal serán dadas de baja y, para continuar teniendo acceso a servicios básicos como la sanidad, tendrán que volver a empezar los trámites por otras vías.

**Consideraciones**

El padrón municipal de habitantes es una prueba de la residencia de personas en un municipio. Cada ayuntamiento se encarga de la creación, gestión y mantenimiento del padrón, regulado por la ley de bases de régimen local y la ley de protección de datos.

El empadronamiento da acceso a determinados derechos (asistencia sanitaria pública o escolarización básica de los menores) y es un requisito para la mayoría de trámites relacionados con la Ley de extranjería (reagrupamiento familiar, arraigo social, etc.). Por tanto, la pérdida del empadronamiento (aunque sea transitoria) puede añadir mayor fragilidad a unas personas que ya tienen unos perfiles de especial vulnerabilidad.

La síndica de greuges de Cataluña no cuestiona el cambio de criterio/canal anunciado por el Ayuntamiento, pero sí vela por la protección de todas las personas, especialmente de quienes presentan unas características de especial vulnerabilidad.

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar el caso.

**Recomendaciones**

☑ Garantizar que en el tráfico de canal de empadronamiento de estas personas se minimice el riesgo de que queden desprotegidas de los derechos que se derivan del empadronamiento.

☑ Ofrecer información sobre distintos aspectos (plazo de tiempo con el que se ha avisado a las entidades, número de personas afectadas, medidas adoptadas...).

☑ Valorar la aplicación de una moratoria en el calendario anunciado para inicios de junio antes de dar de baja automáticamente a las personas empadronadas en sedes sociales. El objetivo de esta moratoria es garantizar que ninguna persona quede transitoriamente desprotegida de los derechos que van asociados al empadronamiento.



AO 00114/2024

En tramitación

**Intervención de los servicios sociales básicos frente a situaciones de riesgo para personas con discapacidad en el ámbito familiar**

Esta institución ha tenido conocimiento del caso de una mujer con discapacidad y enfermedad mental que requirió la intervención de los servicios sociales básicos ante la situación en el núcleo familiar y que se sintió desatendida. Al parecer, los servicios municipales no dieron credibilidad a su relato sobre la situación de abuso, violencia y trato deficiente que vivía en el núcleo familiar.

Objeto

Las personas con discapacidad intelectual y las personas con enfermedad mental son especialmente vulnerables en situaciones de abuso y requieren una atención especialmente intensa y especializada por parte de los servicios sociales básicos y otros servicios para detectar adecuadamente estos casos e intervenir en ellos. Teniendo esto en cuenta, se considera oportuno iniciar esta actuación de oficio para conocer los hechos que se han producido en este caso y las actuaciones llevadas a cabo, y evaluar posibles propuestas.

AO 00117/2024

En tramitación

**Irregularidades en la residencia de tercera edad Virgen de Montserrat**

La institución del Síndic de Greuges de Cataluña está realizando un estudio sobre la atención a las personas mayores en Cataluña, especialmente en lo que se refiere a la atención residencial, pero que no solo se centrará en la atención a las residencias, sino en cómo debe ser el modelo de atención y los derechos de las personas mayores. Con esta finalidad, y dada la falta de estudios y datos, hemos enviado un cuestionario a todas las residencias de Cataluña. También hemos querido realizar un análisis práctico de la realidad y hacer una "foto" actualizada de cómo es la atención a los centros residenciales y, con este objetivo, un equipo de esta institución está visitando 50 residencias.

Objeto

Al visitar la residencia de tercera edad Virgen de Montserrat, apreciamos algunas disfunciones en el funcionamiento del centro y hemos abierto esta actuación de oficio para pedir a la Dirección de Servicios del Departamento de Derechos Sociales los informes de inspección (ordinarios y extraordinarios) desde 2020 hasta 2024, y especialmente el último informe de mayo de 2024.

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| AO 00138/2024                        | <b>Irregularidades en la residencia Ramon Berenguer de Santa Coloma de Gramenet</b>  |
| <b>En tramitación</b>                |  |
| <b>Objeto</b>                        | <p>El día 19 de junio de 2024 recibimos un escrito de familiares de residentes del centro Ramon Berenguer de Santa Coloma de Gramenet en el que manifestaban su disconformidad con el centro residencial y la atención que se dispensa a sus residentes. Abrimos esta actuación de oficio para solicitar a la Dirección de Servicios del Departamento de Derechos Sociales un informe al respecto.</p> <p>El Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos remite un completo informe en el que se detallan los resultados de la última visita del Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Derechos Sociales, el 30 de julio de 2024.</p>  |
| <b>Posición de la Administración</b> | <p>Se trata de un centro que tiene un funcionamiento general más bien correcto y que intenta mantener una correcta comunicación con las familias (grupos de WhatsApp, Consejo de Participación, encuestas), pero que recibe una cantidad importante de denuncias motivadas por situaciones que, siendo totalmente ciertas, el propio centro no tiene capacidad para resolver.</p> <p>Concretamente, se detectan tres grandes carencias, de las que se derivan los hechos denunciados:</p> <p>a) carencia de personal; b) carencia de organización de las tareas de enfermería y errores en la administración de la medicación, y c) climatización.</p> <p>La propuesta de actuación es comunicar a la coordinadora de atención al usuario el sentido de las conclusiones detalladas en este informe y dar traslado de este informe a la dirección general correspondiente.</p> |
| <b>Recomendaciones</b>               | <p>De acuerdo con esta información, y al ser un centro propio gestionado directamente por el Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, pedimos al Departamento de Derechos Sociales e Inclusión:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Informarnos sobre las actuaciones que se llevarían a cabo para resolver las carencias detectadas en personal, tareas de enfermería y fallos en la medicación y climatización del centro.</p>  |
| <b>Cierre</b>                        | <p>En noviembre de 2024, el Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos remite un informe en el que nos comunica que se ha desarrollado un plan especial de mejora con el objetivo de solucionar las carencias constatadas. Este plan contempla la ejecución de inversiones destinadas a solucionar las carencias tanto en el ámbito de infraestructuras como de personal, con el objetivo de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los ocupantes de la residencia.</p>   |

**Cierre**

Referente a los problemas en la climatización del centro, se ha previsto la sustitución de la maquinaria existente, con una inversión de 1,5 millones de euros, provenientes del fondo NextGenerationEU. Asimismo, y mientras duren las obras de sustitución, se ha previsto la reparación del compresor que estaba averiado, y la existencia de repuestos suficientes para garantizar su continuidad de funcionamiento a largo plazo en caso de nuevas averías derivadas de la obsolescencia de los equipos. Igualmente, también se ha incluido la adquisición e instalación de vinilos térmicos para las fachadas orientadas al sur, a fin de evitar la subida de la temperatura para que no se sitúe fuera de los parámetros de confort dentro del centro, en períodos de larga exposición social.

Los plazos previstos son entre el año 2024 y el 2027, partiendo de la redacción de licitación del proyecto con la aplicación de los plazos que requiere el cumplimiento legal y normativo. La ejecución de las obras se realizará entre el otoño del año 2025 y principios del año 2026 para disponer del nuevo sistema de climatización de forma definitiva en verano del 2026.

En lo que se refiere a la contratación de nuevo personal, actualmente el centro ya dispone de un coordinador asistencial, y se ha priorizado la contratación urgente tanto de la figura del responsable higienicosanitario como de enfermeras para los diferentes turnos.

De acuerdo con esta información, consideramos que se ha puesto solución a las carencias detectadas y se ha desarrollado un plan de mejora, tanto en el ámbito de infraestructuras como de personal que, por sus características, se implantará entre los años 2024-2026. Por esta razón damos por finalizadas nuestras actuaciones.

AO 00144/2024

En tramitación

**Devolución de ingresos indebidos en los procedimientos de renta garantizada de ciudadanía**

La renta garantizada de ciudadanía (RGC) es una prestación destinada a atender situaciones de precariedad económica y tiene por objeto asegurar los mínimos de una vida digna a las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de pobreza. La normativa establece que, en caso de que se haya percibido indebidamente la RGC, es obligatorio devolver la prestación y, últimamente, hay personas que han recibido requerimientos de devolución en este sentido, en ocasiones con cuantías muy elevadas.

**Objeto**

Estos requerimientos pueden realizarse, por ejemplo, cuando la persona ha obtenido otra prestación y se ha producido una duplicidad (es decir, la persona ha sido beneficiaria de dos prestaciones incompatibles) o cuando ha recibido un importe total superior al que correspondería.

El problema es que la RGC se dirige a personas en situación de vulnerabilidad económica y no siempre pueden devolver las cantidades que se les reclaman. Para tratar esta cuestión, se inicia esta actuación de oficio.

**Consideraciones**

La institución valora las previsiones de la normativa reguladora de la prestación y la doctrina jurisprudencial en algunos casos de reintegro de prestaciones indebidamente percibidas, así como la situación en la que se pueden encontrar muchas personas afectadas por estas circunstancias.

☑ Llevar a cabo lo antes posible las reformas legislativas y administrativas pendientes en relación con la prestación de la renta garantizada de ciudadanía.

☑ Tener en cuenta la situación que se genera cuando las personas que se encuentran en situación de gran vulnerabilidad económica deben devolver una cantidad, que a veces es muy elevada, y no pueden hacerle frente.

**Recomendaciones**

☑ Incorporar en la próxima ley de acompañamiento de los presupuestos medidas que den cobertura a la actuación de la Administración en la condonación de la deuda por ingresos indebidos a todos los titulares de la prestación que no hayan contribuido al error de la Administración.

☑ Limitar la reclamación de devolver ingresos indebidos a los dos meses posteriores a la comunicación de la modificación en el caso de las personas que comunicaron la modificación de sus ingresos.

☑ Priorizar el interés superior del menor y limitar la reclamación a los tres meses posteriores a la efectiva modificación de los ingresos en todos los casos en que las personas no hayan comunicado la modificación de sus ingresos, con independencia del motivo de la modificación, si los beneficiarios tienen menores a cargo.

### Recomendaciones

- ☑ Dejar sin efecto la reclamación en cuanto se tenga conocimiento de esta en caso de fallecimiento del beneficiario de la prestación.
- ☑ Adoptar medidas que minimicen los efectos que puede suponer para las personas y familias afectadas la devolución de las cuantías reclamadas, en el resto de casos.
- ☑ Acortar significativamente la periodicidad bienal de revisión y que no supere la periodicidad trimestral.
- ☑ Impulsar de forma inmediata todas las reformas y mejoras necesarias para garantizar una interoperabilidad efectiva entre los diversos organismos de la Administración catalana, y acelerar los convenios con otras administraciones.
- ☑ Mejorar de forma inmediata la información que se remite a las personas cuando en una revisión se detecta que se ha producido una percepción indebida de la prestación, informarles con detalle y de forma comprensible.
- ☑ Habilitar sistemas de atención directa a los interesados para que puedan comunicarse directamente con el órgano gestor de la prestación.
- ☑ Dar máxima prioridad al cambio en la gestión a raíz del acuerdo para asumir la gestión del ingreso mínimo vital.

AO 00145/2024

### Acreditación de residencias colaboradoras

En tramitación

### Objeto

Esta actuación de oficio estudiará el proceso de cambio que se está realizando con las acreditaciones de las residencias asistidas para personas mayores. El régimen de colaboración está en proceso de extinción y se prevé que finalice en octubre de 2025, cuando todas las entidades residenciales vinculadas con el sector público tendrán que estar en régimen de concierto social. Por tanto, las entidades colaboradoras que no estén acreditadas deberán hacerlo.

El número de plazas que deben pasar de colaboración a concierto es de 14.851, 3.487 de centros de día y 70 de pisos tutelados. Parece que se ha determinado el 5 de agosto como límite para solicitar la acreditación y, si no se solicita, se considerará que las plazas se extinguirán, sin esperar a octubre. Pedimos a la Dirección de Servicios del Departamento de Derechos Sociales información concreta sobre el proceso y esperamos respuesta.

AO 00158/2024

**El servicio de transporte adaptado en la ciudad de Barcelona****En tramitación****Objeto**

Parece que algunos de los autobuses que prestan el servicio de transporte adaptado no están en buenas condiciones: no cierran bien las puertas, no funciona la rampa ni la calefacción ni el aire acondicionado, incluso se estropean durante el trayecto, lo cual impide el desplazamiento de los usuarios hasta que algún familiar les vaya a recoger. Además, es habitual el incumplimiento de los horarios, lo que implica que los usuarios deban esperar en la calle entre media hora y una hora y, por consiguiente, llegan tarde al punto de destino.

Dado que esta situación afecta de forma global a los usuarios que utilizan el transporte adaptado en la ciudad de Barcelona, hemos considerado adecuado abrir esta actuación de oficio.

AO 00190/2024

**Demora en la resolución de los procedimientos de reconocimiento y revisión del grado de la discapacidad****En tramitación****Objeto**

En esta institución recibimos un alto volumen de quejas referentes a la demora en la resolución de los procedimientos de reconocimiento y revisión del grado de discapacidad. Dado que existe un gran número de interesados afectados y que es necesario resolver esta problemática y conseguir efectivamente que las personas con discapacidad puedan ver satisfechos sus derechos en los plazos legalmente previstos, hemos abierto esta actuación de oficio.

**Consideraciones**

El Real decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad responde a la voluntad de adecuar la normativa interna a los principios y parámetros establecidos en los instrumentos internacionales en materia de protección de los derechos de las personas con discapacidad. El Real decreto tiene por objeto la regulación del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, el establecimiento de los baremos aplicables, así como la determinación de los órganos competentes, todo ello con el fin de que la evaluación del grado de discapacidad que afecte a la persona sea uniforme en todo el territorio del Estado, garantizando con ello la igualdad de condiciones para el acceso de la ciudadanía a los derechos previstos en la legislación.

El artículo 9 de la citada disposición establece que la Administración competente dictará resolución expresa sobre el reconocimiento del grado de discapacidad, así como sobre la puntuación obtenida en los baremos para determinar la necesidad de concurso de otra persona o de dificultades de movilidad, en su caso. Esta resolución se dictará y notificará en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

Entre las novedades incluidas en el Real decreto, se encuentra la tramitación de urgencia del procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad. En tal caso, podrá darse de oficio o a solicitud de la persona interesada en situaciones relacionadas con la salud, la violencia de género, la esperanza de vida u otras razones de índole humanitaria.

Las respuestas que recibimos de la Administración establecen plazos que superan con creces los seis meses fijados legalmente, indicando para la cita de la revisión de grado un plazo que en muchas ocasiones no es inferior a dos años desde la fecha de la solicitud.

Se nos indica la posibilidad de priorizar el caso si los interesados presentan una petición dirigida al centro de valoración adjuntando un informe social de la trabajadora social de referencia en el que se justifique el motivo de la priorización. También se nos informa de que el Gobierno ha iniciado un cambio normativo y una serie de medidas para agilizar los trámites y acortar los plazos de estas valoraciones, como:

### Consideraciones

☑ La apertura de los equipos de valoración y reconocimiento de la discapacidad a nuevos perfiles profesionales para facilitar la contratación de personal y poder cubrir las vacantes que existen actualmente y que dificultan el funcionamiento del servicio. Así, podrán incorporarse a estos equipos profesionales del ámbito sanitario o social con perfil de enfermería, fisioterapia o terapia ocupacional.

☑ La creación de un nuevo equipo de cribado, que se encargará de examinar previamente las solicitudes presentadas. Esto permitirá detectar si se puede realizar una valoración de oficio o poder derivar peticiones a un equipo de calificación concreto.

☑ Un decreto para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y en situación de dependencia y atenderlas mejor y, concretamente, alcanzar los siguientes objetivos: mejorar, simplificar y agilizar los procedimientos, reducir las listas de espera y acortar los plazos de citación.

Los informes de la institución del Síndic de Greuges de los últimos años han recogido sobradamente los problemas surgidos en los procedimientos de reconocimiento y revisión de la discapacidad y, en particular, las demoras que se producen en la tramitación y resolución de estos procedimientos.

Estas demoras no suponen solo incumplir los principios de celeridad y eficacia que deben regir la actuación administrativa, sino que no se adecuan a una buena práctica administrativa, que necesariamente debe respetar el derecho de las personas a obtener una resolución expresa dentro del plazo máximo establecido. Y más allá de ese incumplimiento, estos retrasos resultan incompatibles con la protección especial que los poderes públicos deben dispensar a las personas con discapacidad.

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p>Consideraciones</p> | <p>Tener reconocido un grado de discapacidad del 33 % o más y residir en Cataluña garantiza el acceso a diferentes recursos de la Cartera de servicios sociales, entre otras ventajas. Por eso es muy importante que la persona disponga del certificado acreditativo de su discapacidad en un plazo adecuado a fin de poder acceder a las prestaciones económicas, acciones asistenciales y otros beneficios de apoyo dirigidos a este colectivo. Las demoras dificultan o impiden acceder a las medidas de apoyo previstas para compensar las dificultades que tienen estas personas debido a su discapacidad y para mejorar su autonomía.</p>   |
| <p>Recomendación</p>   | <p><input checked="" type="checkbox"/> Respetar los plazos máximos de resolución establecidos y remover los obstáculos que impidan y retrasen el pleno ejercicio del derecho de las personas interesadas.</p>  |
| <p>Cierre</p>          | <p>La Administración lleva años informando que está implantando medidas para paliar el tiempo de espera de estos procedimientos. La respuesta que actualmente facilita la Administración es la misma que la de hace un año. Por tanto, se pone de manifiesto que, a pesar de las medidas impulsadas para ampliar los equipos de valoración y reducir las demoras en la resolución de estos procedimientos, estas medidas todavía no son suficientes.</p> <p>La respuesta del Departamento es que el Gobierno ha aprobado un plan de choque con el objetivo de reducir los procedimientos y mejorar las listas de espera del procedimiento de valoración de la discapacidad y la dependencia en el que se contemplan principalmente estos aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acceso directo a la información sanitaria a través del visor de información Salud + Social, ya en funcionamiento. Esto significa que se ha eliminado la necesidad de aportar informes médicos del sistema público a la solicitud de dependencia.</li> <li>▶ Formularios en línea más simples y de carga automática en su sistema. Permitirán reducir trámites que todavía se realizan en papel, minimizar errores y acortar plazos.</li> <li>▶ Nuevo simulador de la valoración del grado de dependencia a disposición de las posibles personas beneficiarias.</li> <li>▶ Carga automática de los acuerdos de los programas individuales de atención (PIA) en el sistema informático de dependencia.</li> <li>▶ Nueva calculadora inteligente única para simplificar el cálculo de los costes y copagos asociados a los PIA.</li> <li>▶ Refuerzo de los equipos del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión en relación con un incremento de valoradores de discapacidad.</li> </ul> |



|   |  |
|---|--|
| Cierre  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mejora de las condiciones laborales de los profesionales que realizan las valoraciones de la dependencia y de la discapacidad.</li> <li>▶ Nuevo Decreto de valoraciones de la dependencia y la discapacidad que permitirá, entre otros, incorporar nuevos perfiles profesionales a los equipos de valoración.</li> <li>▶ Introducción del cribado previo en las valoraciones de la discapacidad.</li> <li>▶ Posibilidad de valoraciones sin visita por la valoración de discapacidad en determinadas casuísticas.</li> </ul> <p>Constatamos que actualmente, el retraso y el incumplimiento de plazos sigue y es considerable, pero entendemos que es necesario un plazo de tiempo para que las medidas adoptadas puedan surtir efecto. Por eso cerramos la presente actuación de oficio y, en un tiempo prudencial, abriremos una nueva para ver si estas medidas reducen los procedimientos y mejoran las listas de espera de los procedimientos de valoración de la discapacidad y la dependencia.</p> |
| <p>AO 00201/2024</p> <p><b>En tramitación</b></p> | <p><b>Soluciones para cubrir de forma preferente los servicios de taxis</b></p>  |
| Objeto  | <p>BarnaTaxi no prestó un servicio solicitado para el traslado de un usuario de edad avanzada recién operado. Nos dirigimos a la empresa y nos explicó que pide a los usuarios que los servicios se programen de forma preferente y con antelación, y que, a partir de febrero de 2024, deben mejorarse los protocolos y que se ha creado una bolsa común con otra empresa del sector para cubrir más servicios.</p>   |
| Posición de la Administración                     | <p>Dado que es una problemática que puede afectar a muchas personas, abrimos esta actuación de oficio para ver si se puede abrir una bolsa única común con todas las empresas que realizan el servicio de taxi para dar una mayor cobertura y para que los servicios prioritarios se cubran con preferencia.</p> <p>El Área del Transporte Metropolitano informa de que el Instituto Metropolitano del Taxi trabaja para que esta bolsa común sea una realidad y cumpla una labor de intermediación con las empresas que trabajan en el taxi metropolitano. El principal problema para su creación es la compatibilidad de los distintos protocolos de las empresas (programas informáticos, navegadores, formas de contratación...).</p> <p>De acuerdo con esta información, hemos pedido nueva información sobre diferentes aspectos: número de taxis adaptados en referencia al conjunto de taxis, demanda de taxis adaptados e incidencias en relación con el tiempo de espera para la prestación del servicio.</p>                            |

# Transportes

AO 00004/2024

Finalizada

## No aplicación del descuento en el peaje del túnel del Cadí si se paga con teléfono móvil

Hemos sabido que el túnel del Cadí cobra a los residentes abonados que pagan con el teléfono móvil y no les aplica la gratuidad que tienen reconocida, puesto que el nuevo sistema de pago sin contacto que se ha implementado en las barreras del peaje no vincula la tarjeta asociada a la gratuidad.

### Objeto

Abrimos una actuación de oficio para estudiar el asunto y analizar qué información se ha dado a los usuarios sobre los medios de pago (especialmente a las personas que tienen reconocido el descuento) y si está prevista la devolución/compensación de los importes abonados.

El Departamento de Territorio informa de que el teléfono móvil no es un medio de pago autorizado para disfrutar del descuento de residentes: ni lo prevé el marco normativo vigente que regula estos descuentos (Decreto 425/2011, de 27 de diciembre), ni es viable técnicamente.

Además, añade que la sociedad concesionaria del túnel ha informado por diferentes medios a los usuarios de la vía que únicamente se aplicará el descuento para residentes cuando se realice el pago mediante tarjeta física o teletac (OBE ViaT):

- ▶ Panel variable de mensajería antes de acceder al peaje
- ▶ Advertencia a los terminales de pago.

### Cierre

- ▶ Páginas web de Túneles de Barcelona-Cadí, el Consejo Comarcal de La Cerdanya, el Consejo Comarcal de El Berguedà, el Consejo Comarcal de El Alt Urgell y el Departamento de Territorio.

- ▶ Avisos en las redes sociales.

Por último, indica que la sociedad concesionaria está devolviendo el importe del peaje a los beneficiarios que acrediten documentalmente que han efectuado el pago con el teléfono móvil y no se les ha aplicado el descuento. Los consejos comarcales también han tramitado varias solicitudes de devolución de cobro de peaje.

Ante esta información, cerramos el expediente.

|  |  |
|--|--|
| AO 00022/2024<br><b>Finalizada</b>     | <b>Sistemas de pago en el servicio de autobús para acceder a la alta velocidad del Camp de Tarragona</b>   |
| <b>Objeto</b>                          | Los autobuses interurbanos que conectan Tarragona con la estación del tren de alta velocidad Camp de Tarragona solo permiten pagar el billete en efectivo o por medio de los títulos del sistema tarifario integrado. Esto genera problemas frecuentes a los usuarios, especialmente a quienes no tienen conocimiento de este requisito porque llegan por primera vez a la estación y quieren hacer uso del transporte público en esta línea operada por la empresa Plana.         |
| <b>Cierre</b>                          | El Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica ha informado de que se está trabajando para incorporar el pago con tarjeta bancaria y otros sistemas de pago, como el teléfono móvil.   |
| AO 00097/2024<br><b>Finalizada</b>     | <b>Afectación generalizada de Cercanías el 12 de mayo de 2024</b>  |
| <b>Objeto</b>                          | Incoamos este expediente de actuación de oficio por las incidencias ocurridas en el Servicio de Cercanías de Cataluña el día 12 de mayo de 2024. Se pide información al Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica y al Departamento de Interior y de Seguridad Pública.  |
| <b>Posición de la Administración</b>   | La información facilitada por la Dirección General de Transportes y Movilidad acredita que la compañía cumplió con todas las actuaciones para ocasionar las mínimas molestias a los usuarios. Por su parte, la Dirección General de la Policía destaca que el cuerpo de Mossos d'Esquadra realizó las gestiones dentro del Programa Operativo Específico del Metal para prevenir y reducir los actos vandálicos y de incivismo relacionados con las sustracciones de metal férreo. |
| <b>Cierre</b>                          | No detectamos irregularidades en las actuaciones efectuadas y cerramos el expediente.  |
| AO 00221/2024<br><b>En tramitación</b> | <b>Títulos de transporte y zonas tarifarias</b>  |
| <b>Objeto</b>                          | Abrimos esta actuación de oficio para analizar la situación que se da cuando una persona debe desplazarse dentro de la misma zona tarifaria, pero en el trayecto hay una población de otra zona y, por tanto, debe adquirir un título de transporte de dos zonas, en lugar del título de transporte de una única zona.   |

## Tributos

AO 00120/2024

Finalizada

**Desacuerdo con la tasa municipal por la prestación del servicio de recogida y transporte de residuos municipales y la tasa comarcal para la prestación del servicio de tratamiento de residuos en el municipio de Rubí**

Objeto

A través del síndic municipal de Rubí, de los medios de comunicación y de algunas quejas y consultas recibidas, tuvimos conocimiento del malestar de la ciudadanía de Rubí porque este año deberían pagar un importe considerablemente superior por el servicio de gestión y tratamiento de residuos respecto al pagado el año anterior.

Este importe se les cobraría mediante dos recibos: por un lado, por la tasa por la prestación del servicio de recogida y transporte de residuos municipales aprobada por el Ayuntamiento; y, por otra, por la tasa por la prestación del servicio de tratamiento de residuos en el municipio de Rubí, aprobada por el Consejo Comarcal de El Vallès Occidental.

Ante esta situación, abrimos una actuación de oficio con el fin de estudiar la regulación y aplicación de la nueva tasa comarcal por la prestación del servicio de tratamiento de residuos en el municipio de Rubí y estudiar la modificación de la tasa municipal, así como la información que se facilita a la ciudadanía con relación a ambas tasas. Esta actuación se ha trabajado en colaboración con el síndico municipal de Rubí.

**Al Consejo Comarcal de El Vallès Occidental:**

Preguntar en qué fecha se publicó el acuerdo de aprobación inicial de la ordenanza en uno de los diarios de mayor difusión de la provincia y en qué diario se hizo, en cumplimiento de lo que dispone el artículo 17.2 del Texto refundido de la ley reguladora de las haciendas locales.

Recomendar la modificación de los artículos 6.2 y 13.2 de la Ordenanza fiscal núm. 14 para establecer el prorrateo de la cuota en los casos de inicio o cese en el uso del servicio, en lugar de posponer los efectos por el ejercicio siguiente en todos los casos.

Recomendaciones

**Al Consejo Comarcal de El Vallès Occidental y en el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona:**

Recordar la obligación de notificar individualmente y de forma fehaciente la liquidación de la nueva tasa por la prestación del servicio público comarcal de tratamiento de residuos municipales, con expresión de los medios para impugnarla, de forma que quede garantizado el derecho de defensa. Es necesario que la información que se facilite sobre el período de pago de la liquidación que se notifique se ajuste a lo dispuesto en el artículo 62.2 de la LGT.

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <p>☑ Recordar que no se podrán aplicar los recargos de la vía ejecutiva si la Administración no acredita que ha notificado la liquidación de forma individual y que los obligados al pago hayan dispuesto del plazo establecido en la LGT para efectuar el pago.</p> <p><b>Al Consejo Comarcal de El Vallès Occidental y al Ayuntamiento de Rubí:</b></p> <p>☑ Reforzar la divulgación de información dirigida a la ciudadanía para que tenga conocimiento de los diferentes servicios que se prestan en relación con la gestión de los servicios de residuos, los motivos del incremento del importe que se paga por los servicios de gestión de residuos, la motivación y beneficios sobre la delegación del servicio del tratamiento de residuos en el Consejo Comarcal, el coste de cada servicio y la forma como se financia cada servicio. Es necesario garantizar la transparencia en los precios de ambos servicios y evitar que se pueda generar confusión.</p> <p>☑ Reforzar la divulgación de información sobre las reducciones tarifarias que sean de aplicación y sobre los motivos por los que es necesario la prevención en la reducción de los residuos y la recogida selectiva, con el fin de conseguir cambios de comportamiento. Es necesario llevar a cabo actuaciones de concienciación de la ciudadanía sobre la importancia de una buena gestión de residuos, para que valore tanto el impacto en la salud de las personas como en el medio ambiente.</p> <p><b>Al Ayuntamiento de Rubí:</b></p> <p>☑ Recomendar la modificación del artículo 7 de la Ordenanza fiscal para la prestación del servicio de recogida y transporte de residuos municipales de Rubí, con la finalidad que las reducciones que se regulan por aportar desechos al Punto verde Cova Solera se amplíen a cualquiera de los puntos limpios que haya en el municipio.</p> <p>☑ Instar a que concrete las actuaciones y el calendario para implementar nuevos sistemas de recogida de residuos con identificación de usuario para que sean accesibles a toda la población y conseguir que el pago por generación sea posible.</p> |
| <p><b>Cierre</b></p> | <p>Tras recibir la respuesta de la Administración, la resolución se considera aceptada.</p>  |

AO 00137/2024

En tramitación

**Requisitos exigidos a las personas pensionistas para gozar de la tarifa social del canon del agua**

Según la información de que disponemos, si los ingresos certificados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones superan los importes de pensión mínima porque se recibe un “complemento a mínimos”, la persona no tiene derecho a disfrutar de la tarifa social del canon del agua. Esto es así, aunque los ingresos de la persona no superen en dos veces el límite fijado por el indicador de renta de suficiencia de Cataluña, incrementado en un 30 % por cada miembro adicional a partir del segundo.

Objeto

Cabe decir que, en la regulación de la tarifa social del canon del agua, se tienen en cuenta criterios de capacidad económica y entendemos que es por eso por lo que se establece este tope de ingresos. Sin embargo, según la información de esta institución, hay personas que pueden encontrarse por debajo del tope de ingresos establecido en la normativa y no pueden disfrutar de este beneficio fiscal dado el “complemento a mínimos” de su pensión.

Proponemos la apertura de esta actuación de oficio para estudiar la justificación de los requisitos exigidos a las personas pensionistas para gozar de la tarifa social del canon del agua y para proponer, si procede, las medidas que se consideren oportunas.

AO 00139/2024

En tramitación

**Documentación acreditativa para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita**

Con el fin de asegurar el acceso a la tutela judicial efectiva, el artículo 119 de la Constitución dispone que la justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley y, en todo caso, lo será para quien acredite insuficiencia de recursos para litigar.

Objeto

El reconocimiento del derecho está basado en la situación económica de las personas que lo solicitan, a través del establecimiento de unos límites de renta y patrimonio, si bien se posibilita el reconocimiento excepcional del derecho a personas que, más allá de afrontar determinada situación económica, afrontan otras circunstancias que deben ser ponderadas y hacen conveniente su protección.

La situación económica, y en especial la insuficiencia de recursos a litigar, debe ser acreditada por la persona solicitante. Ahora bien, se ha puesto en cuestión la documentación requerida a la persona solicitante para acreditar su situación económica y de su unidad familiar y, en especial, la obligación de acreditar la insuficiencia de recursos de conformidad con los límites previstos en los artículos 2 y 3 de la Ley 1/96, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

En concreto, a las personas que trabajan por cuenta propia se les solicita una copia de las declaraciones trimestrales del impuesto de la renta de las personas físicas. Sin embargo, en algunas circunstancias esta documentación no la pueden aportar porque, en aplicación de la normativa sectorial, no se encuentran obligadas a efectuar pagos fraccionados. En consecuencia, se les deniega la asistencia jurídica gratuita por no aportar la documentación requerida acreditativa de las rentas obtenidas.

Iniciamos esta actuación de oficio para estudiar el asunto expuesto.

#### Objeto

Tras estudiar el caso, consideramos que esta situación vulnera el derecho de tutela judicial efectiva reconocida en el artículo 24 de la Constitución española, impidiendo el acceso a la justicia en condiciones de igualdad a toda la ciudadanía.

Además, la documentación requerida en este contexto debe ser adecuada a las circunstancias en las que se encuentra y debe respetarse la normativa sectorial de aplicación, haciendo un análisis casuístico en caso de que sea conveniente.

Asimismo, en aplicación de la normativa civil será posible la aportación de cualquier elemento de prueba válido en derecho.

#### Recomendación

Revisar la documentación requerida para reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a fin de tener en cuenta la acreditación de la insuficiencia de recursos de las personas que trabajan por cuenta propia. En especial, revisar la obligación de aportar las tres últimas declaraciones del IRPF para las personas que, por aplicación de la normativa del IRPF, no están obligadas a realizar pagos fraccionados, y eliminar esa condición, sin perjuicio de sustituirla por otra que sí esté a disposición de las personas solicitantes.

AO 00150/2024

En tramitación

**Bonificación de la cuota del IBI por sistemas de aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía solar**

#### Objeto

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar la bonificación de la cuota del IBI por haber instalado sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía solar.

AO 00188/2024

En tramitación

**Tasas por la prestación del servicio público comarcal de tratamiento de residuos municipales**

Los municipios de Rubí, Sabadell, Santa Perpètua de Mogoda, Sentmenat, Terrassa y Ullastrell aprobaron mediante el Pleno del Ayuntamiento la delegación en el Consejo Comarcal de El Vallès Occidental las competencias del servicio de tratamiento de residuos municipales por un período de cinco años prorrogables y con efectos a 1 de enero de 2024.

Para la financiación de este servicio, el Consejo Comarcal aprobó la Ordenanza fiscal núm. 16 reguladora de las tasas para la prestación del servicio comarcal de tratamiento de residuos municipales. En esta ordenanza se distinguen dos modalidades de tasa: para aquellos municipios que poseen el sistema de recogida de residuos con identificación de usuario y para aquellos que lo tienen sin identificación de usuario.

**Objeto**

En junio de 2024, abrimos la actuación de oficio 00120/2024 porque, a través de la Sindicatura de Greuges de Rubí y de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento del malestar de la ciudadanía de Rubí porque el importe de este año del servicio de recogida y tratamiento de residuos era considerablemente superior al del año. Desde esa fecha hemos ido recibiendo quejas y consultas de personas de todos los municipios que tienen el sistema de recogida de residuos sin identificación de usuario (Rubí, Sabadell, Santa Perpètua de Mogoda y Terrassa).

Se propone la apertura de esta nueva actuación de oficio para recoger y examinar las problemáticas que nos lleguen de cada municipio, a fin de estudiar y valorar si procede dirigir otras recomendaciones, además de las que ya se han realizado en el marco de la AO 00120/2024.



AO 00191/2024

**Incidencias en el pago del tributo metropolitano****En tramitación****Objeto**

Con motivo de la ampliación del tributo metropolitano, el ejercicio 2019 fue el primer año de tributación para los dieciocho municipios de la segunda corona metropolitana. En este marco, se abrió la actuación de oficio 215/2019 e insistimos en que no siempre se habían efectuado las notificaciones individuales del alta en el padrón. No se pueden aplicar los recargos de la vía ejecutiva si la Administración no acredita que ha enviado la notificación individualizada, y debe garantizarse el derecho de defensa. No obstante, estas recomendaciones, seguimos recibiendo quejas por lo mismo.

Por otra parte, la plataforma unificada No al tributo AMB ha pedido nuestra intervención ante unas incidencias producidas en el pago del tributo del ejercicio 2023.

Exponen que el AMB no ha enviado los recibos o documentos cobratorios a varios municipios ni se ha informado adecuadamente sobre el calendario o los medios de pago, por lo que muchos ciudadanos no han podido realizar el pago del impuesto. En cambio, la Administración sí ha exigido el pago en período ejecutivo con aplicación de los recargos.

Si bien el Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ha informado de que devolverá el importe satisfecho en concepto de recargo del período ejecutivo en estos casos, y se abrirá un nuevo período de pago en voluntario, no ha pasado con el resto de municipios, por lo que se genera un agravio comparativo entre los contribuyentes del área metropolitana.

Proponemos esta actuación de oficio para estudiar las actuaciones de la Administración en relación con la recaudación del tributo, y comprobar si se garantiza que la ciudadanía pueda cumplir con su obligación del pago del tributo en igualdad de condiciones.

## Urbanismo

AO 00024/2024

### Derrumbe de un edificio en Badalona

**En tramitación****Objeto**

El 6 de febrero de 2024 el derrumbe de un edificio de Badalona causó la muerte de tres personas. Se trata de un edificio de sesenta y cinco años y de cinco plantas que albergaba a una veintena de familias. Al parecer, en enero había pasado las pruebas para obtener el informe técnico del edificio, sin orden de conservación alguna. Para valorar la actuación de la Administración (en concreto, del Ayuntamiento de Badalona) y para velar por la conservación y mantenimiento en condiciones de uso de vivienda de su parque residencial, abrimos este expediente de actuación de oficio.

AO 00025/2024

### Retrasos en la concesión de licencias de obras

**En tramitación****Objeto**

Uno de los motivos más frecuentes de queja en urbanismo son los retrasos de los servicios técnicos municipales para resolver peticiones de licencia de obras. Esta competencia, que es de obligado cumplimiento, y los retrasos representan una importante carga económica para las personas y para los profesionales técnicos que las representan. La carencia de medios da lugar a prácticas dilatorias y costosas, tales como requerimientos de enmiendas. El Colegio de Arquitectos plantea como posible solución la creación de una plataforma digital común a todos los municipios de Cataluña para vehicular los proyectos, en la que se incluirían los informes de idoneidad técnica.

Abrimos esta actuación de oficio para estudiar esta cuestión y trataremos de implicar a los organismos competentes: las cuatro diputaciones, el Departamento de Territorio, la Oficina de Gestión Empresarial y la Asociación Municipalista.

AO 00225/2024

En tramitación

**Rehabilitación y regeneración urbana en el centro histórico de Manresa****Objeto**

El Pleno del Parlamento, en sesión de 12 de diciembre de 2024, aprobó la Moción sobre el impulso de las políticas de rehabilitación y la aplicación de la Ley 11/2022, de mejoramiento urbano, ambiental y social de los barrios y villas. Esta ley tiene por objeto crear y regular el Fondo de Recuperación Urbana, Ambiental y Social de Barrios y Villas de Atención Especial, para paliar las desigualdades sociales y fomentar el equilibrio territorial. Se quiere evitar el riesgo de fractura social y hacer frente a la crisis ambiental mediante la mejora de las condiciones de vida de la población en los barrios y poblaciones que sufren déficits urbanísticos, baja calidad de la edificación, carencia de equipamientos y servicios, dificultades de accesibilidad, riesgos ambientales, exposición grave a efectos de la emergencia climática, alta vulnerabilidad social y riesgos.

Dada la citada moción, a efectos de impulsar de oficio las actuaciones de rehabilitación y regeneración urbana, proponemos abrir una primera actuación de oficio en este sentido centrada en el centro histórico de Manresa. La finalidad es determinar las deficiencias y carencias urbanas y residenciales existentes, la situación de desigualdad social y ambiental, de vulnerabilidad y necesidad de atención especial, y haremos también un seguimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno de la Generalitat para hacer efectivas las actuaciones de recuperación urbana, ambiental y social.



## Administración pública y derechos

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Q 04050/2018                      | <b>Falta de respuesta del Ayuntamiento de El Catllar a varios escritos sobre condiciones de trabajo en la escuela de música municipal</b>   |
| Objeto                            | Las personas promotoras de la queja, profesores de música del Ayuntamiento de El Catllar, exponen que en agosto de 2017 presentaron varios escritos para denunciar que las vacaciones, los días de asuntos personales y la jornada laboral no se adecuaban a lo pactado con el Ayuntamiento ni al convenio de trabajo. Por este motivo, solicitaban que se clarificaran y se revisaran estos conceptos. No han recibido respuesta.  |
| Posición de la Administración     | El Ayuntamiento traslada los acuerdos de la Junta de Gobierno Local de 22 de agosto de 2018, sobre las condiciones laborales del profesorado de formaciones impartidos por la propia institución, y de 20 de septiembre de 2018, sobre el horario lectivo de los estudios de música para el curso 2018/2019. Asegura que se han notificado a las personas interesadas.  |
| Consideraciones y recomendaciones | <p>No se ha facilitado ninguna información que permita deducir que se ha dado respuesta expresa y por escrito a las instancias formuladas por las personas promotoras de la queja. Cabe recordar que, de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, las personas tienen derecho a obtener de las administraciones públicas información para el ejercicio de sus derechos e intereses, y tienen derecho a una buena administración, lo que incluye el derecho a obtener resoluciones expresas.</p> <p>En este sentido, cabe recordar también que en el Código de buenas prácticas administrativas se establece que la Administración debe dar respuesta escrita a las cuestiones que las personas le planteen también por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo como cuando formulen sugerencias, propuestas, quejas o demandas de información.</p> <p>Por tanto, se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dar las órdenes oportunas para satisfacer la solicitud de información de las personas interesadas.</li> </ul> |
| Cierre                            | La Administración admite no haber dado respuesta y manifiesta que la persona a la que correspondía hacerlo ya no trabaja en el consistorio. Dado el tiempo transcurrido y la manera de actuar del Ayuntamiento, finalizamos las actuaciones con la sugerencia no cumplida.  |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Q 03482/2022                         | <b>Falta de respuesta en relación con una ayuda por ERTE no recibida</b>  |
| <b>Objeto</b>                        | La persona promotora de la queja denuncia la tramitación del pago de la ayuda extraordinaria para personas trabajadoras afectadas por expedientes de regulación de empleo (ERTE). La persona interesada explica que se le concedieron dos ayudas de 700 euros, pero que solamente ha percibido una. Sin embargo, en los datos fiscales para la declaración del impuesto de la renta del ejercicio 2021 consta como si hubiera percibido las dos.  |
| <b>Posición de la Administración</b> | El segundo pago se realizó en la cuenta de otra persona y se informó erróneamente al SEPE. La reclamación indicada está en vías de resolución.  |
| <b>Consideraciones</b>               | Una vez identificada la causa por la que no se abonó el pago a la cuenta de la persona solicitante, y tras verificar que la persona beneficiaria no es titular de la cuenta donde se realizó el pago, es necesario hacer efectivo el pago en la cuenta indicada por la persona promotora de la queja sin mayor demora. Dicho pago debe entenderse sin perjuicio de la obligación de reclamar contra el titular de la cuenta que recibió el pago por error, por cobro indebido. Además, es necesario no vincular el pago a la persona beneficiaria de la ayuda con la recuperación previa del pago indebido a una tercera persona. |
| <b>Recomendación</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Hacer efectivo el pago en la cuenta de la persona promotora de la queja sin mayor demora y sin vincular el pago a la persona beneficiaria de la ayuda con la recuperación previa del pago indebido a una tercera persona.   |
| <b>Cierre</b>                        | Consideramos esta recomendación como no aceptada, porque las gestiones para recuperar el pago realizado indebidamente y para efectuar el ingreso en la cuenta adecuada todavía no han concluido. Reiteramos la necesidad de resolver la situación: la demora en el pago es muy importante y se debe a un error de la Administración.  |

|                 |  |
|-----------------|--|
| Q 06722/2022    | <b>Desatención de una solicitud de empadronamiento sin título habilitante</b>  |
| Objeto          | La persona interesada expone su disconformidad con el Ayuntamiento de Piera porque no ha recibido ninguna resolución por la solicitud de inscripción en el padrón municipal que formuló por primera vez el 19 de agosto de 2021.   |
| Consideraciones | Nos encontramos frente a una situación de desatención y abandono del Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias y de la obligación de resolver la solicitud. Esta inacción hace que las personas interesadas no puedan ejercer sus derechos constitucionales.  |
| Recomendación   | <input checked="" type="checkbox"/> Inscribir a la interesada y a sus familiares en el padrón desde la fecha de la primera solicitud, salvo que el Ayuntamiento acredite que la solicitud inicial fue desestimada mediante resolución motivada y debidamente notificada.   |
| Cierre          | Tras múltiples actuaciones para que el Ayuntamiento atendiera nuestra recomendación, finalmente nos informa de que se ha inscrito a la interesada y a su familia en un domicilio distinto al que motivó la solicitud de inscripción de 19 de agosto de 2021 y la posterior tramitación de la queja de referencia por inacción municipal. La inscripción finalmente se ha practicado a partir de la exhibición del contrato de alquiler formalizado por la interesada en otro domicilio, por lo que debemos entender que nuestra recomendación no ha sido aceptada. |

Q 07059/2022

### Disconformidad con una resolución del Consorcio de Educación de Barcelona (CEB) que deja sin efectos un nombramiento

#### Objeto

La persona interesada expone que la nombraron directora de un equipo de asesoramiento y orientación psicopedagógica (EAP) y que se le ha revocado el nombramiento con carácter extraordinario, pero la resolución de revocación no está motivada, no responde a criterios técnicos ni objetivos, y vulnera sus derechos.

#### Consideraciones

Según la normativa, las adscripciones provisionales deben ir precedidas por una convocatoria pública, y la vacante originada por una jubilación no es una circunstancia imprevista.

Se constata una divergencia de criterios entre la Inspección de Educación y el CEB en relación con el procedimiento para nombrar provisionalmente a un/a director/a de servicios educativos. Sin embargo, si el CEB considera necesaria una mayor concreción en estos casos, debe elaborar una instrucción e instar al Departamento de Educación a modificar la Orden de 5 de mayo de 1998, por la que se establece el procedimiento de nombramiento de los directores de los servicios educativos.

Por lo que respecta a la motivación de la resolución de revocación, en el artículo 88.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se establece que la aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma.

#### Recomendaciones

- ☑ Anticipar las jubilaciones (no aleatorias, previsibles y determinadas) para que las vacantes puedan cubrirse con el procedimiento de provisión ordinario.
- ☑ Elaborar una instrucción para concretar los trámites de este procedimiento, hacerla pública e instar, en su caso, a la modificación del procedimiento de nombramiento de los directores de los servicios educativos recogido en la Orden de 5 de mayo de 1998 del Departamento de Educación.
- ☑ Incluir los informes o dictámenes que motivan las resoluciones, de acuerdo con el artículo 88.6 de la Ley 39/2015, y valorar si conviene aplicar el trámite de audiencia para no causar una indefensión material y asegurar que la Administración actúa correctamente.
- ☑ Recordar que un acto administrativo favorable, como el nombramiento de un cargo, solamente puede revocarse por la estimación de un recurso administrativo interpuesto por un tercero legitimado o por la activación de las vías de revisión de los actos administrativos.
- ☑ Valorar la conveniencia de dirigirse por escrito a la persona interesada para pedirle disculpas por la situación ocasionada, y exponerle los mecanismos establecidos para evitar que se repita.



## Cierre

El CEB expone que no siempre es posible prever las jubilaciones para establecer el procedimiento ordinario de provisión por concurso de méritos. El personal puede jubilarse voluntariamente a partir de los sesenta años si cumple los requisitos; solamente debe comunicarlo con un mínimo de tres meses de antelación (en la jubilación forzosa, el mínimo es de seis meses).

En los casos como el de la queja –de necesidad urgente e inaplazable–, el procedimiento de cobertura se lleva a cabo de acuerdo con la Orden de 5 de mayo de 1998, en la que se especifica que, si un cargo queda vacante, el delegado territorial debe hacer un nombramiento con carácter provisional y el mandato debe extenderse hasta que finalice el procedimiento ordinario de nombramiento. En este sentido, se había previsto dictar una instrucción relativa al procedimiento de nombramiento de direcciones, pero se detuvo su tramitación porque la Dirección General de Profesorado y Personal de Centros Públicos está trabajando en la regulación del procedimiento.

En relación con el hecho de que las resoluciones deban fundamentarse en un informe o dictamen, el CEB señala que lo tendrá en cuenta. En cuanto al hecho de dejar sin efectos un acto administrativo dictado antes de que tenga una eficacia real y efectiva, considera que no se genera perjuicio porque no se ha generado ningún derecho. Por último, no se pronuncia sobre el hecho de dirigirse por escrito a la persona interesada para disculparse.

En la institución del Síndic de Greuges no compartimos la motivación expuesta por el CEB y reiteramos íntegramente el contenido de las consideraciones de nuestra resolución: la resolución de nombramiento es un acto administrativo válido e implica el reconocimiento de un derecho. Solo puede ser impugnado por la vía del recurso administrativo o por la revisión de los actos administrativos. La tramitación de este asunto pone de manifiesto las confrontaciones entre el Departamento de Educación y el CEB. Es necesario regular el procedimiento de provisión provisional mediante convocatoria pública para cubrir, con carácter extraordinario, los cargos directivos hasta que puedan cubrirse por la vía ordinaria. De hecho, no es la primera vez que formulamos esta recomendación (Queja 4300/2022).

*A posteriori*, el Departamento de Educación y Formación Profesional informa de las instrucciones dictadas para la provisión de puestos de trabajo vacantes de dirección de los distintos servicios educativos para abrir los procedimientos de provisión ordinarios de vacantes de las direcciones a todos los profesionales y poner fin a la restricción de acceso que quedaba limitada a los profesionales que ocupaban una plaza en el servicio educativo.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p><b>Cierre</b></p>        | <p>Con este cambio, se pretende garantizar la máxima concurrencia y transparencia. Sin embargo, entendemos que la cuestión examinada en esta queja sigue pendiente: es necesario concretar los trámites para la cobertura provisional de las vacantes, mediante adscripción provisional, de los funcionarios que reúnan las condiciones requeridas, hasta que el puesto pueda cubrirse por el procedimiento ordinario de concurso.</p> <p>Entendemos que esta adscripción, que debe ir precedida de una convocatoria pública, exige flexibilidad para fijar los parámetros de la selección (cuando la causa que justifique la adscripción sea la existencia de una plaza vacante de cobertura urgente e inaplazable), pero debe tener más concreción que la fijada en el artículo 6.1 de la Orden de 5 de mayo de 1998, que había llegado a generar divergencia de criterios entre la Inspección de Educación y el propio Consorcio de Educación de Barcelona.</p> |
| <p><b>Q 09587/2022</b></p>  | <p><b>Convocatoria de una sesión extraordinaria de la junta de vecinos de una entidad municipal descentralizada (EMD)</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>        | <p>Un miembro de la junta de vecinos de una entidad municipal descentralizada (EMD) expone que la presidencia de la EMD no convocó una sesión extraordinaria solicitada por la oposición, pese a que cumplía los requisitos legales.</p>   |
| <p><b>Recomendación</b></p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Convocar la sesión para cumplir con lo establecido legalmente y porque incide directamente en el ejercicio de la función de control de la acción de gobierno correspondiente a la oposición, como manifestación de la representación democrática que corresponde a los cargos electos.</p>  |
| <p><b>Cierre</b></p>        | <p>La Administración responde que la convocatoria en cuestión ya no es viable, porque las personas que la solicitaron no han sido elegidas en las últimas elecciones locales.</p> <p>La institución insiste en que, aunque es cierto que ya es inviable, esto ha ocurrido porque el presidente de la EMD rehusó convocar la sesión en los términos establecidos normativamente al recibir la solicitud.</p>  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Q 00199/2023                    | <b>Falta de pago de la ayuda extraordinaria para afectados por un ERTE derivado de la covid-19</b>   |
| Objeto                          | La persona interesada tramitó la solicitud la ayuda extraordinaria para personas trabajadoras afectadas por un ERTE derivado de la covid-19 y se queja de que no le han pagado.  |
| Posición de la Administración   | La Administración informa que se le estimó un recurso y que se publicó la resolución de otorgamiento, en la que se hacía efectiva la retroacción del procedimiento y se otorgaba la ayuda. Informa, también, que el pago se ha retrasado por la tramitación extraordinaria y atípica de la convocatoria de las ayudas, el gran volumen de expedientes tramitados y que se produjeron varios problemas técnicos para ejecutarlos (el Departamento ya está trabajando para solucionarlos). |
| Consideraciones y recomendación | Dado que el tiempo transcurrido desde la publicación de la resolución por la que se otorga la ayuda hasta el momento supera los doce meses y que las circunstancias descritas para justificar la demora no pueden ser imputables a las personas interesadas, se pide:<br><input checked="" type="checkbox"/> Hacer efectiva la ayuda, con los intereses de demora que se hayan podido devengar, lo antes posible, y que en cuanto haya una fecha de pago nos informen.                   |
| Cierre                          | La Administración lamenta las molestias que el atraso está causando a la persona interesada e informa de que en cuanto pueda concretar la fecha de pago nos lo hará saber. Visto el retraso acumulado, consideramos nuestra recomendación como no aceptada.  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Q 01614/2023                  | <b>Falta de permiso retribuido para realizar el acoplamiento preceptivo y previo al acogimiento de un niño</b>  |
| Objeto                        | <p>La persona promotora de la queja, funcionaria del cuerpo de docentes de la Generalitat, expone que no existe un permiso retribuido para realizar el acoplamiento preceptivo y previo al acogimiento de un niño con necesidades especiales. Dado que pertenece al colectivo docente, no tiene la disponibilidad de otros empleados de la Administración para utilizar los días de vacaciones o de asuntos personales, lo que le obliga a pedir un permiso sin sueldo que le genera un agravio.</p>  |
| Posición de la Administración | <p>No existe ninguna previsión normativa que permita conceder este permiso retribuido. En cualquier caso, sería el legislador estatal quien debería acordarlo.</p>  |
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="568 875 1390 1128"> <input checked="" type="checkbox"/> Clarificar el régimen de permisos. 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, no tiene en cuenta las modificaciones introducidas en la materia en el Texto refundido de la Ley del Estatuto básico del empleado público (TREBEP), aunque deberían aplicarse de forma automática.         </li> <li data-bbox="568 1151 1390 1552"> <input checked="" type="checkbox"/> Iniciar el cómputo del permiso de maternidad cuatro semanas antes de la resolución judicial o administrativa en caso de acoplamiento previo al acogimiento, tal y como está previsto en el artículo 49.b) del TREBEP para los permisos de adopción o acogimiento internacional. De esta forma, se evitaría que el colectivo docente tuviera que pedir permisos sin sueldo para cumplir con el acoplamiento previo al acogimiento establecido en el artículo 152 del Decreto 63/2022, de 5 de abril, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia.         </li> <li data-bbox="568 1574 1390 1825"> <input checked="" type="checkbox"/> Conocer si la Administración competente tiene alguna propuesta alternativa y favorable para considerar e impulsar alguna medida normativa, estatal o autonómica para que este colectivo pueda disponer de un permiso para cumplir con el requisito del acoplamiento, sin tener que recurrir a la pérdida de una parte de sus retribuciones habituales durante el periodo establecido.         </li> </ul> |

## Cierre

La Administración expone que, en este caso, no se ha producido ningún agravio hacia la docente por el hecho de haber tenido que solicitar un permiso sin sueldo. Cabe tener en cuenta las distintas condiciones laborales y retributivas de los diferentes colectivos de empleados públicos que prestan servicios en la Administración de la Generalitat de Cataluña. La situación del personal docente no universitario no es comparable con las condiciones de otros colectivos, como el personal administrativo o técnico. De acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, no puede hablarse de violación del principio de igualdad entre personas que se encuentran en situaciones diferentes (STC 26/1987).

En cuanto a la normativa, en el artículo 49 del TREBEP no se prevé ningún permiso para cumplir con el plan de acoplamiento de un niño. En España, no se regula ningún permiso específico en este sentido. Sin embargo, los empleados públicos pueden disfrutar de otros permisos, licencias o medidas de conciliación previstos por la ley, y los órganos competentes en materia de personal pueden facilitar, en la medida de lo posible, el disfrute de estos permisos. Además, el artículo 11 de la Ley 8/2006, de 5 de julio, y el artículo 49.b) del TREBEP no permiten hacer una interpretación extensiva para equiparar el periodo de acoplamiento al supuesto de adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento internacional.

De acuerdo con la voluntad de la Secretaría de Administración y Función Pública y la Dirección General de Función Pública, se seguirá trabajando para evaluar, adaptar o incorporar nuevas medidas de conciliación personal, familiar y laboral, en virtud de las prioridades y las demandas de la parte social en el seno de la Mesa de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Generalitat de Cataluña.

Puesto que, desde esta institución, ya hemos llevado a cabo todos los intentos posibles a nuestro alcance para obtener un pronunciamiento favorable a las sugerencias formuladas, ponemos fin a nuestras actuaciones.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Q 02133/2023</b>                  | <b>Denegación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía</b>   |
| <b>Objeto</b>                        | La persona interesada presenta una queja sobre la denegación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía y la falta de resolución del recurso de alzada interpuesto contra esa resolución.  |
| <b>Posición de la Administración</b> | El Departamento de Derechos Sociales informa que ha resuelto expresamente el recurso de alzada, y que le ha inadmitido porque no se ha acreditado la representación de la persona que lo interpuso.   |
| <b>Consideraciones</b>               | <p>La institución pone de manifiesto, en primer lugar, que la comunicación que envió la Administración para acreditar la representación de la persona que interpuso el recurso era confusa y, en segundo lugar, que en el expediente administrativo consta un escrito del interesado autorizando a esta persona a representarlo para los trámites.</p> <p>Consideramos, por tanto, que debe entenderse como válido el acto de presentación del recurso.</p> |
| <b>Recomendaciones</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolución de inadmisión del recurso.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Retrotraer las actuaciones, evaluar de nuevo el caso y dictar nueva resolución.</li></ul>  |
| <b>Cierre</b>                        | El Departamento de Derechos Sociales ratifica que procede inadmitir el recurso, dado que no se acreditó suficientemente la representación de la persona interesada. Señala también que la documentación aportada indicaba que no se cumplía el requisito de insuficiencia de ingresos.  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Q 05694/2023                  | <b>Exclusión de un proceso de selección de conductor por hernia discal operada en 2016</b>   |
| Objeto                        | <p>La persona interesada denuncia la falta de respuesta a los escritos presentados a TMB contra la declaración de no apto de la prueba psicofísica de la convocatoria para la ampliación de la bolsa para trabajar en la red de autobús de Transports de Barcelona, SA, como conductores/as con nivel 6 de clasificación profesional.</p>  |
| Posición de la Administración | <p>El informe médico excluye a la persona interesada porque considera que la cirugía previa de columna vertebral por patología discal es una causa de exclusión recogida en las bases. TMB se remite a las bases y a que estas no se han impugnado.</p>  |
| Consideraciones               | <p>La declaración de apto o no apto de la prueba psicofísica está determinada por la afectación del sistema locomotor y la incidencia en las tareas del puesto de trabajo. No es posible apelar a la discrecionalidad técnica del tribunal en este tipo de pruebas.</p> <p>La exclusión generalizada no se ajusta a las bases y vulnera el derecho de acceso a la función pública si no se acredita que no pueden cumplirse las funciones ordinarias y usuales de los conductores de autobuses.</p> <p>La interpretación de las bases debe realizarse desde la perspectiva de la aplicación de la Ley estatal 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Una enfermedad no puede ocasionar diferencias de trato, más allá de las que se deriven del propio proceso de tratamiento o de las limitaciones objetivas para el ejercicio de determinadas actividades, o de las que se exijan por razón de salud pública (art. 2.3). Por este motivo, el artículo 9.2 considera discriminatorios los criterios y sistemas de acceso al empleo público y privado o las condiciones de trabajo que produzcan situaciones de discriminación indirecta por las causas previstas por la ley.</p> |
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Retrotraer las actuaciones relativas a la prueba psicofísica para determinar si realmente la patología de la que fue operada la persona interesada en octubre de 2016 –y de la que aporta pruebas de recuperación total– le impide trabajar como conductora de autobús y, en función del resultado, incluirla en la bolsa de trabajo.</li> <li>☑ Tener en cuenta la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, para determinar las condiciones y los criterios de acceso a la función pública o privada, y para interpretar las bases de las convocatorias.</li> <li>☑ Incluir una previsión expresa en las bases de las futuras convocatorias para la formulación de alegaciones sobre el resultado de la prueba psicofísica y para la obligación de resolver estas alegaciones y comunicarlas a las personas interesadas en el plazo fijado.</li> </ul>  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Cierre                          | <p>TMB se mantiene en su tesis: la cirugía de columna es causa de exclusión establecida por las bases de la convocatoria, y así se confirma en el informe sobre la evaluación realizada por los servicios médicos.</p> <p>En cuanto a la tercera recomendación, se informa de que el departamento de selección valorará que las bases incorporen la posibilidad de formular una reclamación en relación con los resultados de la aptitud de las pruebas médicas.</p>   |
| Q 06945/2023                    | <p><b>Denegación de resarcimiento por un objeto personal de un empleado público que se rompe durante el ejercicio de las funciones</b></p>   |
| Objeto                          | <p>Un empleado público se quebró las gafas de sol graduadas mientras trabajaba. A pesar de contar con el informe favorable de su jefe para que se le abonara el importe de los cristales y la montura, el Ayuntamiento deniega el pago de los cristales por considerar que ya abonó su coste con el fondo social establecido en el Acuerdo de condiciones de trabajo.</p>  |
| Consideraciones y recomendación | <p>La ayuda para prótesis ocular tiene una finalidad distinta del resarcimiento de un objeto personal del interesado que se estropeó durante el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Dado que el empleado cumple los requisitos establecidos en el acuerdo correspondiente para tener derecho al abono del valor de las gafas y que existe una comisión permanente de interpretación, vigilancia y estudio de su aplicación, recomendamos:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Resarcir el importe de las gafas, salvo que la comisión permanente haga otra interpretación de la literalidad recogida en el acuerdo de condiciones.</p> |
| Cierre                          | <p>La Administración resuelve desestimar el recurso presentado por la persona interesada, sin aceptar las sugerencias efectuadas desde esta institución.</p>   |



Q 07227/2023

**Deducción de la nómina de una parte de las retribuciones por un presunto incumplimiento de la jornada sin seguir el procedimiento estipulado****Objeto**

La persona interesada, docente de un instituto de Barcelona, manifiesta que le han descontado dinero de la nómina de septiembre de 2022 sin seguir el procedimiento establecido. El 23 de enero de 2023 y el 9 de febrero de 2023 presentó reclamaciones al Consorcio de Educación de Barcelona (CEB). Ante la falta de respuesta, en junio presentó un recurso de alzada, pero no ha recibido la resolución correspondiente.

**Posición de la Administración**

La Dirección General de Profesorado y Personal de Centros Públicos envía una copia del justificante entregado por e-VALISA el día 14 de febrero, con la resolución de la gerente del CEB y la resolución del CEB, que resuelve inadmitir por extemporáneo el recurso de la persona interesada. La deducción se hizo en la nómina de septiembre de 2022, y es en ese momento cuando podía ser impugnada. Si bien se reconoce un defecto de forma, se estima que no supone indefensión, porque la persona fue informada de las ausencias que debía justificar por correo y mensajes de e-VALISA recibidos entre septiembre y octubre de 2022. Además, la Inspección de Educación también le explicó los pasos que debía seguir.

**Consideraciones**

El Departamento de Educación cuenta con un procedimiento para los casos de deducción proporcional de retribuciones por incumplimiento de la jornada sin justificación: debe notificarse inmediatamente a la persona interesada la producción de la ausencia o impuntualidad con un plazo de cinco días hábiles para que pueda presentar alegaciones. En caso de que se confirme el carácter "injustificado" de la situación, es necesario emitir una resolución, que el director del centro debe firmar y notificar a la persona interesada. A continuación, la resolución debe remitirse a los servicios territoriales o al CEB para aplicar la deducción en la nómina.

En este caso, el centro docente no siguió el procedimiento previsto, lo que genera inseguridad jurídica e indefensión. El recurso de alzada no puede resolverse con una inadmisión por extemporaneidad cuando el centro docente ha incumplido el procedimiento establecido y ha dictado una resolución que no se ha notificado a la persona interesada y que, sin embargo, sí ha sido materialmente ejecutada en su nómina.

|   |   |
|---|---|
| Recomendaciones   | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Resolver expresamente el recurso de reposición interpuesto por la persona interesada para revocar y dejar sin efecto la resolución del 6 de septiembre de 2022.</li> <li>☑ Acordar la devolución del importe deducido de la nómina de septiembre de 2022, con el cálculo de los intereses oportunos.</li> <li>☑ Velar por que los órganos administrativos respeten los procedimientos de los que se ha dotado el Departamento de Educación para aplicar la deducción proporcional de retribuciones, ante la detección de supuestos de ausencia e impuntualidad.</li> </ul>   |
| Cierre  | <p>El CEB no ha aceptado nuestra recomendación de devolver el importe deducido a la persona promotora de la queja en septiembre de 2022. El Consorcio de Educación de Barcelona reitera sus argumentos. Sin embargo, señala que ha previsto formaciones sobre la tramitación de las ausencias e impuntualidades injustificadas y su gravamen.</p> <p>La institución recuerda al Departamento de Educación y al CEB que las nóminas o recibos de salarios no son actos de denegación de derechos. No existe prueba de recepción ni se explican los recursos que pueden interponerse. Difícilmente, pues, el abono de la nómina supone el inicio de un plazo para recurrir (véase la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 16 de enero de 2023).</p> <p>Esta institución confía en que las formaciones previstas eviten incurrir en futuras malas praxis en la aplicación de los procedimientos para la deducción proporcional de retribuciones de los funcionarios.</p> |
| <p>Q-07709/2023<br/>Q-10281/2023<br/>Q-00265/2024<br/>Q-01943/2024<br/>Q-04567/2024</p> | <p><b>Derecho a la movilidad y la promoción profesional de los funcionarios de carrera y derecho preferente a escoger plaza de los funcionarios que han accedido por la vía de reserva con una adjudicación de plaza con carácter provisional</b></p>   |
| Objeto  | <p>Los funcionarios de carrera con discapacidad que han accedido a su puesto de trabajo provisional por vía de reserva tras superar los procesos de las convocatorias 242, 600, 650 y 700 han podido escoger el puesto de trabajo con carácter preferente. Sin embargo, esta preferencia no se mantiene en la adjudicación definitiva de las plazas.</p>  |
| Posición de la Administración   | <p>La Dirección General de Función Pública informa de que el concurso de méritos y de capacidades es el sistema ordinario de provisión de puestos de trabajo de los funcionarios de carrera, se efectúa por convocatoria pública y tiene la finalidad de seleccionar a la persona más adecuada mediante una evaluación de méritos y capacidades.</p> <p>El Decreto 123/1997, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración de la Generalitat de Cataluña, no contiene ninguna referencia al derecho preferente a escoger plazas por parte de las personas con discapacidad.</p>  |

---

El Tribunal Constitucional (Sentencia 116/2022, de 27 de septiembre) señala que el modelo básico de función pública de la normativa básica del Estado prevé que la adscripción del funcionario de carrera de nuevo ingreso en su puesto de trabajo debe tener carácter definitivo. Las disposiciones normativas vigentes en Cataluña en esta materia no pueden entrar en contradicción con la normativa básica estatal.

Las personas que tienen reconocida una situación de discapacidad deben poder solicitar la adaptación de los puestos de trabajo solicitados, de conformidad con el artículo 7 del Decreto 66/1999, de 9 marzo, de acceso a la función pública de personas con discapacidad y de los equipos de valoración multiprofesional, y con el artículo 59.2 del Texto refundido de la Ley del Estatuto básico del empleado público (TREBEP). A veces, sin embargo, el reconocimiento de la discapacidad del personal funcionario que accede por la vía de reserva puede conllevar la necesidad de asegurar la proximidad de su domicilio al puesto de trabajo adjudicado, dado que el dictamen emitido por el equipo de valoración y orientación (EVO) acredita problemas de movilidad.

#### Consideraciones

La Ley 8/2023, de 12 de mayo, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad, de fomento de la promoción interna y de agilitación de la cobertura de puestos de trabajo con funcionarios de carrera, establece que la primera convocatoria de concurso general de méritos y de capacidades posterior a los procesos de estabilización ejecutados al amparo de la Ley 20/2021 se articula por una sola vez en dos fases: 1) adjudicación de los puestos a los funcionarios de carrera que disponían de esta condición antes de la fecha de resolución del concurso de méritos de estabilización, y 2) adjudicación de los puestos de trabajo a los demás concursantes.

La situación excepcional que ha llevado a regular un proceso de adjudicación en dos fases también debe servir de fundamento para que, en las bases de la primera convocatoria de concurso general de méritos y capacidades posterior a los procesos selectivos de estabilización, se articule una previsión específica para las personas que participaron por la vía de reserva en las convocatorias 242, 600, 650 y 700, y que se han visto obligadas a presentarse al concurso para la obtención de una plaza definitiva.

---

Al elaborar las bases de la convocatoria del concurso de méritos y capacidades posterior a los procesos selectivos de estabilización, la síndica recomienda al Departamento de la Presidencia:

#### Recomendación

Incorporar las previsiones oportunas para que todas las personas que hayan accedido a la condición de funcionario por la vía de reserva en las convocatorias 242, 600, 650 y 700, y que actualmente tengan un destino provisional, no vean frustrada su integración laboral en el proceso de adjudicación definitiva de puestos de trabajo.

---

|   |  |
|---|--|
| Cierre  | <p>El Gabinete de Apoyo Técnico de la Secretaría de Administración y Función Pública indica que la normativa actual de los procedimientos de provisión no contempla ningún sistema de vías de reserva; que el nombramiento con la adjudicación provisional ha sido una medida excepcional derivada de la situación coyuntural por la falta de procesos de selección y de provisión en los últimos años, y que, en las futuras convocatorias de acceso a los puestos de trabajo, las adjudicaciones tendrán carácter definitivo.</p> <p>Ante esta respuesta, insistimos en la necesidad de incluir una previsión específica para las personas que participaron por la vía de reserva en las convocatorias 242, 600, 650 y 700, y que se han visto obligadas a participar en el concurso para conseguir una plaza definitiva.</p> <p>El Departamento de la Presidencia mantiene que, en el marco normativo actual, no es posible habilitar vías de reserva en un concurso general de méritos y capacidades. Conoce la situación de las personas afectadas y empatiza con ellas. Sin embargo, desde el punto de vista normativo, no puede actuar de otra forma sin invalidar el procedimiento regulado y sus garantías. Añade que este contexto no volverá a darse: fue una situación derivada del proceso de estabilización de más de 12.000 funcionarios.</p> |
| <p>Q 08693/2023<br/>Q 08694/2023<br/>Q 08696/2023<br/>Q 08703/2023<br/>Q 08705/2023<br/>Q 08709/2023<br/>Q 08711/2023</p> | <p><b>Inscripción en el padrón en aplicación del silencio positivo, con o sin título de posesión de la vivienda</b></p> <p>Varias personas denuncian que se han dirigido por escrito al Ayuntamiento de Martorell para solicitar la inscripción en el padrón en aplicación del silencio positivo, por haber transcurrido el plazo de tres meses desde la presentación de la solicitud inicial.</p>   |
| Posición de la Administración   | <p>El Ayuntamiento informa de que, salvo dos de las personas interesadas, las demás no están empadronadas en el municipio porque no han aportado el título que legitima la ocupación de la vivienda y no se ha realizado ningún otro trámite.</p>  |

---

La inscripción en el padrón tiene que ser lo más exacta posible, y el título posesorio no es un requisito para la inscripción, sino solamente la vía ordinaria para acreditar la residencia, que también puede comprobarse por otras vías. El padrón debe reflejar a los ciudadanos que viven en el municipio y, por lo tanto, no puede verse distorsionado por cuestiones de naturaleza jurídico-privada sobre la titularidad de la vivienda. El hecho de que alguien no tenga título de ocupación de la vivienda no legitima la denegación de la inscripción en el padrón cuando pueda comprobarse que la persona reside en la vivienda declarada, aunque no disponga de dicho título.

#### Consideraciones

Si transcurren tres meses desde la presentación de la solicitud de inscripción en el padrón sin que se haya emitido y notificado la resolución, debe aplicarse el silencio positivo. De esta forma, la persona interesada debe quedar empadronada en el municipio desde la fecha de la solicitud. Entendemos que no es posible apelar a la prohibición de la obtención de derechos o facultades por silencio *contra legem* (cláusula de salvaguarda en virtud de la cual se exime a la Administración de recurrir a la revisión de oficio y la habilita para dictar un acto expreso denegatorio, aunque sea fuera de plazo), porque constituye una excepción a la regla general del silencio administrativo positivo y, como tal, debe estar recogida expresamente por la ley. Asimismo, la aplicación del silencio positivo no exime al Ayuntamiento de la obligación de dictar una resolución expresa que, en todo caso, tiene que emitirse con plena vinculación al sentido del silencio –artículos 21.1 y 24.3.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas– y que, con su notificación, ponga fin al procedimiento.

La obligación legal de dar respuesta a las solicitudes o peticiones que las personas dirigen a la Administración –es decir, resolverlas– forma parte del derecho a una buena administración. Desde el punto de vista del procedimiento, esta inacción no está fundamentada en el ordenamiento vigente; tampoco lo está la decisión de no inscribir a alguien en el padrón por aplicación del silencio positivo, o de no llevar a cabo los trámites para comprobar la residencia efectiva de las personas dentro del plazo de tres meses.

#### Recomendaciones

- ☑ Tramitar, por aplicación del silencio positivo, la inscripción en el padrón de las personas promotoras de las quejas, previa comprobación de la documentación que acredite su identidad.
  - ☑ Modificar la práctica de no resolver expresamente y notificar las resoluciones de las solicitudes de empadronamiento en aquellos casos en los que las personas interesadas no puedan entregar el título que legitima la ocupación de la vivienda.
-

**Cierre**

El Ayuntamiento de Martorell mantiene su decisión de no empadronar a los ciudadanos que no pueden entregar un título jurídico de ocupación y entiende que este criterio se fundamenta en la legalidad vigente. Solamente hace una excepción en el caso de familias con niños menores de edad.

La institución mantiene que no toda ocupación de una vivienda constituye la figura delictiva de usurpación prevista en el artículo 245 del Código Penal. Precisamente, centramos la atención en el punto 2 de la Instrucción 1/2020, de 15 de septiembre, de la Fiscalía General del Estado, sobre criterios de actuación para la solicitud de medidas cautelares en los delitos de allanamiento de morada y usurpación de bienes inmuebles. Este punto precisa que, para la comisión del delito de usurpación de bienes inmuebles, se requiere:

- a) La ocupación, sin violencia o intimidación, de un inmueble, vivienda o edificio que en ese momento no constituya morada de alguna persona, realizada con cierta vocación de permanencia.
- b) Que esta perturbación posesoria pueda ser calificada penalmente como ocupación, ya que la interpretación de la acción típica debe realizarse desde la perspectiva del bien jurídico protegido y del principio de proporcionalidad que informa el sistema penal.
- c) Que el realizador de la ocupación carezca de título jurídico que legitime esa posesión, pues en el caso de que hubiera sido autorizado para ocupar el inmueble, aunque fuera temporalmente o en calidad de precarista, la acción no debe reputarse como delictiva, y el titular deberá acudir al ejercicio de las acciones civiles procedentes para recuperar su posesión.
- d) Que conste la voluntad contraria a tolerar la ocupación por parte del titular del inmueble.
- e) Que concurra dolo en el autor de la ocupación.

El ejercicio de la potestad de inscripción debe efectuarse de acuerdo con el principio de legalidad, sin que sea posible su uso para fines distintos a los establecidos por la norma. De esta forma, el mantenimiento de la decisión municipal de denegar el empadronamiento por la ocupación de una vivienda sin título habilitante supone una vulneración del ordenamiento jurídico, puesto que los ayuntamientos no pueden adoptar decisiones o criterios que impliquen utilizar el padrón para fines distintos a los otorgados por el ordenamiento jurídico, como erradicar las ocupaciones de las viviendas vacías denegando la inscripción a las personas que realmente viven allí. El título posesorio no es un requisito para la inscripción en el padrón, sino solamente la vía ordinaria para acreditar la residencia, que también puede comprobarse por otras vías.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Cierre</b>                        | <p>Mientras no exista resolución judicial firme, hay que respetar la presunción de inocencia de las personas. Los poderes públicos, que deben actuar con sujeción a la Constitución y a las leyes, tienen que cumplir con la obligación de inscribir en el padrón a los ciudadanos que residan habitualmente en su municipio. Asimismo, no puede denegarse la inscripción a los ciudadanos que no aporten un título que acredite la ocupación de la vivienda, siempre que se compruebe, por otros medios, que residen habitualmente en dicho inmueble. Es necesario tener en cuenta que la inscripción en el padrón no otorga, en ningún caso, legitimidad legal a la ocupación.</p> <p>Asimismo, el Ayuntamiento está obligado a dictar una resolución expresa de las solicitudes de inscripción padronal recibidas. En caso contrario, la falta de notificación de la resolución dentro del plazo de tres meses conlleva la aplicación del silencio positivo, que no exime al Ayuntamiento de dictar la resolución con plena vinculación al sentido del silencio.</p> <p>Por último, la síndica apela al derecho a la buena administración y solicita al Ayuntamiento de Martorell que reconsidere su comportamiento en esta cuestión y que deje de mantener la práctica habitual de no resolver estas solicitudes de inscripción, lo que denota una inacción municipal no fundamentada en el ordenamiento vigente.</p> |
| <b>Q 08721/2023</b>                  | <p><b>Responsabilidad patrimonial por cambio de fecha en pruebas selectivas de estabilización</b></p>   |
| <b>Objeto</b>                        | <p>El interesado denuncia la falta de tramitación de la solicitud de un expediente de responsabilidad patrimonial formulado el 13 de junio de 2023. Reclama el importe de los gastos de un viaje que tuvo que anular porque cambiaron la fecha de unas pruebas selectivas de estabilización.</p>  |
| <b>Posición de la Administración</b> | <p>La Secretaría de Administración y Función Pública confirma la recepción de la solicitud de inicio del expediente y de las consultas de la persona interesada a través del gestor CQS (consultas, quejas y sugerencias). Informa de que las consultas fueron atendidas y de que se comunicó a la interesada que se había iniciado de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios ocasionados por el cambio en las pruebas selectivas. El procedimiento se cerró el 9 de noviembre de 2023 y se podía interponer un recurso de reposición o recurso contencioso administrativo.</p>  |

### Consideraciones

No consta que la solicitud registrada electrónicamente de la persona interesada haya sido tramitada ni resuelta expresamente.

En el procedimiento de responsabilidad patrimonial que el Departamento inició de oficio, el daño que se estima producido se identifica como un daño moral (90 euros), que se refiere a un sufrimiento físico y a la inquietud por las pruebas, con irregularidades generalizadas.

Ahora bien, la tramitación de este procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado de oficio en ningún caso será incompatible con la tramitación de las solicitudes a título individual que se formulen con motivo de los daños materiales.

### Recomendación

Iniciar, sin más dilación, la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial por no demorar su resolución expresa.

### Cierre

La Secretaría de Administración y Función Pública considera que el escrito de reclamación por daños materiales de la interesada se atendió dentro del procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado de oficio por el Departamento de la Presidencia, por lo que se considera que no se ha producido ninguna indefensión material a sus derechos e intereses. Insisten en que se consideró que era necesario rechazar las alegaciones que no hicieran referencia al daño moral.

Esta institución discrepa de las manifestaciones de la Secretaría, reitera sus propias consideraciones e insiste en pedir al Departamento de la Presidencia lo siguiente:

► Ordenar la tramitación del correspondiente procedimiento, a riesgo de incurrir, en caso de no hacerlo, en una actuación contraria a la obligación de instruir y resolver las solicitudes de los ciudadanos.

Finalmente, el Departamento dicta una resolución complementaria por considerar que la reclamación de daños y perjuicios de la interesada no comporta un pronunciamiento expreso a la hora de resolverlo. Desestima expresamente las alegaciones de la interesada e insiste en que el único daño que las personas aspirantes no tenían el deber jurídico de soportar era el moral (angustia y sufrimientos producidos el día de la celebración de las pruebas), dado que los daños materiales se derivan de una situación elegida voluntariamente, como es la de participar en las pruebas.

En definitiva, se trata de una resolución que parte de la misma fundamentación que el Departamento ya había trasladado. No lo compartimos e insistimos en nuestras consideraciones.



Q 10070/2023

**Derecho a la compensación económica de funcionarios interinos en activo que no superan el proceso de estabilización****Objeto**

La persona interesada comunica que se le ha desestimado una solicitud de compensación económica por no haber superado el proceso selectivo de estabilización de la plaza que había ocupado con carácter temporal y de forma ininterrumpida desde el 8 de mayo de 2017 hasta el 31 de octubre de 2023, fecha de su cese. Al no estar de acuerdo con el cese, ha presentado un recurso de reposición, pendiente de resolución.

**Posición de la Administración**

Se considera que la persona interesada no reúne los requisitos incluidos en la disposición adicional decimoséptima (DA 17.<sup>a</sup>) del Real decreto ley 14/2021, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

**Consideraciones**

La Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, distingue dos tipos de compensaciones:

▶ Veinte días por año trabajado para evitar que se reproduzcan situaciones de abuso de la temporalidad. Esta medida se aplica al personal temporal nombrado o contratado después de la entrada en vigor de la Ley 20/2021 (30 de diciembre de 2021).

▶ Veinte días por año trabajado para indemnizar a los trabajadores temporales que no superen el proceso selectivo de estabilización y hayan sido destituidos. Esta medida no nace del abuso, sino que es consecuencia de la no superación del proceso.

Es necesario tener en cuenta que la compensación económica prevista en la Ley 20/2021 (art. 2.6), a diferencia de lo indicado en la DA 17.<sup>a</sup>, no está temporalmente limitada al último nombramiento. Así pues, la desestimación de la solicitud en el caso de la persona interesada no se ajusta a derecho: no se ha atendido el hecho de que la compensación reclamada es la prevista para el personal que no ha superado los procesos de estabilización del empleo temporal.

**Recomendaciones**

Estimar el recurso de reposición según las consideraciones precedentes y reconocer la compensación económica correspondiente, de acuerdo con el artículo 2.6 de la Ley 20/2021.

Acordar la revocación del recurso, de acuerdo con el artículo 109 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en el caso de que la Administración haya desestimado el recurso de reposición antes de recibir la resolución de la síndica.

Una vez emitida la resolución, la persona promotora de la queja nos hace llegar la resolución desestimatoria del recurso de reposición. El Consejo Comarcal de L'Alt Empordà no nos había informado de ello. Cuando nos reunimos con esta institución, justifica la denegación por el hecho de que la persona reclamante participó en el proceso desde un puesto de trabajo no identificado como plaza de estabilización.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Recomendaciones               | <p>Al revisar de nuevo la documentación, constatamos que la persona reclamante sí ocupaba una de las plazas objeto de estabilización. Además, ninguna de las resoluciones se fundamenta en el motivo apuntado en la reunión. Así pues, insistimos en la necesidad de revisar la decisión y revertirla.</p>   |
| Cierre                        | <p>El Consejo Comarcal de L'Alt Empordà nos informa de la desestimación de las alegaciones de la persona promotora de la queja y de la no aceptación de nuestras sugerencias de revisión.</p> <p>De esta forma, cerramos el expediente y consideramos nuestras recomendaciones como no aceptadas. Sin embargo, insistimos en que la decisión adoptada no se ajusta al ordenamiento jurídico y volvemos a pedir que se reconsidere la decisión tomada y que se nos comunique esta reconsideración, en su caso.</p>  |
| AO 00009/2024                 | <p><b>Posible error en la custodia del material de las pruebas de la convocatoria 626</b></p>  |
| Objeto                        | <p>Abrimos esta actuación de oficio para investigar una convocatoria pública en la que se subió el examen tipo test (preguntas y respuestas) en una carpeta de Teams de acceso público para los trabajadores de la Administración. Se trata de la convocatoria 626 del cuerpo de diplomatura, ingeniería técnica de montes (grupo A, subgrupo A2). Las pruebas se realizaron el 8 de julio de 2023 y el acto de adjudicación de las cinco plazas convocadas estaba previsto para el 23 de enero de 2024.</p> <p>En un primer momento, la institución solicitó información de las actuaciones efectuadas y recomendó que se suspendiera la adjudicación de la convocatoria mientras no se dictara una resolución sobre la certeza de los hechos denunciados y su alcance.</p>   |
| Posición de la Administración | <p>La Secretaría de Administración y Función Pública informa de la suspensión de la ejecución hasta clarificar la situación. No informa de ningún protocolo específico al respecto, e indica que cualquier intento de acceso al OneDrive corporativo o cualquier compartición de documentación por parte de personas no autorizadas quedan reportados. No remite a la síndica ninguna copia del informe emitido por la Inspección General de Servicios de Personal, puesto que el acceso al documento es limitado (art. 21.1 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno).</p> <p>Finalmente, el 23 de julio de 2024, la Dirección General de Función Pública (DGFP) levanta la suspensión cautelar porque no se ha acreditado la difusión activa del contenido de las pruebas selectivas, ni la entrada y salida de personas ajenas al tribunal calificador en la web del grupo de trabajo de dicho tribunal antes de las pruebas.</p> |

---

En primer lugar, no es posible apelar a la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, para limitar el acceso a la documentación solicitada por la institución en el ejercicio de sus funciones. De hecho, se ha recibido el informe de la Inspección General de Servicios de Personal a través de una de las personas que ha presentado recurso de reposición, y concluye que es aconsejable la suspensión inmediata del proceso selectivo.

Constata la posibilidad de acceder a la documentación confidencial, e indica que dos miembros del tribunal formaban parte del Grupo de Trabajo ETF-EF (oposiciones). En cuanto a los resultados de la prueba, dos de las personas aptas contestaron correctamente todas las preguntas de los dos ejercicios, y alcanzaron la máxima puntuación. Se detecta una diferencia de puntos anómala con los 21 aspirantes restantes declarados aptos.

En cuanto a la auditoría de accesos, solamente se acreditaron los accesos entre el 28 de junio y el 28 de septiembre de 2023 (noventa días), todos posteriores a la celebración de la prueba. En este sentido, la Administración indica que es posible que haya habido accesos en fecha anterior a la celebración de la prueba de la fase de oposición y que no puede garantizarse que se hayan preservado los principios de igualdad, mérito y capacidad exigibles en cualquier proceso de acceso al empleo público.

### Consideraciones

Por otra parte, considera necesario poner en conocimiento del Ministerio Fiscal el objeto de las actuaciones para determinar las posibles responsabilidades penales de los delitos tipificados en los artículos 417.1 y 418 del Código Penal, dentro del capítulo IV del título XIX, sobre la infidelidad en la custodia de documentos y la violación de secretos.

En definitiva, la decisión de levantar la suspensión para proceder a la adjudicación de los puestos de trabajo se ha basado exclusivamente en el resultado de los procedimientos disciplinarios incoados por el anterior Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural contra los miembros del tribunal. Estas resoluciones han fundamentado la decisión de sobreseer y archivar las actuaciones en las que el conocimiento de los miembros del tribunal sobre las herramientas ofimáticas corporativas es la propia de un usuario medio. Se considera que no se ha podido acreditar que actuaran incumpliendo las órdenes encomendadas, ni el deber de reserva profesional, ni incumpliendo sus funciones de forma dolosa, imprudente, negligente ni con una ignorancia inexcusable.

Esta institución estima que el parámetro para dilucidar la responsabilidad de los miembros del tribunal debe recaer en el nivel de diligencia exigible por el hecho de presentar esta condición, y no en el nivel de experiencia en las herramientas ofimáticas como usuario.

---

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Iniciar las actuaciones pertinentes para anular el procedimiento selectivo de concurso-oposición (código de la convocatoria: 626).</li> <li>☑ Recibir información sobre si la posible responsabilidad penal se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal y sobre la respuesta obtenida. En caso de que no se haya hecho, recomienda hacerlo de forma inmediata.</li> <li>☑ Recibir información sobre las razones por las que no se ha efectuado una auditoría de accesos desde la constitución del grupo de trabajo.</li> </ul>   |
| Cierre                        | <p>El Departamento de la Presidencia no acepta nuestras recomendaciones. Lo justifica por el hecho de considerar que no existen suficientes elementos probatorios ni indiciarios para acordar la nulidad de las pruebas selectivas y su consiguiente repetición, ni para poner los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal. No considera necesario solicitar una nueva auditoría porque ya fue solicitada por la Inspección General de Servicios de Personal. Además, del informe de la Inspección General de Servicios de Personal no se deduce que no se hayan garantizado los principios constitucionales de acceso al empleo público, y no se ha acreditado una difusión activa del contenido de las pruebas selectivas.</p> |
| Q 01646/2024                  | <p><b>Cese de un cargo directivo en un centro de formación de adultos (CFA) sin el procedimiento administrativo establecido</b></p>   |
| Objeto                        | <p>La persona interesada manifiesta su disconformidad con su cese en un cargo directivo de un centro educativo, puesto que no se le comunicó formalmente, mediante resolución, con indicación de los motivos del cese y los recursos que podía interponer.</p>  |
| Posición de la Administración | <p>La Administración entiende que el cese es válido, aunque no se comunicó previamente al claustro y al consejo escolar, tal y como se establece en la Ley orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.</p>  |
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Declarar la nulidad del cese de la persona interesada.</li> <li>☑ Devolver a la persona interesada los importes que ha dejado de percibir en concepto del cargo que ocupa, y abonarle de nuevo este importe.</li> </ul> <p>A partir de ahí, si la dirección del centro considera que es necesario instar el cese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Seguir el procedimiento establecido, con una resolución que exprese los motivos del cese y que incluya la información referente a los recursos que pueden interponerse.</li> </ul>  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Cierre                        | <p>Las consideraciones de la institución no han sido aceptadas: la Administración considera que el cese está motivado y ha desestimado el recurso de alzada presentado por la persona interesada. Sin embargo, consta que se intentó una mediación.</p> <p>Valoramos positivamente que se haya intentado recurrir a la mediación, e invitamos a la Administración a utilizar esta herramienta y cualquier otra que considere adecuada para resolver situaciones de conflicto o malestar entre la comunidad educativa.</p>  |
| Q 06258/2024                  | <b>Falta de resolución expresa de un recurso de reposición</b>   |
| Objeto                        | <p>La persona interesada pidió disfrutar de una excedencia voluntaria por interés particular y el Ayuntamiento de Barcelona se la denegó, lo que ocasionó que formulara un recurso de reposición que no se ha resuelto de forma expresa.</p>   |
| Posición de la Administración | <p>El Ayuntamiento dictó resolución denegatoria al no cumplirse el plazo mínimo de cinco años de servicios prestados exigido por la normativa vigente de aplicación.</p>   |
| Consideraciones               | <p>La persona interesada formuló el recurso a través de su abogada. Cuenta con más de seis años de servicios prestados a la Administración (desde el 20 de septiembre de 2017). Existe un decalaje en la concatenación de varios nombramientos previos a la condición de funcionaria (30 de marzo de 2023), que dio lugar a tres periodos de falta de cotización a la Seguridad Social (tres, tres y catorce días).</p>  |
| Recomendación                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Dictar sin mayor demora y expresamente la resolución del recurso.</p>   |
| Cierre                        | <p>El Ayuntamiento de Barcelona ha resuelto expresamente el recurso de la persona interesada y ha desestimado la solicitud de excedencia voluntaria. Considera que la prestación de servicios debe ser ininterrumpida.</p> <p>La institución insiste en su disconformidad con esa interpretación. No puede equipararse la exigencia de una prestación “inmediatamente” anterior al concepto de “ininterrumpidamente”. Además, los servicios computados han sido prestados en la condición de funcionaria con distintos nombramientos que, en este caso concreto, han supuesto dos interrupciones de tres días y una última interrupción de catorce días.</p> |

## Consumo / Servicios básicos

Q 00682/2023

**Disconformidad con una factura de agua por no tener en cuenta que el consumo ha sido generado durante un periodo superior a tres meses**

### Objeto

La persona interesada no está de acuerdo con una factura de agua por no tener en cuenta, en la aplicación de los tramos, que el consumo facturado ha sido generado durante un periodo superior a tres meses.

### Consideraciones

En la factura del segundo trimestre se liquidaron 0 metros cúbicos de consumo, porque no pudo tomarse la lectura real. Este hecho repercutió en la factura del tercer trimestre (liquidada por un nuevo gestor del servicio), porque se aplicaron todos los metros cúbicos de agua consumidos en seis meses en una sola factura, de modo que la aplicación de los tramos se calculó como si el consumo se hubiera generado en tres meses.

Sería necesario adoptar medidas para evitar que la persona abonada al servicio de agua se viera perjudicada por un cambio de gestión en el servicio, y habría que repartir linealmente entre distintos periodos el consumo facturado en un periodo de facturación de tres meses, teniendo en cuenta que el consumo se ha generado durante un periodo superior.

### Recomendación

Revisar las facturas del servicio de suministro de agua del segundo y tercer trimestres, en el sentido de anularlas y emitir nuevas facturas, en las que los metros cúbicos consumidos estén repartidos linealmente entre los distintos periodos de facturación transcurridos entre las dos lecturas reales.

### Cierre

Según el Reglamento regulador del servicio de aguas vigente, es responsabilidad de la persona abonada colaborar con las lecturas. En caso contrario, se realizan lecturas estimadas, con las consiguientes desviaciones de tramos que esto puede implicar en periodos de facturación sucesivos.

La Administración entiende el malestar. El Ayuntamiento –con el asesoramiento de la Agencia Catalana del Agua y del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputación de Barcelona– no ha logrado encontrar ninguna fórmula que sea técnica o jurídicamente viable para modificar los tramos de la factura, ya que no puede falsearse la lectura ni tampoco el tramo resultante y derivado del sistema vigente en Cataluña.

Entendemos, por lo tanto, que nuestra recomendación no ha sido aceptada.

## Educación e investigación

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Q 02804/2022                  | <b>Desacuerdo con el precio del comedor de un centro de educación especial porque es muy superior al de los centros ordinarios</b>  |
| Objeto                        | La familia de un alumno que cursa estudios en un centro de educación especial (CEE) de titularidad pública expone su desacuerdo con el precio del servicio de comedor porque es muy superior al que tiene que satisfacer el alumnado escolarizado en centros ordinarios. La familia considera que el precio que debe pagar es muy elevado.  |
| Posición de la Administración | El Departamento de Educación informa de que el precio del servicio en esta escuela se justifica por la reducción de la ratio entre alumnos y monitores, que incrementa significativamente el importe diario. Las medidas adoptadas para ayudar a las familias son las mismas que en los centros ordinarios: las familias pueden solicitar ayudas de comedor y, en el caso de los alumnos de fuera del municipio, se les concede la gratuidad del servicio. Se ha planteado al Ayuntamiento del municipio una posible ayuda para las familias que no disponen de beca.   |
| Consideraciones               | El Departamento de Educación determina el precio máximo del servicio de comedor para cada curso escolar. Este importe se aplica como límite en los centros educativos públicos. Sin embargo, los centros públicos de educación especial quedan exentos de este límite, y pueden establecer un precio superior, que debe ser asumido por las familias. En el caso que motiva la queja, el precio establecido es superior al doble del precio máximo que deben satisfacer las familias de alumnado de centros ordinarios.   |
| Recomendación                 | <p>Esta situación —aunque está admitida por la normativa— contraviene los principios de equidad, igualdad de oportunidades y no discriminación por los que se rige el sistema educativo. El alumnado escolarizado en centros públicos de educación especial no debería verse obligado a asumir un coste de comedor superior al del resto del alumnado, que cuenta con un precio máximo, independientemente de que tenga necesidades educativas especiales (NEE) reconocidas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Establecer un precio máximo del servicio de comedor del alumnado escolarizado en centros de educación especial de titularidad pública, con el objetivo de garantizar su accesibilidad en las mismas condiciones que el alumnado escolarizado en centros ordinarios.</p> |

**Cierre**

El Departamento de Educación ha incluido una modificación en las convocatorias de ayudas de comedor para el curso 2023/2024 con el objetivo de dar mayor cobertura al alumnado con discapacidad reconocida igual o superior al 33 %.

Se ha constatado que la práctica totalidad del alumnado que cursa estudios en un CEE es tributario de recibir una ayuda individual de comedor, además de la ayuda para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (NEAE) del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Cabe recordar que esta última ayuda incluye el comedor y, por lo tanto, complementa el coste que pueda suponer este servicio para las familias.

Además, la convocatoria de ayudas del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para alumnado con NEE ha incorporado, en los últimos años, un subsidio de 400 euros para gastos relacionados con la escolarización, para todos los alumnos que presenten estas necesidades, independientemente de la renta familiar.

Por último, se han llevado a cabo actuaciones de asesoramiento a los equipos de los CEE para que acompañen en estos trámites a las familias, a fin de conseguir que todas presenten las solicitudes con la documentación necesaria en todas las convocatorias a las que puedan acogerse.

Por nuestra parte, constatamos que la nueva regulación ofrece ventajas para el alumnado que acredite una discapacidad igual o superior al 33 % y para las familias con miembros con discapacidad. Sin embargo, no resuelve la situación de discriminación indirecta planteada.

Aunque es cierto que las nuevas medidas permiten ampliar el alcance de las becas dentro del colectivo de los alumnos con discapacidad y de las familias con miembros con discapacidad, no parece haberse eliminado el agravio comparativo entre el alumnado escolarizado en escuelas ordinarias que no cumplen con los requisitos de renta para ser beneficiarios de las ayudas individuales de comedor y el alumnado en iguales condiciones de renta escolarizado en CEE con autorización excepcional para aumentar el precio del comedor.

Por este motivo, se da por finalizada la tramitación de esta queja individual, pero se mantiene abierta la actuación de oficio iniciada en relación con este asunto para plantear nuevas recomendaciones a la Administración educativa.



|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Q 01966/2023                  | <b>Denegación de una beca de apoyo educativo para un alumno escolarizado en un centro de educación especial</b>   |
| Objeto                        | La persona interesada está en desacuerdo con la denegación de una beca de apoyo educativo para un alumno escolarizado en un centro de educación especial para el curso 2022/2023. De acuerdo con un informe del equipo de asesoramiento y orientación psicopedagógica (EAP), el alumno presenta una discapacidad intelectual grave y un retraso madurativo global muy significativo que conlleva un retraso importante en la adquisición del lenguaje y en su autonomía.  |
| Posición de la Administración | El Departamento de Educación recuerda que, para ser beneficiario de la ayuda para reeducación pedagógica o del lenguaje, la inspectora tiene que certificar su necesidad. En un centro de educación especial ya existe atención psicopedagógica, puesto que es un recurso intensivo, a diferencia de lo que ocurriría en un centro ordinario, donde sí podría darse la posibilidad de que la atención pedagógica resultara insuficiente. Las becas y ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo están pensadas para alumnos escolarizados en centros educativos no intensivos.  |
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ No excluir al alumnado con necesidades educativas especiales graves escolarizado en centros de educación especial de las ayudas relacionadas con la reeducación pedagógica y del lenguaje.</li> <li>☑ Establecer a partir de qué criterio el EAP determina que, en este caso, las cinco horas de reeducación recibidas en el centro de educación especial son suficientes para garantizar la reeducación de las necesidades educativas especiales y lograr el máximo desarrollo posible.</li> </ul>  |
| Cierre                        | <p>El Departamento de Educación expone que en ningún momento se excluye al alumnado escolarizado en centros de educación especial. El EAP determina cuántas horas son suficientes para la reeducación pedagógica y del lenguaje –en este caso, cinco horas semanales– y analiza si ya están cubiertas por el centro educativo.</p> <p>De hecho, el Departamento de Educación puede conceder la ayuda por reeducación pedagógica o del lenguaje, aunque el alumno esté escolarizado en un centro específico de educación especial si las horas impartidas en el centro no se consideran suficientes.</p> <p>Por último, para el curso 2023/2024, la persona interesada ha obtenido finalmente una valoración favorable para recibir la ayuda, pero todavía está pendiente de resolución.</p> |

## Infancia y adolescencia

Q 10223/2020

**Presencia en webs de la Administración de un enlace de asesoramiento sobre gestación subrogada**

**Objeto**

La persona interesada denuncia que, en la web del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias se deriva a la web de una entidad, que —entre otros servicios— ofrece asesoramiento relativo a procesos de gestación subrogada. El enlace también está disponible en la web del Ayuntamiento de Barcelona.

**Recomendación**

Eliminar el enlace, puesto que, aparte de ofrecer asesoramiento sobre una práctica ilegal, también podría inducir a pensar que se dota de cobertura legal a una práctica no permitida en el ordenamiento vigente y que pone en riesgo los derechos de los niños y niñas y las mujeres, lo que podría provocar confusión entre la ciudadanía.

**Cierre**

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha enviado nuestras recomendaciones al Departamento de Igualdad y Feminismos. A consecuencia de la migración de los contenidos de la web del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias al Departamento de Igualdad y Feminismos, el apartado del Consejo Nacional LGTBI no tiene enlaces a páginas web de ninguna entidad.

Por otra parte, el Ayuntamiento informa de que la entidad en cuestión ofrece asesoramiento en materia de gestación subrogada y organiza charlas periódicas dirigidas a personas LGTBI sobre aspectos legales vinculados a la reproducción asistida, las adopciones, el acogimiento y la gestación subrogada, entre otras prácticas. Estas charlas están amparadas por el derecho a la libertad de expresión, siempre que ofrezcan información sobre la consideración de la gestación subrogada en nuestro ordenamiento jurídico o sobre el tratamiento que esta práctica tiene en otros países y ordenamientos jurídicos. En abril de 2021, se comunicó formalmente a la entidad que las actividades desarrolladas en el centro debían respetar el ordenamiento jurídico vigente.

La institución del Síndic reitera al Ayuntamiento que retire el enlace objeto de queja y el Ayuntamiento de Barcelona informa de que se ha reunido con la entidad y que se ha acordado que modificaría su página web: suprimiría el término *acompañamiento* y especificaría que, en ningún caso, se ocupa de realizar ningún trámite o gestión al respecto, igual que en los demás servicios de asesoramiento llevados a cabo desde la entidad. Se ha comprobado que dicha modificación se ha aplicado.

Q 02270/2022

**Falta de SIEI en un centro educativo concertado****Objeto**

La persona interesada expone que su hijo ha cursado Infantil 3 (I3) en un centro educativo concertado de Tarragona y que tiene un diagnóstico de trastorno del espectro autista (TEA). Le han informado de que es necesario escolarizarlo en un centro con apoyo intensivo para la escolarización inclusiva (SIEI) y pide que se dote de este recurso a la escuela donde está escolarizado actualmente, para no tener que cambiar de centro.

**Consideraciones**

Según el informe recibido, el centro tiene escolarizados a nueve alumnos susceptibles de ser atendidos por un SIEI. Otros centros de la zona cuentan con un SIEI a pesar de tener un número inferior de alumnos.

El marco normativo reconoce el derecho del alumnado a ser atendido con prácticas educativas inclusivas y atribuye a la Administración el deber de dotar de los recursos necesarios para hacerlo posible. Dentro de estos recursos, el Decreto 150/2017, de 17 de octubre, de la atención educativa al alumnado en el marco de un sistema educativo inclusivo, establece los apoyos intensivos en la escuela inclusiva (SIE) como tipología de apoyo para la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) derivadas de limitaciones muy significativas, que requieren medidas y apoyos intensivos para poder relacionarse, participar y aprender.

La mejora de la escolarización equilibrada del alumnado con NEE entre sectores de titularidad, que es uno de los elementos que deben garantizarse dentro de la programación de la oferta educativa y el procedimiento de admisión de alumnado, también debería suponer la revisión de la financiación pública de recursos de apoyo en los centros concertados.

**Recomendación**

Adoptar las medidas necesarias para dotar al centro educativo en cuestión de un SIEI con los recursos correspondientes para atender a los alumnos que se encuentran en situación de recibirlo.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Cierre</b></p>                        | <p>El Departamento de Educación señala que, por el momento, el centro no dispondrá del recurso SIEI. Dada la limitación del presupuesto destinado a educación inclusiva, se han priorizado otras necesidades para hacer una distribución eficiente y equitativa de los recursos disponibles. El centro seguirá teniendo maestro/a de educación especial y monitorización para alumnos con NEE que manifiesten dificultades en la autonomía personal y la regulación de la conducta, así como para el alumnado que presente necesidades especiales en el ámbito de la salud.</p> <p>Por nuestra parte, damos por finalizada la tramitación de la queja. Sin embargo, tenemos previsto plantear nuevamente esta situación al Departamento de Educación en el marco de la actualización del informe sobre educación inclusiva en Cataluña que estamos elaborando para presentar al Parlamento de Cataluña.</p> <p>Constatamos que los centros concertados tienen una menor dotación de recursos intensivos que los centros públicos, aunque también existen desequilibrios en la escolarización del alumnado con NEE entre centros ordinarios en función de su titularidad. Por este motivo, la Administración –como responsable de programar la oferta educativa y el mapa de recursos de la educación inclusiva– debería establecer unos criterios de dotación de los recursos, y el SIEI debería poder asignarse a los centros educativos con un número suficiente de alumnos con propuesta de este recurso.</p> |
| <p><b>Q 07259/2022</b></p>                  | <p><b>Desacuerdo con las declaraciones en la prensa de un centro educativo por una denuncia de abuso sexual</b></p>  |
| <p><b>Objeto</b></p>                        | <p>Una alumna de 2.º ESO relató haber sufrido tocamientos por un profesor y los hechos fueron denunciados por el centro hospitalario que la atendió. La madre de la menor expone su desacuerdo con las declaraciones sobre los hechos que la escuela hizo en los medios de comunicación.</p>   |
| <p><b>Posición de la Administración</b></p> | <p>Si un niño, adolescente o joven sufre una situación de violencia, es necesario preservar su intimidad y hay que garantizar que el trato recibido sea adecuado. Solo de esta forma se asegura la no revictimización o victimización secundaria.</p> <p>La Unidad de Apoyo al Alumnado en Situación de Violencia (USAV) protege a la víctima y acompaña al centro educativo para una intervención enfocada y centrada en las necesidades y los derechos de la infancia y la adolescencia. No filtrar información a la prensa es una medida de prevención. El centro educativo tiene que proteger al máximo todos los datos de los menores.</p>  |

La información que la escuela facilita a los medios de comunicación no tiene en cuenta la necesidad de evitar daños adicionales ni se ajusta a los documentos sobre maltrato infantil y sobre violencia sexual infantil existentes en ese momento (en catalán): *Com informar dels maltractaments infantils. Manual d'estil per a mitjans de comunicació (2014)* y *Recomanacions per a professionals quan hi ha una revelació de violència sexual en nens, nenes i adolescents (2021)*.

#### Consideraciones

La escuela plantea que puede tratarse solamente de una percepción. Por lo tanto, evidencia que no consideró en primer término el interés de la chica y el sufrimiento que podía generarle la difusión en los medios de un comunicado que podía herir claramente su sensibilidad. Cuestionó la veracidad de los hechos denunciados y equiparó su sufrimiento con el del docente. El comunicado, además, no fue objeto de ninguna enmienda posterior, aunque la interesada pidió que la escuela se retractara públicamente de estas declaraciones.

#### Recomendaciones

- Dirigirse al centro educativo para promover que dé respuesta a la petición de la persona interesada.
- Facilitar información y orientación al centro educativo para evitar que vuelvan a producirse situaciones similares, para preservar la intimidad de los niños afectados en la información difundida en los medios de comunicación y para seguir los documentos de recomendaciones mencionados.
- Ofrecer información básica a los centros educativos en los casos en los que intervenga la USAV, con el objetivo de evitar la victimización secundaria en la información remitida a los medios de comunicación.

#### Cierre

El Departamento de Educación expone que la USAV ofrece indicaciones para proceder a la apertura del protocolo, realizar las actuaciones pertinentes, derivar al alumnado a los recursos y servicios necesarios, y acompañar a los centros educativos durante todo el proceso, siempre que sea necesario. Sin embargo, en ningún caso se dan indicaciones sobre cómo proceder ante los medios de comunicación, puesto que esta cuestión escapa a la especialización en violencias.

La información publicada por la agencia de noticias deriva de una entrevista entre la dirección del centro y un medio de comunicación. No es resultado de la información enviada por la escuela, que no se siente responsable de esta situación. El centro también considera que la información facilitada a los medios se ampara en el ejercicio de la autonomía de centro.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Cierre                        | <p>La institución del Síndic ha dado por finalizada la tramitación de la queja, pero recuerda que la autonomía de centro debe ejercerse con pleno respeto al marco normativo. La Administración tiene el deber legal de supervisar que las escuelas protegen al alumnado de la violencia, y también de la victimización secundaria (Ley orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, LOPIVI).</p> <p>Las situaciones de violencia son un ámbito prioritario de la institución del Síndic, por lo que se tendrá en cuenta esta situación y la necesidad de incidir en la información facilitada a los medios</p> |
| Q 08839/2022                  | <p><b>Pago incompleto de la ortodoncia de dos jóvenes tuteladas por la Administración</b></p>  |
| Objeto                        | <p>La tía de dos jóvenes que estuvieron tuteladas y acogidas en familia extensa expone su desacuerdo con el hecho de que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) no se haga cargo de la parte del tratamiento de ortodoncia que empezaron antes de cumplir dieciocho años y que quedó pendiente.</p>  |
| Posición de la Administración | <p>Las solicitudes de los dos expedientes económicos para cubrir el tratamiento de ortodoncia se presentaron cuando las jóvenes eran menores de edad, y se resolvieron cuando ya habían cumplido los dieciocho años. Los expedientes económicos tienen la categoría de contratos menores y se tramitan por anualidades. El gasto para cubrir el tratamiento una vez cumplidos los dieciocho años no puede financiarse, porque las jóvenes, al haber alcanzado la mayoría de edad, ya no están tuteladas por la DGAIA.</p>  |
| Consideraciones               | <p>Estas dos jóvenes ya no se encuentran bajo la tutela de la DGAIA y esto conlleva limitaciones en la tramitación de expedientes económicos. Sin embargo, en este caso se produjeron déficits en la información facilitada a la familia de acogimiento, que inició el tratamiento sin tener conocimiento de que su financiación no podría tener continuidad. Las jóvenes han solicitado la prestación económica para jóvenes extutelados, pero el tratamiento de ortodoncia constituye un gasto excepcional, poco accesible económicamente por su elevado coste, y no está incluido en la cartera de prestaciones de salud.</p>   |

---

**Recomendaciones**

- ☑ Estudiar alternativas para financiar la parte de tratamiento de ortodoncia pendiente de las jóvenes a través de posibles ayudas que puedan otorgarse en el marco del plan de apoyo a los jóvenes extutelados.
- ☑ Facilitar apoyo y orientación subsidiariamente para que el tratamiento pueda ser asumido por otras entidades en condiciones de accesibilidad económica para las afectadas.

---

**Cierre**

La Administración informa de que, a partir de la mayoría de edad, los jóvenes tutelados pueden ser beneficiarios de la prestación para jóvenes extutelados prevista en el artículo 19 de la Ley 13/2006, de 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico. Se trata de una prestación de derecho subjetivo, de carácter temporal y aplicable a los jóvenes extutelados desde los dieciocho hasta los veintitrés años. A partir de los dieciocho años, una vez terminada la institución de la tutela, esta prestación tiene la finalidad de contribuir a que los jóvenes extutelados por la Generalitat puedan vivir de forma autónoma. Ambas hermanas realizaron la correspondiente solicitud de prestación para jóvenes extutelados.

No hay alternativas para financiar la parte del tratamiento de ortodoncia pendiente de las jóvenes.

---

## Medio ambiente y calidad de vida

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Q 10712/2020                         | <b>Posibles irregularidades con la actividad de un bar de una asociación</b>  |
| <b>Objeto</b>                        | La persona promotora de la queja denuncia presuntas irregularidades con la actividad de un bar de una asociación de vecinos de El Vendrell.   |
| <b>Posición de la Administración</b> | El Ayuntamiento de El Vendrell indica que el uso del suelo destinado a la asociación de vecinos y bar restaurante es urbano consolidado y definido como clave 4, que no comprende el ejercicio de la actividad de bar, solamente admite el uso sociocultural. Sin embargo, la actividad de bar restaurante es un uso complementario al ejercicio de las actividades lúdicas, sociales y cívicas que se desarrollan, y es habitual que los locales de las entidades del municipio cuenten con un bar, como servicio complementario y dinamizador de sus actividades sociales y cívicas. En este caso, la actividad de bar no implica que el horario del bar coincida con las actividades propuestas. |
| <b>Consideraciones</b>               | Desde el momento en el que este bar está trabajando fuera de los horarios en los que tienen lugar las actividades, dando servicio a personas que pueden desplazarse al local únicamente para utilizar este servicio, queda del todo desvirtuada la función de uso complementario que tiene asignada, especialmente si la actividad de bar se ejerce en los mismos horarios que los demás bares del municipio.   |
| <b>Recomendación</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Limitar los horarios de cierre de la actividad de bar del local social de la asociación a los horarios de finalización de las actividades socioculturales desarrolladas.  |
| <b>Cierre</b>                        | <p>Al recibir la respuesta, constatamos que es la misma que nos facilitaron hace más de un año.</p> <p>Consideramos que el transcurso de más de un año entre el envío de ambos informes es un plazo más que suficiente para regularizar este asunto si existe voluntad de hacerlo. La respuesta de trámite que se nos ha hecho llegar denota una falta de voluntad de colaboración con esta institución.</p> <p>Consideramos la recomendación como no cumplida y reiteramos la resolución efectuada el 10 de noviembre de 2022.</p>   |



|  |  |
|--|--|
| <b>Q 05583/2022</b>                    | <b>Impacto acústico por la recogida de la fracción vidrio en horario nocturno en Llinars del Vallès</b>  |
| <b>Objeto</b>                          | La persona interesada denuncia las molestias por los ruidos que provocan en horario nocturno los camiones de basura durante la recogida de la fracción vidrio.   |
| <b>Posición de la Administración</b>   | El Ayuntamiento informa de que la modificación de la recogida del vidrio en horario diurno implicaría una variación del contrato no prevista en los pliegos técnicos y administrativos.  |
| <b>Consideraciones y recomendación</b> | <p>Los pliegos de condiciones técnicas no establecen en qué horario debe realizarse este tipo de recogida. Por este motivo, recomendamos:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Valorar efectuar la recogida en horario diurno, tal y como se realiza en la mayoría de los municipios, para evitar el impacto acústico de la recogida de esta fracción en horario nocturno.</p>   |
| <b>Cierre</b>                          | <p>La correcta prestación del servicio supone que la ciudadanía tenga que soportar algunas cargas para obtener un beneficio superior de forma individual y para el conjunto de la colectividad. Una molestia de unos minutos no tiene fundamento suficiente para legitimar un cambio en la prestación del servicio público, ya que el valor medio del tiempo de recogida de la fracción vidrio por el tramo donde reside la persona interesada es de tres minutos.</p> <p>Por último, se informa de que, con el servicio de puerta a puerta, se minimiza sustancialmente el ruido, puesto que la recogida de la fracción vidrio se realiza con cubos de 40 litros. Solamente se ha recibido una queja por el ruido en la operación de descarga mecánica, ya sea por los vehículos o por la recogida de vidrio.</p> |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Q 08611/2022                  | <b>Malos olores por un restaurante en la planta baja de un edificio</b>   |
| Objeto                        | La persona interesada expresa disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Roda de Berà por unos malos olores provenientes de un restaurante ubicado en la planta baja de su edificio. Por ahora, el problema persiste.  |
| Posición de la Administración | El titular de la actividad, en respuesta a la resolución emitida, presenta el estudio técnico que concluye que la salida de humos cumple con los requisitos técnicos del Ayuntamiento.  |
| Recomenaciones                | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Realizar una inspección para comprobar si la chimenea cumple con las prescripciones técnicas.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Informar de posibles soluciones que podrían tener que adoptarse en la actividad para evitar las molestias de malos olores generados por la salida de humos de esta chimenea.</li> </ul>   |
| Cierre                        | <p>El Ayuntamiento facilita una copia del estudio técnico sobre el cumplimiento normativo de la salida de humos, firmado por el ingeniero municipal en enero de 2019. No dispone de normativa que regule aspectos como el recorrido de la conducción de la chimenea por la pared lateral. Sin embargo, se realizará una inspección para valorar la salida de humos, comparándola con la documentación inicial y la aportada posteriormente, así como con el cumplimiento normativo.</p> <p>Se ha pedido al Ayuntamiento que inste a la comunidad de propietarios a que reconduzca la actual instalación por uno de los patios de luces de la comunidad. Sin embargo, el Ayuntamiento no considera esta posibilidad: la chimenea se encuentra en un patio interior y su reubicación debería llevarse a cabo en el marco de las relaciones de vecindad.</p> <p>Cerramos la queja como no aceptada, pero avisamos a la persona interesada de que tiene la posibilidad de afrontar la problemática por la vía civil entre particulares.</p> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Q 08052/2023                  | <b>Ruido de la zona comunitaria de una finca vecina</b>  |
| Objeto                        | <p>La persona promotora de la queja manifiesta que, a raíz de las obras efectuadas para resolver unos vertidos de aguas residuales, se producen molestias por un ruido continuo, en horario nocturno, similar al ruido de una depuradora. Este ruido impide el descanso nocturno. Parece provenir de los servicios comunitarios (piscina, duchas y jardín) de la finca contigua. La persona interesada presentó al consistorio un estudio sonométrico que entraría dentro de los valores límite establecidos por la normativa, pero se señala que la medición no se realizó conforme a las exigencias de la normativa.</p> |
| Posición de la Administración | <p>El Ayuntamiento de Calafell se limita a informar del estudio sonométrico aportado por la parte interesada.</p>  |
| Recomendación                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Valorar la elaboración de una sonometría en las condiciones que permitan obtener un resultado objetivo (maquinaria o motor parados y en funcionamiento).</p>  |
| Cierre                        | <p>El Ayuntamiento de Calafell da por válida la sonometría aportada porque cumple con los valores límite y no considera necesario realizar otra medición.</p> <p>Finalizamos el expediente, pero hacemos llegar al Ayuntamiento unas consideraciones sobre buenas prácticas administrativas. Por otro lado, también informamos a la persona interesada de la otra vía para afrontar la problemática que le ofrece el derecho civil catalán, mediante la acción negatoria.</p>  |
| Q 10112/2023                  | <b>Inacción del Ayuntamiento de Malgrat de Mar ante un problema de insectos que entran en un domicilio</b>   |
| Objeto                        | <p>La persona interesada denuncia que el Ayuntamiento de Malgrat de Mar no soluciona un problema causado por los insectos que entran en su domicilio provenientes de un árbol de la vía pública.</p>   |
| Recomendación                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Comprobar, si no se ha hecho anteriormente, el estado del árbol para reducir las posibles afectaciones que los insectos pueden causar a la persona interesada.</p>  |
| Cierre                        | <p>El Ayuntamiento informa de que, durante los meses de verano, se realiza un control periódico con visitas de un técnico especialista de los árboles de la zona, pero no comunica acciones concretas en el árbol en cuestión. Por lo tanto, consideramos que no ha aceptado de forma explícita la sugerencia presentada por nuestra institución.</p>  |

## Movilidad

Q 05683/2023

### Prohibición de estacionamiento nocturno para autocaravanas en Deltebre

#### Objeto

La persona interesada denuncia la prohibición de estacionar las caravanas y las autocaravanas de 24 h a 8 h en la urbanización Riumar y en todo el núcleo urbano de Deltebre. La Ordenanza número 3, reguladora de la circulación y la movilidad establece que el estacionamiento de dichos vehículos entre estas horas se considera ocupación de la vía pública y es una infracción sancionable.

#### Posición de la Administración

El Ayuntamiento de Deltebre alega que la ley le reconoce competencias propias en materia de ordenación del tráfico y de estacionamiento en las calles de su municipio. Considera que la prohibición de pernoctar afecta a todo tipo de vehículos, según la Ordenanza reguladora de la circulación y la movilidad en el municipio y, en consecuencia, no es una disposición discriminatoria.

#### Consideraciones

De acuerdo con las aclaraciones efectuadas por la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior, consideramos que la disposición sí es discriminatoria respecto a las caravanas y autocaravanas, porque el artículo en cuestión de la Ordenanza número 3, reguladora de la circulación y la movilidad, está situado en el capítulo XIV (estacionamiento y pernoctación de caravanas y autocaravanas). En consecuencia, este tipo de vehículos tienen un régimen especial de estacionamiento: desde las 24 h hasta las 8 h, se presume que su estacionamiento es para pernoctar y se considera ocupación de la vía pública, con independencia de que sus ocupantes estén o no en su interior.

Además, en las señales de tráfico sobre la restricción solamente se hace referencia a las caravanas y autocaravanas. El pictograma no se refiere a los vehículos en general. En consecuencia, esta señal deriva en un trato discriminatorio, porque se refiere a un tipo muy concreto de vehículos y, al mismo tiempo, no informa sobre la prohibición a los propietarios de otros vehículos.

#### Recomendación

Modificar la Ordenanza número 3, reguladora de la circulación y la movilidad, para regular el estacionamiento de todos los vehículos de forma motivada y fundamentada en razones objetivas (las dimensiones exteriores del vehículo o su masa máxima autorizada), excluyendo la mención a la presunción de pernoctación.

Cierre

El Ayuntamiento de Deltebre envía un informe elaborado por los servicios jurídicos que concluye que la modificación de la ordenanza no es procedente.

En consecuencia, consideramos no aceptadas nuestras recomendaciones y finalizamos nuestra intervención en este asunto, pero nos reservamos la posibilidad de hacer pública la decisión municipal por los medios que la ley pone a nuestro alcance.

## Salud

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Q 02754/2024</b>                  | <b>Lista de espera para la intervención de una hernia inguinal en el Hospital de Santa Caterina</b>   |
| <b>Objeto</b>                        | Una persona se queja de que el plazo de espera de una intervención de hernia inguinal que se ha valorado con prioridad básica es demasiado largo (365 días). Expone que las patologías previas pueden agravarse en este plazo tan prolongado.   |
| <b>Posición de la Administración</b> | El jefe de cirugía ha valorado de nuevo la historia clínica del paciente y considera que no es necesario modificar el criterio de priorización.   |
| <b>Recomendación</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Hacer un seguimiento trimestral del paciente, si no se programa la cirugía antes, para cambiar el criterio de preferencia, si procede.  |
| <b>Cierre</b>                        | <p>La Administración no acepta nuestra sugerencia e indica que, si el paciente empeora, puede acudir al servicio de urgencias o al médico de cabecera para que lo valoren.</p> <p>Informamos a la persona interesada de la respuesta recibida y le explicamos que no podemos revisar clínicamente los motivos que justifican la adopción del criterio de preferencia, ya que no disponemos de conocimientos técnicos para ello.</p> |

## Salud ciudadana y justicia

|                 |  |
|-----------------|--|
| Q 07743/2022    | <b>Problemas con el Ayuntamiento de Moirà para obtener una copia de un informe policial</b>  |
| Objeto          | La persona interesada plantea que el Ayuntamiento de Moirà no le da respuesta a dos instancias presentadas en las que solicita una copia de un informe policial que le afecta.   |
| Consideraciones | Se recuerda a la Administración el deber legal de dar respuesta escrita a las cuestiones que las personas le planteen también por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo como cuando formulen sugerencias, propuestas, quejas o demandas de información, como en el caso que nos ocupa, para no causar indefensión e inseguridad jurídica a las personas que se dirigen a ella.   |
| Recomendación   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Explicar por qué no se ha entregado la documentación solicitada e informar sobre el trámite que se ha aplicado a las dos instancias presentadas y sobre las actuaciones que se han llevado a cabo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Atender a la solicitud de la persona interesada.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Acompañar el informe de una copia de la documentación relacionada.</li> </ul>   |
| Cierre          | <p>La Administración considera que la documentación solicitada forma parte de unas diligencias policiales entregadas al juzgado y, por lo tanto, no entrega ninguna copia.</p> <p>El artículo 55 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, determina que las autoridades y el personal al servicio de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas sujetas a supervisión deben facilitar al Síndic de Greuges los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación solicitada que estén relacionados con el objeto de una investigación. El plazo para enviar esta información es de quince días, de conformidad con el artículo 42.2 de dicha ley.</p> <p>El artículo 61.2.a) de esta ley considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges en el supuesto de que se impida el acceso del/de la síndic o de sus adjuntos a los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación necesaria en el curso de una investigación.</p> |

## Servicios sociales

AO 00275/2021

### Exigencia de una cuenta bancaria para tramitar la solicitud de renta garantizada de ciudadanía

#### Objeto

La institución abre esta actuación de oficio para estudiar la exigencia de una cuenta bancaria para tramitar la solicitud de renta garantizada de ciudadanía. Se valora que esta obligación conlleva una carga para algunas personas que solicitan la prestación, ya que, si finalmente no se les concede, habrán tenido que hacer una gestión inútil que, además, podría suponerles un gasto añadido.

#### Posición de la Administración

El Departamento de Derechos Sociales informa de que no puede valorarse una solicitud sin la acreditación de una cuenta bancaria, porque el pago debe realizarse por transferencia bancaria. Así lo establece la normativa reguladora de la prestación.

#### Consideraciones

La institución pone de manifiesto que la Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, establece que el pago debe realizarse por transferencia bancaria, pero no que la aportación de la cuenta bancaria sea necesaria en el momento de presentar la solicitud. En cambio, el Decreto 55/2020, que la desarrolla, incorpora este aspecto como un requisito en el momento de realizar la solicitud.

#### Recomendación

Analizar la razón de ser de la exigencia de la cuenta bancaria para evaluar la posibilidad de modificarla, en su caso, en un sentido más beneficioso para las personas.

El hecho de abrir una cuenta bancaria cuando la persona no tiene ninguna no aporta, por sí mismo, elementos de juicio relevantes para evaluar la concurrencia o no de los requisitos establecidos para tener derecho a la prestación.

Facilitar que la cuenta bancaria se exija tras evaluar las condiciones y los requisitos para poder beneficiarse de la prestación (por ejemplo, una vez hecha la propuesta de resolución o una vez concedida la prestación, pero antes de efectuar el pago). De este modo, el pago podría realizarse igualmente mediante transferencia bancaria, de acuerdo con lo establecido por la ley.

#### Cierre

La respuesta de la Administración es desfavorable. Argumenta que este cambio implicaría alterar los circuitos establecidos en las prestaciones sociales gestionadas por la Generalitat de Cataluña, y que no se adecuaría a criterios de simplificación, eficiencia y eficacia administrativa.

La institución recuerda que es necesario valorar también la afectación que estos circuitos tienen en las personas, sobre todo cuando se trata de procedimientos dirigidos precisamente a personas que no cuentan con recursos económicos. Sin embargo, el Departamento de Derechos Sociales ratifica su criterio y no acepta la recomendación efectuada.



|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Q 02985/2022                  | <b>Denegación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía</b>  |
| Objeto                        | La persona interesada presenta una queja porque se le ha denegado la renta garantizada de ciudadanía y no ha recibido la resolución del recurso de alzada que presentó.  |
| Posición de la Administración | El Departamento de Derechos Sociales informa de que ha resuelto el recurso de alzada y que lo ha desestimado: la persona interesada no había reclamado judicialmente el impago de la pensión de alimentos antes de la solicitud, aunque sí lo hizo posteriormente. La Administración considera que la denuncia tiene que estar presentada en el momento de hacer la solicitud de la ayuda de renta garantizada de ciudadanía.  |
| Consideraciones               | <p>La institución analiza las previsiones de la normativa reguladora de esta prestación en relación con los requisitos y las situaciones en las que prevé que no existe derecho a la prestación. La cuestión clave consiste en determinar la fecha en la que debe cumplirse el requisito de haber reclamado judicialmente la pensión compensatoria o de alimentos para poder tener acceso a la prestación.</p> <p>Por un lado, la interpretación del Departamento de Derechos Sociales sobre las previsiones de la normativa reguladora de la renta garantizada de ciudadanía es restrictiva.</p> <p>Por otro lado, el requisito de la reclamación judicial no implica que deba haberse presentado en el momento de la solicitud. Es decir, sería posible presentar la reclamación durante la tramitación del procedimiento.</p> <p>Esta segunda interpretación y la actuación proactiva de la Administración gestora del procedimiento para facilitar el cumplimiento de las condiciones exigidas resultan más coherentes con el objeto y la finalidad de esta prestación: que todas las personas puedan tener recursos para mantener una vida digna.</p> |
| Recomendación                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Reconsiderar la decisión adoptada en este caso y reconocer a la persona interesada el derecho a la prestación, como mínimo, desde la fecha en la que interpuso la reclamación judicial por impago de la pensión de alimentos.</p>   |
| Cierre                        | El Departamento de Derechos Sociales insiste en la respuesta negativa. La institución insiste en que es necesario reconsiderar el criterio aplicado y adoptar el criterio propuesto, tanto en relación con el caso concreto objeto de la queja como con carácter general. Sin embargo, el Departamento no acepta la sugerencia.  |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Q 07133/2022</b>    | <b>Problemas de una persona en silla de ruedas para acceder al trabajo</b>  |
| <b>Objeto</b>          | La persona promotora de la queja denuncia que su hija se desplaza en silla de ruedas y no se le facilita un transporte adaptado para ir a trabajar. No existe transporte público en la zona.  |
| <b>Consideraciones</b> | Los beneficios que supone para una persona con discapacidad tener acceso al ámbito laboral en una empresa ordinaria son evidentes. Entendemos que las administraciones deben trabajar para facilitar la integración normalizada en la sociedad de las personas con discapacidad y garantizar su desarrollo laboral y su autonomía personal.   |
| <b>Recomendaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Valorar de nuevo la solicitud de ayuda de la persona interesada, colocándola en el ámbito del servicio de transporte adaptado y teniendo en cuenta el contenido de la cartera de servicios. Subsidiariamente, valorar algún tipo de ayuda individual.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Estudiar la posibilidad de prever un servicio de transporte especial económico que pueda beneficiar a la población de la zona con movilidad reducida.</li></ul> |
| <b>Tancament</b>       | Las administraciones implicadas no consideran que la situación planteada pueda encajar en la prestación del transporte adaptado. Además, se recuerda que se trata de una prestación no garantizada, sujeta a presupuesto.   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Q 08602/2022                  | <b>Extinción de la renta garantizada de ciudadanía por no presentarse a una oferta de trabajo comunicada sin acuse de recibo</b>   |
| Objeto                        | La persona interesada plantea una queja por la extinción de la prestación de renta garantizada de ciudadanía y por la falta de resolución del recurso de alzada que interpuso contra esta resolución.  |
| Posición de la Administración | El Departamento de Derechos Sociales ha resuelto y desestimado el recurso de alzada. La prestación se extinguió porque la persona interesada había rechazado una oferta de trabajo que se consideraba adecuada. No se presentó a una oferta de trabajo para un plan de empleo, aunque le habían llamado por teléfono y le habían enviado un correo electrónico.  |
| Consideraciones               | <p>La institución valora que, en este caso, el punto clave es acreditar la recepción del aviso para la oferta de trabajo. La persona interesada afirma que no recibió las llamadas ni el correo electrónico, por lo que desconocía la fecha y el lugar donde debía presentarse.</p> <p>La forma en la que se comunica la oferta de trabajo se convierte en un elemento esencial, y es necesario que existan unas garantías formales para evitar la indefensión de las personas interesadas. En este caso, no se han respetado dichas garantías, puesto que la comunicación se hizo por teléfono y por correo electrónico, y puesto que no se dejó constancia fehaciente de la recepción por parte de la persona ni de la fecha de recepción de la comunicación.</p> <p>Cabe recordar que esta prestación tiene por objeto atender situaciones de falta de recursos económicos. Por lo tanto, el hecho de perderla puede incrementar la vulnerabilidad de las personas afectadas. Esta cuestión es relevante desde una perspectiva general.</p> |
| Recomendaciones               | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Revocar la extinción de la prestación de renta garantizada de ciudadanía objeto de esta queja.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Mantener el derecho de la persona interesada a la prestación, sin perjuicio de las modificaciones que correspondan según las circunstancias que puedan suceder durante este tiempo.</li> </ul>  |
| Cierre                        | <p>El Departamento de Derechos Sociales comunica que ha revisado las comunicaciones enviadas a la persona interesada y considera que no procede revocar la extinción de la prestación.</p> <p>La institución cierra las actuaciones en cuanto a esta queja, pero insta a la Administración a extremar las medidas y las garantías procedimentales en estas situaciones, especialmente cuando puedan tener consecuencias como la pérdida de la prestación.</p>  |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Q 09914/2022                         | <b>Extinción de la prestación de renta garantizada de ciudadanía y desacuerdo con la unidad familiar</b>  |
| <b>Objeto</b>                        | La persona interesada presenta una queja por la falta de respuesta al recurso de alzada que había presentado contra la resolución de extinción de la prestación de la renta garantizada de ciudadanía.  |
| <b>Posición de la Administración</b> | El Departamento de Derechos Sociales informa de que la prestación se extinguió por no haberse acreditado documentalmente la unidad familiar. Aunque la persona interesada había manifestado que su madre no vivía con ella, el volante de convivencia indicaba que ambas personas residían en el mismo domicilio. También informa de que ha resuelto y desestimado el recurso de alzada por la misma razón.   |
| <b>Consideraciones</b>               | Constatamos una discordancia entre los datos del padrón y los aportados por la persona interesada sobre su lugar de residencia, como ella misma reconoce, las causas de extinción de la prestación; por otro lado, las causas de extinción de la prestación están previstas por la normativa reguladora. Ante la discordancia detectada, debe considerarse la posibilidad de aportar otros elementos probatorios. Además, debe justificarse que las circunstancias de convivencia determinan la pérdida de los requisitos para mantener la prestación, lo que no se ha justificado con la documentación aportada. |
| <b>Recomendaciones</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Reconsiderar la decisión adoptada y revocar la extinción de la prestación.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dar continuidad al procedimiento y requerir a la persona interesada que aporte documentación y elementos probatorios para acreditar las circunstancias reales de su unidad de convivencia.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Valorar de nuevo el mantenimiento o no de las condiciones establecidas para tener derecho a la prestación.</li> </ul>  |
| <b>Cierre</b>                        | El Departamento de Derechos Sociales comunica que considera acreditado que madre e hija convivían en el mismo domicilio y que la unidad contaba con ingresos superiores al límite aplicable. Así pues, ratifica su decisión de extinguir la prestación.   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Q 02133/2023</b>                    | <b>Denegación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía</b>   |
| <b>Objeto</b>                          | La persona interesada presenta una queja sobre la denegación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía y la falta de resolución del recurso de alzada interpuesto contra esa resolución.  |
| <b>Posición de la Administración</b>   | El Departamento de Derechos Sociales informa que ha resuelto expresamente el recurso de alzada, y que le ha inadmitido porque no se ha acreditado la representación de la persona que lo interpuso.   |
| <b>Consideraciones</b>                 | La institución pone de manifiesto, en primer lugar, que la comunicación que envió la Administración para acreditar la representación de la persona que interpuso el recurso era confusa y, en segundo lugar, que en el expediente administrativo consta un escrito del interesado autorizando a esta persona a representarlo para los trámites. Consideramos, por tanto, que debe entenderse como válido el acto de presentación del recurso. |
| <b>Recomendaciones</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolución de inadmisión del recurso.<br><input checked="" type="checkbox"/> Retrotraer las actuaciones, evaluar de nuevo el caso y dictar nueva resolución.   |
| <b>Cierre</b>                          | El Departamento de Derechos Sociales ratifica que procede inadmitir el recurso, dado que no se acreditó suficientemente la representación de la persona interesada. Señala también que la documentación aportada indicaba que no se cumplía el requisito de insuficiencia de ingresos.  |
| <b>Q 04601/2023</b>                    | <b>Acumulación de trastos en un domicilio</b>   |
| <b>Objeto</b>                          | Una persona se queja de que su vecino acumula objetos, trastos y basura en su domicilio, con el peligro que esto supone. Presentó un escrito al Ayuntamiento de Almacelles en mayo de 2023.   |
| <b>Posición de la Administración</b>   | El Consejo Comarcal de El Segrià informa de que, en enero de 2021, a raíz de un escrito de la misma persona interesada, se abrieron actuaciones y no valoraron síndrome de Diógenes. Desde entonces, no han tenido más noticias de esta situación.  |
| <b>Consideraciones y recomendación</b> | <p>Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la última actuación y el escrito de mayo de 2023, y para evitar que la situación pueda derivar en algún tipo de siniestro no deseado, recomendamos:</p> <input checked="" type="checkbox"/> Actualizar la situación para corroborar la conclusión de 2021 o, en caso contrario, intervenir.  |
| <b>Cierre</b>                          | El Consejo Comarcal de El Segrià recurre nuevamente al informe que ya nos hizo llegar. Aunque insistimos en nuestra recomendación, no considera que deba realizar ninguna otra actuación.   |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Q 01914/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó el grado de discapacidad en abril de 2023 y todavía no ha obtenido respuesta.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Resolver con la mayor brevedad posible la resolución del grado y aportarnos una copia de la resolución.  |
| <b>Cierre</b>        | <p>La Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona comunica que se citará a la persona interesada durante el mes de julio de 2024 (sin concretarnos la fecha).</p> <p>Remarcamos que la implementación de las medidas para agilizar este tipo de trámites no puede ir en detrimento del tiempo de espera de la ciudadanía.</p> |
| <b>Q 03676/2024</b>  | <b>Demora en el pago de la prestación económica derivada de una situación de dependencia</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La madre de la persona interesada tiene reconocido un grado II de dependencia con efectos a partir del 26 de julio de 2023. Sin embargo, todavía no ha recibido la resolución con la concesión de la prestación económica derivada de esta situación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Informarnos de los motivos de esta demora.<br><input checked="" type="checkbox"/> Abonar la prestación a la persona interesada lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales nos informa de que los responsables territoriales de Mataró están evaluando los expedientes registrados en noviembre de 2022. Dado que el expediente de la persona interesada tiene efectos a partir de julio de 2023, todavía tardarán unos meses en resolverla.                           |
| <b>Q 03889/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó la revisión del grado de discapacidad en julio de 2023, y todavía no ha recibido respuesta.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona interesada lo más pronto posible para valorarla.  |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona nos ha informado de que, transcurrido casi un año de la presentación de la solicitud de revisión del grado de discapacidad, todavía no dispone de una fecha de citación de la persona interesada. Afirma que no se trata de un caso que merezca priorización.                  |

|                 |   |
|-----------------|---|
| Q 04106/2024    | <b>Disconformidad con la denegación de la renta garantizada de ciudadanía y falta de respuesta al recurso de alzada presentado</b>  |
| Objeto          | La persona interesada manifiesta que recibió una resolución denegatoria de la renta garantizada porque supuestamente tenía ingresos. Es víctima de violencia machista, vive acogida con sus padres, y en su caso se han tenido en cuenta los ingresos de la unidad familiar, incluidos sus padres.  |
| Recomendaciones | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dejar sin efectos la resolución de denegación.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Aprobar la prestación con los efectos económicos en la fecha de presentación de la solicitud.</li> </ul>   |
| Cierre          | La Dirección General de Prestaciones Sociales ha desestimado el recurso de alzada presentado y ha confirmado la denegación de la prestación, al considerar que la persona interesada dispone de ingresos, a pesar de encontrarse en una de las situaciones expresas del artículo 13, en el que se regulan circunstancias excepcionales.   |
| Q 04272/2024    | <b>Disconformidad con la modificación de un grado de dependencia</b>  |
| Objeto          | La persona interesada recibió una resolución del grado de dependencia de su hermana, según la cual se le otorgaba un grado I. Inicialmente, tenía un grado II (grado provisional) y la situación ha empeorado. Al parecer, no se han tenido en cuenta enfermedades crónicas que ya constaban en la primera resolución. Por este motivo, la persona interesada ha presentado una solicitud de revisión previa a la vía social. |
| Recomendación   | <input checked="" type="checkbox"/> Revocar la decisión de disminuir el grado de dependencia.   |
| Cierre          | La Administración implicada ha decidido mantener el grado de dependencia rebajado. A pesar de no existir irregularidad, es evidente que no se ha tenido en cuenta nuestra recomendación.  |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Q 06550/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada manifiesta que solicitó una revisión del grado de discapacidad en diciembre de 2023 para modificar el baremo de movilidad y que todavía no ha recibido su citación.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible y modificar, en su caso, el baremo de movilidad.   |
| <b>Cierre</b>        | Según el Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, no es posible hacer una previsión concreta para la citación. Los tiempos de respuesta son superiores a los seis meses y, actualmente, se están valorando las solicitudes presentadas anteriormente.                     |
| <b>Q 06655/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó la valoración del grado de discapacidad de su hijo en enero de 2024 y todavía no ha recibido la notificación con la citación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona interesada lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales en Lleida del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos ha comunicado que la citación de la persona interesada está prevista para el próximo enero, aproximadamente un año después de presentar la solicitud de valoración. |
| <b>Q 06657/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada señala que solicitó la valoración del grado de discapacidad en enero de 2024 y que todavía no ha recibido la citación para la valoración.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona interesada lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | El Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos informa de que el tiempo de espera es superior a seis meses y que se están atendiendo las solicitudes presentadas previamente.   |



|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Q 06810/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada señala que solicitó la valoración del grado de discapacidad y que todavía no ha recibido la citación correspondiente.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | <p>La Dirección de los Servicios Territoriales en Barcelona del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos ha comunicado que la citación está prevista para julio o agosto del próximo año (es decir, entre quince y dieciséis meses después de la presentación de la solicitud).</p> <p>Teniendo en cuenta que el marco legal obliga a resolver y notificar la resolución del grado de discapacidad en el plazo de seis meses desde la fecha de la presentación de la solicitud en el registro del órgano competente, podemos concluir que se trata de una irregularidad: el departamento en cuestión casi triplica el plazo establecido y no se acoge a la recomendación del Síndic de Greuges.</p> |
| <b>Q 06814/2024</b>  | <b>Demora en la citación para revisar un grado de discapacidad</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó la revisión del grado de discapacidad en abril de 2023 y todavía no ha recibido la notificación con la citación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales en Barcelona del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos ha informado de que se citará a la persona interesada entre febrero o marzo de 2025, unos veintitrés meses después de presentar la solicitud.   |
| <b>Q 06832/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>   |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó una cita para la valoración del grado de discapacidad en febrero de este año y todavía no ha recibido la notificación con la citación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona citará a la persona entre febrero y marzo del próximo año.   |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Q 06921/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada denuncia que solicitó la valoración del grado de discapacidad en marzo de 2023 y que todavía no ha recibido la citación correspondiente.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.   |
| <b>Cierre</b>        | La Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona nos ha comunicado que la citación está prevista para enero o febrero de 2025 (es decir, veintitrés meses después de la presentación de la solicitud).                       |
| <b>Q 07002/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó la valoración del grado de discapacidad en abril de 2023 y todavía no ha recibido la notificación con la citación.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.   |
| <b>Cierre</b>        | La Administración informa de que la citación está prevista para febrero o marzo de 2025, unos veinticuatro meses después de la presentación de la solicitud.  |
| <b>Q 07105/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada señala que solicitó la valoración inicial del grado de discapacidad en abril de 2023 y todavía no ha recibido la notificación con la citación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible para hacerle la valoración.  |
| <b>Cierre</b>        | El Departamento de Derechos Sociales e Inclusión nos ha comunicado que la citación de la persona interesada está prevista para febrero o marzo del próximo año (es decir, entre veintidós y veintitrés meses después de la presentación de la solicitud). |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Q 07775/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada presentó la solicitud de valoración del grado de discapacidad en abril de 2023 y todavía no ha recibido la notificación con la citación.  |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.   |
| <b>Cierre</b>        | Según datos del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, la citación está prevista para abril o mayo de 2025, unos veinticuatro meses después de la presentación de la solicitud.   |
| <b>Q 09022/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada solicitó el reconocimiento del grado de discapacidad en octubre de 2022 y todavía no ha recibido respuesta.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona lo más pronto posible.   |
| <b>Cierre</b>        | Los Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona nos han informado de que se citará a la persona interesada entre febrero y marzo de 2025 (es decir, unos veintisiete meses después de haber registrado la solicitud).  |
| <b>Q 09330/2024</b>  | <b>Demora en la citación para valorar un grado de discapacidad</b>  |
| <b>Objeto</b>        | La persona interesada señala que solicitó el reconocimiento del grado de discapacidad en mayo de 2023 y que todavía no ha recibido la citación correspondiente.   |
| <b>Recomendación</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Citar a la persona interesada lo más pronto posible.  |
| <b>Cierre</b>        | Los Dirección de los Servicios Territoriales de Derechos Sociales en Barcelona nos han informado de que el centro responsable de la valoración está citando a personas que presentaron la solicitud con anterioridad a la persona interesada y que, de momento, no hay ninguna fecha prevista para la persona interesada. |

## Transportes

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Q 06533/2023                         | <b>Disconformidad con la denegación, por parte del Área Metropolitana de Barcelona, de la solicitud de la tarjeta rosa metropolitana</b>  |
| <b>Objeto</b>                        | <p>La persona interesada denuncia que el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) le ha denegado la solicitud de la tarjeta rosa metropolitana basándose en datos económicos diferentes a los documentos de IRPF que presentó con la solicitud.</p> <p>En el reverso del impreso de solicitud de la tarjeta rosa metropolitana se indica que la persona interesada debe aportar la última declaración de la renta en caso de que 1) no autorice al AMB a consultar sus datos en otras administraciones públicas, o 2) los datos sean diferentes. Esto es lo que hizo la persona interesada. La normativa vigente del AMB no le faculta para escoger datos económicos en este caso.</p> |
| <b>Posición de la Administración</b> | El AMB defiende que consultó los datos de los años anteriores por medio de la Administración Abierta de Cataluña, porque todavía no tenía acceso a la última declaración de IRPF presentada por la persona interesada.  |
| <b>Consideraciones</b>               | Las administraciones públicas deben respetar el principio de seguridad jurídica. Es necesario mantener la coherencia entre lo dispuesto en la ordenanza correspondiente y lo que se indica en el reverso de la hoja de solicitud de la tarjeta rosa metropolitana.  |
| <b>Recomendación</b>                 | <p><input checked="" type="checkbox"/> Modificar el texto de la Ordenanza metropolitana reguladora del sistema de tarificación social del transporte para recoger expresamente que los ingresos económicos que se tendrán en cuenta para la obtención de dicha tarjeta serán los correspondientes a la declaración presentada por la persona solicitante relativa al último periodo impositivo del IRPF, con el plazo de presentación vencido, en el momento de la solicitud de la tarjeta.</p>   |
| <b>Cierre</b>                        | <p>La Administración no acepta la sugerencia.</p> <p>La petición se realizó el 17 de noviembre de 2022, pero se tramitó el 20 de enero de 2023, tal y como se indica en el informe correspondiente. Si la petición se hubiera tramitado en 2022, se le habría concedido la tarjeta rosa metropolitana. Sin embargo, a partir de enero de 2023, la persona interesada ya no cumplía los requisitos económicos para ser beneficiaria de dicha tarjeta.</p>  |

# Tributos

|                        |   |
|------------------------|---|
| Q 05855/2022           | <b>Falta de respuesta por un error en la superficie computada de una finca que afecta al IBI</b>  |
| <b>Objeto</b>          | <p>La persona interesada denuncia la falta de respuesta a las instancias presentadas en relación con una finca de Alella. Había un error en la superficie computada en la finca a efectos catastrales, se instó a la rectificación de los datos catastrales y se modificó tanto la superficie como el valor catastral. A posteriori, la persona interesada ha presentado tres instancias ante el Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) para solicitar la aplicación del nuevo valor catastral y la rectificación de la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) en los recibos del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) anteriores, pero no ha obtenido respuesta.</p> |
| <b>Consideraciones</b> | <p>Cuando la Administración procede a la rectificación del valor catastral a consecuencia de un error de hecho, material o aritmético, no puede tenerse en consideración el valor catastral erróneo en las liquidaciones tributarias: el valor catastral modificado sobre la base de los datos correctos de las fincas debe retrotraerse a las liquidaciones tributarias emitidas y no prescritas.</p> <p>La jurisprudencia establece que, en caso de errores de superficie, puede considerarse que el nuevo valor catastral tiene efectos retroactivos, y considera que pueden devolverse las cantidades ingresadas de más.</p>  |
| <b>Recomendación</b>   | <p><input checked="" type="checkbox"/> Resolver de forma expresa las instancias presentadas por la persona interesada, teniendo en consideración la posible retroacción de los efectos catastrales en las liquidaciones tributarias no prescritas, por tratarse de un error en la superficie de la finca.</p>   |
| <b>Cierre</b>          | <p>La Administración no acepta las recomendaciones y debemos poner fin a este expediente. Sin embargo, abriremos una actuación de oficio para analizar los efectos fiscales de las variaciones de datos catastrales.</p>  |

|                 |  |
|-----------------|--|
| Q 02490/2023    | <b>Falta de resolución en una solicitud de bonificación en el impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) por una instalación fotovoltaica</b>   |
| Objeto          | La persona interesada manifiesta su disconformidad con la falta de resolución de una solicitud de bonificación en el impuesto sobre bienes inmuebles por razón de una instalación fotovoltaica. Por medio de instancia, comunicó que en 2021 se había puesto en funcionamiento la instalación fotovoltaica. Por este motivo, solicitaba la aplicación de la bonificación fiscal establecida en la Ordenanza fiscal reguladora del impuesto sobre bienes inmuebles. Expone que, pese al tiempo transcurrido, no ha obtenido respuesta.  |
| Recomendaciones | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Recibir información sobre el asunto expuesto.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Resolver de forma expresa o motivada la solicitud presentada o tramitarla oportunamente para su resolución.</li></ul>  |
| Cierre          | <p>El Ayuntamiento de Blanes comunica que la Tesorería Municipal no tiene suficiente personal técnico para atender toda la carga de trabajo que tiene asignada. Mientras no se ordene lo contrario, los esfuerzos se dirigen a los trámites y gestiones imprescindibles para el funcionamiento normal del Ayuntamiento y, por lo tanto, no es posible determinar en qué momento se evacuarán los expedientes relativos a subvenciones, ayudas y bonificaciones.</p> <p>En el caso concreto de las bonificaciones del IBI por la instalación de placas solares, además, debe establecerse el protocolo para la tramitación de esta tipología de expedientes. Es necesario que personal con conocimientos suficientes en instalaciones fotovoltaicas acredite que se reúnen los requisitos de la ordenanza.</p> <p>De acuerdo con la información aportada, damos por cerradas nuestras actuaciones, sin perjuicio de que iniciemos una actuación de oficio por razón de la demora acumulada por parte de la Administración, que supone una vulneración de los derechos de la ciudadanía.</p> |

# Urbanismo

Q 01719/2020

## Obras no declaradas en una vivienda de Molins de Rei

### Objeto

La persona interesada expone que, según el Ayuntamiento de Molins de Rei, la persona titular de las obras había presentado una comunicación previa de obras para colocar placas de yeso. Sin embargo, parece que en la vivienda se están llevando a cabo otras actuaciones.

### Posición de la Administración

El Ayuntamiento informa de que, antes de la declaración del estado de alarma a raíz de la covid-19, el inspector de obras municipal se personó en la vivienda en cuestión, pero nadie respondió ni se oían ruidos de obra en el interior del inmueble, por lo que no fue posible comprobar si las obras se ajustaban a las acciones comunicadas.

Posteriormente, entró en vigor el estado de alarma y el Ayuntamiento dio prioridad a los procedimientos urgentes para no poner en riesgo al personal municipal. Además, mediante la disposición adicional tercera del Real decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19, se interrumpieron y suspendieron los plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos.

La última prórroga del estado de alarma finalizó el 21 de junio de 2020. Sin embargo, el Ayuntamiento estableció las medidas preventivas, de protección y organizativas de aplicación al personal municipal vigentes hasta el inicio de la fase 1 de desescalada.

### Consideraciones y recomendaciones

En el momento de redactar la resolución, el personal del Ayuntamiento ya había reanudado sus funciones con las medidas de prevención e higiene establecidas por el Gobierno de la Generalitat de Cataluña. Por lo tanto, sugerimos al Ayuntamiento de Molins de Rei:

- Llevar a cabo la inspección necesaria para determinar si corresponde iniciar un expediente de protección de la legalidad urbanística a raíz de la denuncia del promotor de la queja. Esta inspección debe llevarse a cabo con la aplicación de las medidas necesarias para proteger del contagio de la covid-19 tanto al personal del Ayuntamiento que la lleve a cabo como al propio titular de la obra.
- Notificar a la persona promotora de la queja, como denunciante, el resultado de la inspección y, en concreto, la apertura del expediente de protección de la legalidad urbanística o el archivo de las actuaciones sea cual sea el caso.

### Cierre

El Ayuntamiento nos comunica que se ha informado a la persona interesada de que las obras están amparadas por un comunicado de obras, pero no se ha hecho ninguna inspección para saber si se ajustan a él. Consideramos nuestra resolución como parcialmente no aceptada.

| Q 08462/2021<br>Q 03479/2024 | Presencia de fibrocemento en un solar  |
|------------------------------|--|
| Objeto                       | <p>La persona promotora de la queja expone que informó al Ayuntamiento de Esparreguera de la existencia de tabiques pluviales de fibrocemento rotos que confrontan con dos fincas del municipio, y aportó un informe emitido por un arquitecto colegiado. De acuerdo con este informe, las placas de fibrocemento pueden emitir polvo y ser perjudiciales para la salud pública. Por lo tanto, pidió que se incoara una orden de ejecución para la retirada del fibrocemento. Sin embargo, no ha recibido respuesta.</p> |
| Recomendaciones              | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Llevar a cabo la oportuna inspección para esclarecer los hechos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Valorar la situación de riesgo para la salud de las personas y los bienes.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Determinar qué actuaciones hay que llevar a cabo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dar respuesta al escrito presentado por la persona promotora de la queja.</li> </ul>                     |
| Cierre                       | <p>Nos hemos dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento reiterando las consideraciones y sugerencias. El consistorio solo traslada la denuncia por existencia de fibrocemento a la comunidad de propietarios y pide informes a la persona denunciante. Nos contesta con evasivas. Por lo tanto, debemos considerar que nuestras recomendaciones no han sido aceptadas.</p>   |



|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 08378/2022                      | <b>Falta de ejecución del planeamiento y perjuicios a los propietarios de un terreno afectado</b>   |
| Objeto                          | La promotora de la queja es una inmobiliaria propietaria de un solar en Sants. Según el Plan general metropolitano (PGM), el solar era edificable y pidieron licencia para construir un edificio de viviendas. Mientras se tramitaban los informes de la licencia, el PGM fue modificado y el solar pasó a calificarse como parque urbano. El Ayuntamiento se comprometió a indemnizarlos cuando se ejecutara la unidad de actuación, pero han pasado veinte años y todavía no se ha ejecutado. |
| Posición de la Administración   | Aunque se está estudiando cómo llevar a cabo la ejecución, todavía no existe ningún calendario de actuaciones.  |
| Consideraciones y recomendación | Recordamos al Ayuntamiento que nadie puede ser privado de sus bienes y derechos sin la correspondiente indemnización, y sugerimos:<br><input checked="" type="checkbox"/> Agilizar la ejecución del plan o indemnizar a los propietarios.   |
| Cierre                          | L'Ajuntament no concreta quines previsions té per a l'execució, la indemnització als propietaris o la resposta als escrits de l'interessat. Per això, considerem que no ha acceptat les nostres recomanacions perquè es reparés el perjudici patrimonial que va causar l'actuació municipal.  |

# SÍNDICA

LA DEFENSORA  
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](mailto:sindic@sindic.cat)

[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

