

SÍNDICA

INFORME
AL PARLAMENT
2025

Març 2026

Volum II

ÍNDEX GENERAL

Volum II (en línia a www.sindic.cat)

ACTUACIONS D'OFICI	3
Administració pública i drets	3
Consum i serveis públics	15
Cultura	22
Educació i recerca	24
Habitatge	54
Igualtat	61
Infància i adolescència	64
Medi ambient i qualitat de vida	98
Salut	110
Seguretat ciutadana i justícia	117
Serveis socials	126
Transports	141
Tributs	145
Urbanisme	150
RESOLUCIONS NO ACCEPTADES	151
Administració pública i drets	151
Consum i serveis bàsics	195
Educació i recerca	196
Habitatge	203
Infància i adolescència	210
Medi ambient i qualitat de vida	216
Relacions laborals i pensions	218
Salut	219
Serveis socials	223
Tributs	231
Urbanisme	239

Administració pública i drets

AO 00037/2025

Problemes amb l'aplicació efectiva del currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional

Finalitzada

Objecte

Aquesta institució ha constatat que l'Acord de la mesa sectorial sobre la implantació del currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional no s'implementa de manera efectiva. Examinats alguns formularis de diferents processos, veiem que en tots s'hi ha de posar de manera obligatòria el nom i cognoms i el DNI, i en un d'ells s'hi afegeix, també, l'edat com a dada obligatòria. L'Acord estableix que els candidats no hi han de fer constar aquestes dades, però el formulari no només les hi inclou, sinó que les identifica com a camps obligatoris.

Posició de l'Administració

Segons l'informe de la Direcció General de Funció Pública (DGFP), no s'aplica l'Acord per l'impacte de la pandèmia i dels processos d'estabilització, i a falta d'una eina informàtica adient per establir una operativa funcional i homogènia. Si bé reconeix la importància del currículum anònim per garantir la igualtat d'oportunitats i prevenir discriminacions, consideren que la posada en marxa de la borsa oberta d'ocupació temporal farà innecessari i inaplicable el currículum cec, perquè no hi haurà fase d'avaluació curricular. Finalment, informen que s'han fet adaptacions a ATRI per anonimitzar els expedients.

Recomanació

Adoptar, sense més dilació, les mesures pertinents per traslladar a tots els òrgans competents en matèria de personal un model de formulari ajustat a l'Acord sobre la implantació de l'anomenat currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional de la mesa sectorial de 17 de febrer de 2020 per substituir els formularis que actualment s'incorporen a les ofertes de l'ATRI, tant dels departaments de la Generalitat com de les entitats del seu sector públic institucional.

Vetllar per l'efectiva implementació d'aquesta mesura.

Tancament

L'Administració no accepta les recomanacions fetes perquè considera que, amb l'aprovació de les regles de constitució i de funcionament de la borsa oberta d'ocupació temporal (Acord GOV/264/2024), s'assoleixen amb escreix els objectius de neutralitat, transparència i igualtat que van motivar l'Acord esmentat. A més, apunta que els arguments esgrimits per la institució del Síndic de Greuges tenen un component subjectiu perquè no identifiquen vulneracions concretes ni disfuncions acreditades en els processos de selecció temporal.

Tancament

Cal dir que al Síndic de Greuges procurem ser proactius i instem les administracions, de forma raonable i raonada, a prevenir la vulneració dels principis constitucionals que regeixen l'accés a la funció pública. D'altra banda, el sistema de la borsa oberta encara no està implementat i, a més, no implicarà que tots els llocs de treball passin a ser proveïts amb aquest mecanisme.

Un altre punt: no totes les ofertes que es publiquen a ATRI incorporen els criteris i barems de valoració ni totes les ofertes exclouen qualsevol fase d'avaluació curricular discrecional. Les adaptacions per anonimitzar el currículum no són aplicables a qui no està prestant serveis a l'Administració de la Generalitat, ni tampoc quan s'han d'emplenar formularis per participar en el procés (incorporats en les ofertes com a enllaç).

Insistim que si l'Acord va identificar tota una sèrie de dades que calia suprimir, no és comprensible que l'informe de la DGFP manifesti, ara, que hi ha camps necessaris per a la identificació i gestió tècnica dels processos, i que no són objecte de valoració en cap fase del procés selectiu.

A més, el sistema de borsa oberta no exclou poder comptar i mantenir el model de currículum cec o anònim; ans al contrari, és un element que esdevé necessari mentre el sistema no sigui tècnicament operatiu i, després, serà complementari. En definitiva, es tracta d'elaborar un formulari adequat i posar-lo a disposició dels òrgans competents en matèria de personal dels departaments i entitats del sector públic institucional.

Aquests elements objectius entenem que contrasten amb la qualificació "d'interpretació valorativa" de l'informe de la DGFP que, lògicament, no podem compartir.

AO 00059/2025

En tramitació

Manca de coordinació a l'hora de fixar la data de diversos exàmens oficials, que ha provocat coincidències entre processos selectius i la prova escrita del certificat C2 de català

Objecte

Hem rebut diversos escrits de persones per la coincidència de proves dels processos selectius (convocatòria d'accés a la funció pública docent i convocatòria d'accés al cos de Mossos d'Esquadra) amb la prova escrita del certificat de nivell superior de català (C2).

Recomanacions

- ☑ Adoptar mesures per garantir la coordinació entre les unitats administratives encarregades de la gestió de proves per a les convocatòries de processos selectius i de proves de nivell de català, a fi d'evitar d'ara endavant que les dates de les proves coincideixin.
- ☑ Publicar en el portal web del Departament de Política Lingüística les solucions ofertes davant de la coincidència de les proves, al marge de traslladar la informació per escrit a totes les persones afectades que l'Administració ja tingui identificades.
- ☑ Estudiar la possibilitat d'habilitar un nou dia per fer la prova del nivell C2 de català en cas que el nombre de persones interessades a fer-la en les dates ofertes el mes de juliol (en el marc del curs preparatori que el Departament d'Educació i Formació Professional ha ofert al professorat en actiu per assolir el nivell C2) sigui massa elevat.
- ☑ Dur a terme una convocatòria extraordinària a l'empara de l'article 5.4 del Decret 37/2024, de 6 de febrer, sobre avaluació i certificació de coneixements de llengua general de català.

Tancament

Evidenciada la manca de coordinació entre els òrgans administratius encarregats de la gestió dels processos selectius dels departaments afectats i els encarregats de gestionar la convocatòria de les proves de nivell de català, el Departament de Política Lingüística ha impulsat la iniciativa de liderar una comissió interdepartamental integrada per la Direcció General d'Accés al Coneixement i Impuls de l'ús del català, la Direcció General de Professorat del Departament d'Educació i Formació Professional i la cap del Servei de Processos Selectius de la Direcció General de Policia del Departament d'Interior. Aquesta comissió té per objecte elaborar un calendari compartit de proves i establir un protocol de difusió de la informació.

Tancament

Al marge d'aquesta comissió, la Direcció General de Política Lingüística ha demanat a la Direcció General de Coordinació Interdepartamental que creï un calendari comú de proves per al conjunt de la Generalitat. Això no s'ha dut a terme.

Tampoc no s'ha materialitzat l'opció les persones afectades fessin la prova de C2 de català el juliol de 2025, perquè la prova elaborada per als docents té unes característiques específiques que fan que no sigui adequada per a examinands externs a l'àmbit educatiu.

L'opció d'aprovar una convocatòria extraordinària com a alternativa i solució per a les persones afectades, tampoc no ha estat possible.

El Departament de Política Lingüística i el Departament d'Educació i Formació Professional van valorar la possibilitat de traslladar la inscripció dels candidats a la convocatòria extraordinària de proves lliures de nivell C2 de català de l'Escola Oficial d'Idiomes. Però això tampoc ha estat possible a causa de la diferència d'import entre les taxes aplicables a cadascuna de les proves.

El Departament de Política Lingüística ha publicat en el web les dates de les convocatòries per a l'obtenció dels diferents certificats de nivell de català.

Finalment, el Departament d'Economia i Finances assenyala que l'article 1.2-14 de la Llei de taxes estableix que el subjecte passiu té dret a la devolució de les taxes que ha satisfet si, per causes que no li són imputables, no s'han prestat les activitats o els serveis gravats. Tanmateix, en aquest cas, l'activitat o el servei gravat sí que es va prestar a totes les persones que es van presentar a la prova, raó per la qual conclou que el Departament de Política Lingüística no està obligat a retornar l'import de la taxa.

AO 00061/2025

En tramitació

Retards en els terminis d'inscripció de les entitats en el Registre d'entitats esportives**Objecte**

Obrim una actuació d'ofici per analitzar la problemàtica derivada dels retards en els terminis d'inscripció de les entitats esportives en el Registre d'entitats esportives (REE).

Posició de l'Administració

El Departament d'Esports informa que les mesures organitzatives derivades del Pla de xoc per a la modernització i actualització del REE, aprovat pel Govern, han permès millorar el rendiment del personal i reduir el nombre d'expedients pendents. Està previst que durant el primer semestre de 2026 ja es pugui complir el termini de tres mesos per fer les inscripcions. El Departament també estudiarà aplicar el silenci administratiu positiu en la justificació de la presentació de la documentació.

Recomanacions

- ☑ Expedir d'ofici la certificació acreditativa del silenci positiu un cop transcorreguts els tres mesos des de la recepció de la sol·licitud.
- ☑ Informar, en la resposta a la petició d'inscripció que presenti una entitat o club esportiu, del termini aproximat en el qual es podrà fer efectiva la inscripció.
- ☑ Publicar a la pàgina web els terminis actuals de resolució de les inscripcions de les entitats en el REE, a fi de garantir la transparència i la publicitat de la informació.

AO 00072/2025

Transparència en els processos selectius i de provisió**Finalitzada****Objecte**

Aquesta institució ha rebut queixes d'aspirants que participen en el procés de selecció de la convocatòria 824 (16.2.2024) i en el procés de provisió del concurs de mèrits i de capacitats del cos superior de la convocatòria FP/010/2024 (24.5.2024). Traslladen el seu malestar pel retard en la resolució dels procediments i per la manca d'informació sobre l'execució dels processos, una absència informativa que es percep com un menyspreu i una absoluta manca d'empatia.

Consideracions

Si bé és indubtable que les convocatòries es poden veure afectades per la interposició de recursos, això no justifica mantenir tots els aspirants en el més absolut desconeixement sobre l'estat del procés. Qualsevol alteració de la previsió fixada en el calendari s'hauria de fer pública amb una breu explicació i una reprogramació de les dates perquè la manca d'informació és contraproductiu: provoca rumors, incertesa i angoixa en les persones participants.

En la primera resolució emesa, recomanem:

Fer pública en el web, sense més dilació, la previsió del calendari de la resolució dels processos examinats: convocatòria 824 i FP/010/2024.

Acompanyar les convocatòries de selecció i de provisió, d'ara endavant, d'un calendari que es publiqui en el web del Departament de la Presidència i que incorpori les dates aproximades dels tràmits, des del seu inici, amb el termini de la presentació de les sol·licituds, fins al final, amb la previsió de la data del nomenament dels funcionaris de carrera.

Recomanacions

La Direcció General de Funció Pública (DGFP), però, no accepta els suggeriments. Ara bé, la institució insisteix a demanar que s'impregnin els procediments de la màxima transparència en tot el seu decurs. No és compatible amb el principi de bona administració mantenir un calendari orientatiu intern, com exposa la DGFP, si les persones interessades no hi poden accedir. Tampoc és acceptable que es comparteixi la informació únicament amb els sindicats i les direccions de serveis i subdireccions de Recursos Humans, sense traslladar-la a les persones interessades directament, perquè hi ha participants que no treballen a l'Administració.

Concretament, la convocatòria de provisió FP/010/2024 i de, retruc, la convocatòria 824 estan aturades en espera del pronunciament del Jutjat Contenciós Administratiu (JCA) núm. 12 de Barcelona. Som conscients que aquesta situació no és senzilla, però creiem que cal fer el possible per resoldre-la.

Recomanacions

En la segona resolució emesa, recomanem:

- ☑ Implementar una millora comunicativa amb els aspirants i participants de les convocatòries de tots els processos de provisió i de selecció.
- ☑ Anticipar el disseny de les línies d'acció i les respostes per a cadascun dels escenaris possibles davant la situació processal de les convocatòries de provisió i de selecció que han motivat aquesta actuació d'ofici.

Tancament

Finalment, el Departament informa que ha rebut la interlocutòria del JCA i que es pot reprendre el procediment. La DGFP afirma que actua i continuarà actuant amb plena transparència en tots els processos selectius i que oferirà de manera regular les previsions de calendari actualitzades i justificades que resultin adequades al principi de transparència informativa.

D'altra banda, el Departament sosté que les nostres recomanacions no tenen en compte el caràcter massiu i generalitzat del cas que ens ocupa. Ara bé, considerem que el caràcter massiu o no d'una convocatòria no pot erigir-se en el punt de partida per publicar o no els calendaris orientatius dels processos i per mantenir permanentment informats o no tots els qui hi prenen part. Ens reiterem, per tant, en les consideracions fetes.

A més, ens remetem també a la Moció 105/XV del Parlament de Catalunya, de 17 de juliol de 2025, sobre la gestió de la funció pública, que insta el Govern a:

- a) garantir la transparència i la celeritat dels processos d'oposicions i convocatòries,
 - b) publicar el calendari definitiu de totes les proves pendents abans de trenta dies, i
 - c) acotar-ne els terminis de resolució a un màxim de tres mesos des de la data de la prova.
-

AO 00092/2025 En tramitació	Actuació d'ofici per promoure una modificació legal en el càlcul del diferencial del 15 % a l'hora d'aplicar el criteri de preferència a les candidates dones en l'accés als cossos de policia local
Objecte	Aquesta actuació està motivada per la tramitació d'una queixa pel retard d'un ajuntament a resoldre un recurs d'alçada en què la interessada exposava que l'acta del tribunal no havia tingut en compte la reserva per a dones d'una de les quatre places convocades, d'acord amb la base de la convocatòria, que remet a la disposició addicional vuitena de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals. L'Ajuntament va considerar que, d'acord amb l'apartat 3.b) de la disposició addicional vuitena de la Llei 16/1991, no es pot aplicar aquest criteri de preferència quan el diferencial negatiu de puntuació sigui superior al 15 % en cadascuna de les fases per separat (oposició i concurs), cosa que succeeix en aquest cas.
Consideracions	La Subdirecció General de Suport al Sistema de Seguretat en l'Àmbit Local estima que el redactat de la norma pot comportar diverses interpretacions, totes elles vàlides. Tanmateix, si es parteix de considerar que l'esperit de la disposició és la feminització del cos de la Policia Local, no s'hauria de tendir a aplicar una interpretació restrictiva i caldria considerar que el 15 % del diferencial negatiu es predica del conjunt de la fase d'oposició i de concurs, si n'hi ha, i no per separat.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Valorar modificar el redactat de l'apartat 3.b) de la disposició addicional vuitena de la Llei 16/1991, amb l'objectiu de fer-lo més clar i precís.
Tancament	En un primer moment, la Direcció General de Coordinació de les Polícies Locals posa l'accent en la interpretació que la Subdirecció General de Suport al Sistema de Seguretat en l'Àmbit Local considera vàlida amb relació a l'apartat 3.b) de la disposició addicional vuitena de la Llei 16/1991, de 10 de juliol. Tot i això, informa que es promourà una redacció del precepte quan hi hagi la possibilitat d'incloure canvis en la Llei 16/1991 i que es treballarà per fer arribar als ajuntaments la interpretació que s'estimi més encertada i coherent amb l'objectiu d'equilibrar la presència de dones i homes en les plantilles respectives.

Tancament	<p>En vista d'això, recordem que, davant de la duplicitat de lectures d'una disposició normativa, el que cal és extremar-ne la precisió. Si bé és plausible inclinar-se per la interpretació que resulta més coherent amb l'objectiu perseguit, tampoc no s'ha de perdre de vista que en un procés de concurrència competitiva l'aplicació del criteri de preferència per fer recaure la proposta de nomenament envers un aspirant o un altre no hauria de generar cap dubte interpretatiu.</p> <p>Finalment, comprovem que s'ha previst un nou redactat de l'apartat 3.b) de la disposició addicional vuitena on s'elimina qualsevol marge d'interpretació possible en l'aplicació del diferencial del 15 %.</p>
AO 00128/2025 En tramitació	Irregularitats en el procés d'adjudicació de places del personal docent per al curs 2025/2026
Objecte	<p>Els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la decisió del Departament d'Educació i Formació Professional de deixar sense efecte la Resolució de 16.7.2025 d'adjudicació amb caràcter definitiu de les destinacions provisionals al personal funcionari de carrera i en pràctiques. Es va detectar una alteració del procediment que afectava 878 llocs de treball amb perfil que s'havien adjudicat al personal interí quan haurien d'haver estat assignats, prèviament, al personal funcionari.</p> <p>La ràpida resposta del Departament per resoldre les incidències detectades ens obren uns interrogants sobre la fragilitat del sistema; sobre la fonamentació jurídica que, d'acord amb la Llei 39/2015, avala deixar sense efecte una resolució d'adjudicació de destinacions declarativa de drets, i sobre les actuacions a emprendre pel que fa als docents que se sentin afectats per la situació.</p>
AO 00135/2025 En tramitació	Baixa per incapacitat temporal del 96 % de la plantilla d'agents de la policia local d'un municipi turístic
Objecte	<p>Els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la situació de la plantilla de la policia local de Malgrat de Mar, que té un 96 % dels efectius de baixa per incapacitació temporal. Sembla que aquesta situació es deriva d'un eventual trencament unilateral de les negociacions del nou conveni de condicions de treball i de la denegació de les vacances de l'agost per raons de servei.</p> <p>Atès que l'Ajuntament té voluntat de diàleg, ens oferim per actuar com a facilitadors imparcials, de conformitat amb el que disposen els articles 49, 50 i concordants de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.</p>

AO 00185/2025

En tramitació

Situació dels funcionaris interins destituïts perquè han transcorregut tres anys dels del seu nomenament i no s'ha convocat la seva plaça

Hem rebut diferents escrits de funcionaris interins que han estat destituïts o estan a punt de ser-ho per haver transcorregut tres anys des del seu nomenament sense que la plaça que han estat ocupant, que segons ens indiquen té caràcter estructural, hagi estat convocada.

El seu malestar rau, bàsicament, en el següent:

Objecte

1. L'expertesa adquirida durant els tres anys de serveis es desaprofita pel sol fet que l'Administració de la Generalitat no ha convocat les places. Atès que cal seguir cobrint el lloc, l'Administració l'ha de cobrir amb un altre nomenament temporal fins que es publiqui i resolgui la convocatòria.

2. No se'ls permet participar en els processos per a la provisió temporal dels llocs oferts a l'ATRI que estiguin dins de la mateixa unitat o departament d'adscripció en què han prestat serveis.

AO 00196/2025

En tramitació

Distribució de les places addicionals entre els aspirants aprovats sense plaça en una convocatòria del cos administratiu de la Generalitat

Hem rebut molts escrits d'aspirants que han participat en la convocatòria de l'escala administrativa del cos administratiu de la Generalitat (grup C-subgrup C1). Aquestes persones es queixen de la manca de resposta de la Direcció General de Funció Pública als escrits presentats en relació amb l'aplicació de la disposició addicional trentena del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, relativa als aspirants aprovats sense plaça.

Objecte

Aquesta disposició addicional, introduïda amb la voluntat de limitar al màxim el nomenament de personal interí, ha previst que les convocatòries de proves selectives incloguin, a més de les places autoritzades a les ofertes d'ocupació pública, un nombre de places addicionals per cobrir futures vacants a càrrec de les ofertes d'ocupació previstes per als dos anys següents. L'apartat 3 d'aquesta disposició estableix que les noves vacants s'adjudiquin a les persones que hagin superat el procés selectiu sense obtenir plaça, segons l'ordre d'aspirants aprovats.

La convocatòria en qüestió preveia 598 places distribuïdes entre el torn lliure i el torn de promoció interna, amb reserva de places per a discapacitats en tots dos torns. A més, hi ha previstes 90 places addicionals, amb càrrec a l'oferta d'ocupació de 2025, que s'han d'adjudicar als aspirants aprovats sense plaça.

Les persones que s'han adreçat a la institució alerten que l'aplicació del criteri d'adjudicació basat exclusivament en una llista única d'aprovats ordenada per nota, sense diferenciar els torns, comportarà que totes les places addicionals s'assignin al torn de promoció interna, atès que la nota de tall d'aquest torn és de 64,125 punts, superior a la del torn lliure, que és de 60,335833 punts.

Consideracions

Els dos torns (lliure i de promoció interna) són independents entre si, tot i que la convocatòria és comuna. Dins de cada torn, les places reservades per a persones discapacitat o amb discapacitat intel·lectual que no es cobreixin s'acumulen a les places no reservades del mateix torn. Les places que quedin vacant d'un torn s'acumulen a les de l'altre. Així, cada aspirant competeix només amb les persones del seu propi torn.

Consideracions

Tanmateix, l'oferta no distribueix les 90 places addicionals entre el torn lliure i el torn d'accés, com si que fa amb les 117 restants. A parer nostre, hauria de seguir la mateixa proporció que recull la convocatòria: 55 % per al torn lliure i 45 % per al torn de promoció interna, amb el corresponent percentatge de reserva per a persones amb discapacitat. Conseqüentment, a l'hora de distribuir les 90 places addicionals també s'hauria de traslladar aquest mateix raonament per mantenir l'equilibri o la proporció que conté la convocatòria.

Recomanacions

Examinar les consideracions anteriors abans de publicar la resolució amb la relació d'aspirants proposats per al nomenament.

Tancament

La resolució no ha estat acceptada. El Departament de la Presidència ha dictat la resolució que aprova la relació de les persones aspirants aprovades sense plaça, aplicant de manera estrictament literal el criteri de l'ordre d'aspirants aprovats. Això ha comportat, inevitablement, l'adjudicació de totes les places addicionals a les persones del torn de promoció interna.

Considerem que aquesta interpretació s'allunya dels arguments que vam traslladar al Departament i no la compartim. Entenem que, més enllà del sentit literal de les normes, la seva aplicació ha de tenir en compte també un element lògic. En aquets cas, la distribució de les places efectuada per l'òrgan convocant no respecta l'equilibri ni la proporció establerts en la convocatòria pel que fa al percentatge de places del torn lliure, del torn de promoció interna i de la reserva per a persones amb discapacitat.

Consum / Serveis públics

AO 00057/2025

En tramitació

Incompliment del principi de precaució en situacions de pobresa energètica

L'Ajuntament de Terrassa informa que a l'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció de l'Eficiència Energètica (OFIMAPE) s'ha detectat que, en un elevat nombre de casos, la comercialitzadora Endesa no ha respectat el principi de precaució establert a l'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Aquesta previsió impedeix que les empreses d'aigua potable, electricitat i gas puguin interrompre el subministrament a les persones en situació de risc d'exclusió residencial, encara que no hagin fet efectiu el pagament de les factures dels serveis.

Objecte

Malgrat que la normativa impedeix els talls dels subministraments a les persones en situació de vulnerabilitat, no es preveu una condonació del deute en aquests casos i les persones afectades tenen un deute amb la companyia i, sovint, són objecte d'actuacions de reclamació. La manca de desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, a més, impedeix una resposta suficient i uniforme amb relació a la problemàtica del deute acumulat.

Aquesta llei estableix que l'Administració ha d'establir acords o convenis amb les companyies de subministrament per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones afectades o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims. A més, l'Ajuntament de Terrassa planteja també la manca de lideratge de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en aquesta problemàtica i la manca de suport als municipis, que són els que atenen les persones afectades per situacions de pobresa energètica.

Amb la finalitat d'analitzar aquesta situació i proposar les actuacions de millora, obrim aquesta actuació d'ofici.

AO 00067/2025

Situació de la companyia Elèctrica del Montsec**En tramitació**

Rebem diferents queixes sobre el funcionament, la gestió i el servei de la companyia Elèctrica del Montsec. D'acord amb el contingut de les queixes, presenta diversos incompliments, irregularitats i males pràctiques, des de fa molts anys:

1. Tot i que factura com a comercialitzadora, no està inscrita al registre com a tal, només com a distribuïdora, el que és contrari a la Llei. En molts casos, no ha substituït els comptadors antics pels electrònics moderns amb lectura en remot i discriminació horària, com diu l'Ordre ITC/3860/2007. Per tant, els consums que ens facturen no són reals.

2. Sembla que no disposa de cap sistema informatitzat de facturació, atès que la distribució dels consums en la factura, no corresponen al repartiment que diu l'Ordre ITC/1659/2009 i que ho fa manualment, el que comporta no pocs errors i increments de facturació incoherents.

3. Els preus per cada període no varien en funció de l'evolució del mercat: es mantenen estables al llarg dels mesos i s'assignen consums exagerats, justament a la tarifa més alta i molt fora de mercat.

Objecte

4. Sembla que, per impagaments a un proveïdor informàtic, s'ha perdut la base de dades dels abonats i, per tant, no pot facturar, i sembla que això té relació amb el fet que, des del desembre (alguns abonats, des d'agost), no reben cap factura.

5. No es poden contractar subministraments definitius.

6. Des del punt de vista de la xarxa, hi ha desatenció, fet que comporta risc d'incendi i curtcircuits, perillosos per a les persones, per als immobles i per a la natura. Sovint hi ha pujades de voltatge i talls de subministrament i això ha fet que es malmetessin electrodomèstics, i ningú no se'n fa càrrec.

7. Atenció deficitària: els telèfons, el correu electrònic i l'adreça de la companyia que figura a la factura no estan operatius.

8. A les persones que han fet una inversió en instal·lacions d'energies renovables, no tan sols no els abonen l'energia que aboquen a la xarxa, sinó que els continuen facturant com abans de la posada en marxa de les inversions.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas. Es demanarà informació a la Direcció General d'Energia.

Tancament	<p>Considerem suficient la informació que ha estat elaborada per la Direcció General d'Energia. No hem observat indicis i/o signes d'actuació inadequada de l'Administració, que ha donat una resposta adequada i proporcional a les deficiències detectades en la prestació del servei, seguint el procediment administratiu establert i fent ús de les eines legals disponibles, concretament l'aplicació de l'art. 7.6 de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.</p> <p>Per aquestes raons, donem per finalitzades les actuacions i arxivem l'expedient.</p>
AO 00075/2025 En tramitació	<p>Afectació derivada de l'apagada elèctrica general del 28 d'abril de 2025</p> <p>D'acord amb les funcions que corresponen a la institució del Síndic de Greuges en matèria de defensa dels drets fonamentals i de supervisió de l'actuació de les administracions públiques, hem obert una actuació d'ofici amb motiu de l'apagada elèctrica general ocorreguda el 28 d'abril de 2025, que va tenir un impacte generalitzat sobre el funcionament de serveis essencials.</p> <p>En el marc d'aquesta actuació, ens hem adreçat al Govern de la Generalitat de Catalunya, a les administracions locals afectades i a les empreses responsables de garantir la prestació dels serveis essencials, amb l'objectiu d'obtenir informació sobre els protocols previstos en situacions de crisi com aquesta, així com sobre la seva aplicació efectiva durant l'emergència viscuda el 28 d'abril.</p> <p>En particular, els hem demanat que ens informin sobre:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Els plans de contingència i resposta activats per cadascun dels organismes i operadors implicats.2. La coordinació entre administracions i empreses en el moment dels fets.3. Les mesures adoptades per garantir l'accés a informació pública i actualitzada durant la incidència.4. L'impacte constatat sobre serveis essencials com el transport públic, els centres sanitaris, els sistemes de telecomunicacions, la seguretat i els subministraments bàsics.5. L'afectació de l'apagada a persones i col·lectius vulnerables, així com les mesures específiques de protecció que es van activar, si escau.

AO 00102/2025

En seguiment

Reclamació de deutes d'Endesa a persones en situació de pobresa energètica**Objecte**

L'Ajuntament de Terrassa ha informat que diversos municipis han detectat que l'empresa comercialitzadora Endesa trameta escrits a persones amb dificultats de pagament que no s'ajusten al que disposa l'article 6 de la Llei 24/2025, quant a la protecció de les persones en situació de pobresa energètica i al pagament dels deutes pendents.

Aquesta normativa impedeix que les empreses prestadores dels subministraments bàsics (aigua potable, electricitat i gas) puguin interrompre els subministraments de persones que es troben en situació de risc d'exclusió residencial, encara que no hagin fet efectiu el pagament de les factures.

Sembla que l'empresa Endesa està enviant escrits a persones amb factures pendents de pagament i que les informa que tenen quatre mesos per fer el pagament del deute pendent, amb l'advertiment de suspensió del subministrament en cas d'impagament.

D'altra banda, l'Ajuntament de Terrassa informa que diversos ajuntaments han rebut un comunicat que informa que a les oficines/punts de servei del grup Endesa es deixaran d'atendre, pròximament, els clients de la comercialitzadora regulada. Aquesta limitació de l'atenció presencial per part de la comercialitzadora de referència del grup Endesa (Energia XXI) pot afectar especialment les persones en situació de pobresa energètica, que no tindrien un punt d'atenció presencial per gestionar el canvi a la comercialitzadora de referència i la sol·licitud del bo social elèctric. Moltes d'aquestes persones es troben afectades també per una situació de bretxa digital.

Recomanacions

Després d'analitzar la resposta de l'empresa i tenint en compte les consideracions exposades en la resolució de l'expedient, recomanem:

- Adaptar el model d'escrit de reclamació de deutes que utilitza el grup Endesa, segons el model establert en l'annex II del Reial decret 897/2017; és a dir, concretar que, a Catalunya, d'acord amb el que disposa la Llei 24/2015, les persones que tinguin acreditada la situació de risc d'exclusió residencial pels serveis socials no poden veure interromput, en cap cas, el subministrament. Això no implica la condonació del deute, sens perjudici dels ajuts o descomptes als quals puguin accedir les persones en situació de pobresa energètica.

Recomanacions

- Impulsar, conjuntament amb l'Administració local, una xarxa territorial de serveis públics que atenguin, de forma específica, les situacions de pobresa energètica. Les companyies de subministrament han de col·laborar amb aquests serveis per evitar la interrupció dels subministraments en cas d'impagament si la situació de vulnerabilitat està acreditada amb informe social. També cal oferir a aquestes persones la informació i el suport necessari per accedir al bo social elèctric i als descomptes i ajuts que s'estableixin.
- Garantir l'atenció presencial a aquelles persones en situació de vulnerabilitat que ho demanin i que no disposin d'una oficina d'Endesa propera al seu domicili. Aquesta atenció presencial podria portar-se a terme, per exemple, mitjançant serveis itinerants que, de forma periòdica o a demanda, es desplacin pel territori, en la línia que ja s'ha seguit en altres sectors, com el financer.
- Desplegar la Llei 24/2015 i formalitzar convenis amb les principals companyies subministradores. Fins ara, només s'ha concretat amb l'empresa Endesa. Recomanem, també, a Endesa l'adopció d'una posició activa per reclamar el desplegament de la Llei 24/2015 i també la formalització d'un nou conveni amb el Govern de la Generalitat de Catalunya per avançar en la lluita contra la pobresa energètica.

Tancament

L'empresa Endesa accepta els suggeriments traslladats i informa de les següents actuacions:

- S'ha previst revisar el model de comunicació de deutes pendents per adequar-lo a la normativa vigent. Endesa no interromprà el subministrament a aquelles persones que hagin demanat el bo social elèctric o disposin de l'informe sobre risc d'exclusió residencial vigent.
- Es té la voluntat de mantenir l'atenció presencial als seus clients. Els clients de la comercialitzadora regulada Energia XXI poden ser atesos presencialment als punts previstos de Barcelona, Tarragona i Sabadell, sens perjudici de la resta de canals d'atenció de què disposa la companyia, que s'han ampliat i que es preveu millorar.
- Es trasllada la disposició de col·laborar amb l'Administració local i autonòmica en el desplegament d'una xarxa territorial de suport a persones en situació de pobresa energètica i a formalitzar els convenis que puguin reforçar la protecció d'aquests col·lectius.

<p>AO 00125/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Interrupcions freqüents del subministrament elèctric al barri de Can Palmer de Viladecans</p>
<p>Objecte</p>	<p>L'Associació de Veïnes i Veïns de Can Palmer de Viladecans planteja les freqüents interrupcions del subministrament elèctric que es produeixen al barri, i que afecten la qualitat de vida de les persones que hi viuen. S'apunta com a causa d'aquesta problemàtica la incidència que té l'elevat nombre de connexions irregulars a la xarxa, que fan augmentar la demanda elèctrica sense que la xarxa de distribució estigui dimensionada per donar resposta a una demanda de consum que no es correspon amb la contractada legalment.</p> <p>La Direcció General d'Energia ha intervingut en el cas, arran de la reclamació presentada per l'Associació de Veïnes i Veïns de Can Palmer. La distribuïdora elèctrica ha dut a terme diverses actuacions de reforç de la xarxa de distribució elèctrica. Això no obstant, l'associació de veïns i veïnes exposa que la problemàtica no s'ha solucionat i obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.</p>
<p>AO 00157/2025</p> <p>Finalitzada</p>	<p>Incidències en el subministrament elèctric a Masdenverge i municipis del Montsià i el Baix Ebre</p>
<p>Objecte</p> <p>Posició de l'Administració</p>	<p>Hem tingut coneixement de les incidències en el subministrament elèctric detectades al municipi de Masdenverge i en altres municipis de les comarques del Montsià i el Baix Ebre des del vespre del dia 28 de setembre de 2025, durant els forts aiguats que es van produir aquells dies.</p> <p>Obrim una actuació d'ofici i ens adrecem a Endesa per analitzar quina ha estat la resposta a les incidències reportades en el subministrament elèctric que han afectat aquests municipis.</p> <p>Endesa justifica la interrupció del subministrament elèctric pels efectes d'un fenomen meteorològic extraordinari, reconegut com a força major, i aporta avisos de serveis oficials (AEMET i INUNCAT), a més de mapes d'incidències. Això eximeix l'empresa de responsabilitat directa, sempre que acrediti que les seves actuacions han estat diligents.</p>
<p>Tancament</p>	<p>La companyia distribuïdora ha detallat les actuacions que va dur a terme davant del tall de subministrament elèctric: mobilització d'equips i generadors, reforç de centres de control i activació d'equips de reforç i del comitè d'emergència.</p> <p>Per tant, no observem indicis d'actuació irregular i donem per finalitzades les nostres actuacions</p>

AO 00203/2025

En tramitació

Increment del preu del servei de subministrament d'aigua a Sant Hilari Sacalm**Objecte**

Arran de les informacions publicades recentment pels mitjans de comunicació relatives a l'increment del preu de l'aigua al municipi de Sant Hilari Sacalm, s'ha tingut coneixement del malestar expressat per diverses persones, usuàries del servei. Segons aquestes informacions, l'augment dels rebuts ha estat especialment significatiu en alguns casos; per exemple, un establiment de restauració ha passat de pagar aproximadament 200 euros a 680 euros per trimestre.

Davant d'aquests fets, es proposa l'obertura d'una actuació d'ofici per examinar els elements que han pogut motivar aquests increments i verificar si el procediment seguit s'ajusta al marc normatiu vigent. També es volen conèixer les mesures que l'Ajuntament pensa adoptar davant les queixes veïnals i, si escau, formular les recomanacions que es considerin oportunes.

Cultura

AO 00047/2025

Presumpta insuficiència formativa dels cursos de català per a adults l'any 2024

Finalitzada

S'ha posat de manifest que l'oferta formativa pública de cursos de català és insuficient. Sembla que hi ha una aparent contradicció entre la importància atorgada al coneixement de la llengua, com a eina d'integració social i de millora professional, i la manca de facilitat per accedir als cursos, no només per manca de places, sinó també per la manca de flexibilitat dels horaris.

Objecte

El Govern aposta per reforçar l'aprenentatge del català, però no s'ha de limitar als nivells més bàsics, sinó també als nivells superiors. L'eliminació dels obstacles per millorar el nivell de català faria augmentar també el nivell d'ús, i així ho vam posar de manifest. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar aquesta situació.

L'Administració respon detalladament a la nostra petició d'informació.

Posició de l'Administració

Entre altres coses, ens comuniquen que el Pla de Govern de la XV legislatura estableix com a objectiu específic protegir i impulsar el català, l'occità, aranès a l'Aran, i la llengua de signes catalana, en el marc d'una societat lingüísticament i culturalment diversa. La principal mesura és elaborar i executar un pla estratègic per a l'aprenentatge del català per a adults i reforçar el Consorci per a la Normalització Lingüística. En aquest sentit, el Departament de Política Lingüística ja ha previst dotar-se dels recursos humans i materials necessaris.

Fins ara el sistema no estava dimensionat per atendre la demanda creixent de formació i, per resoldre-ho, s'ha impulsat el pla de xoc esmentat. Els destinataris principals són les persones nouvingudes (que necessiten acreditar el coneixement del català en el tràmit d'arrelament), la població establerta (per respondre a les necessitats d'aprenentatge per a la inclusió i l'equitat social) i els professionals (acreditació del nivell C2 a l'àmbit educatiu; A1-C1 als àmbits del comerç i l'empresa, entre altres).

Tancament

Aquesta institució considera adequades les mesures anunciades, però demanem que, tan bon punt hi hagi xifres del desenvolupament del pla de xoc i l'impacte en l'atenció a la demanda de cursos de la ciutadania, se'ns n'informi.

AO 00148/2025

En tramitació

El català com eina d'integració i disponibilitat de recursos lingüístics**Objecte**

El català és la llengua pròpia de Catalunya; és oficial, juntament amb el castellà i l'aranès, i els poders públics n'han de fomentar l'ús, la difusió i el coneixement.

Els joves migrants nouvinguts sovint desconeixen les llengües oficials de Catalunya i la llengua catalana els pot servir com a eina d'integració. Cal estudiar si des de l'Administració es té en compte aquesta situació i si hi ha una disponibilitat suficient de recursos lingüístics per aconseguir la integració d'aquests joves per mitjà del català.

Per garantir el dret de disponibilitat lingüística, cal impulsar la llengua catalana entre aquest col·lectiu com a element de relació i integració social. Cal fer del català la llengua d'ús normal de comunicació i dels ensenyaments que rebin, de manera que puguin continuar els estudis postobligatoris amb normalitat o incorporar-se al món laboral amb més garanties d'èxit.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació.

Educació i recerca

AO 00009/2025

Tancament de l'escola Mireia de Barcelona

En tramitació

Objecte

El centre concertat Mireia ha comunicat a les famílies que en acabar el curs 2024/2025 cessarà la seva activitat a causa de la baixa demanda actual. En conseqüència, el Consorci d'Educació de Barcelona ha informat que farà un procés de preinscripció extraordinari avançat per garantir l'escolarització de l'alumnat d'aquest centre, amb l'excepció de l'alumnat de 6è de primària i 4t d'ESO, que haurà de fer el procés ordinari de preinscripció, com la resta d'alumnat de la ciutat.

Consideracions

Al Síndic de Greuges rebem queixes sobre el tancament de centres sufragats amb fons públics, especialment concertats, i també de llars d'infants privades, per efecte de la davallada demogràfica. Hem constatat un tractament diferent del procés de reubicació de l'alumnat en funció del lloc on se situa el centre que tanca, i també una manca de garanties suficient en l'atenció de l'escolarització d'aquest alumnat per minimitzar els perjudicis que suposa el tancament.

Segons l'ordenament jurídic, el Departament d'Educació i Formació Professional pot determinar com i quan es produeix el cessament de l'activitat mentre el concert estigui vigent, i ha de garantir l'escolarització de l'alumnat en altres centres. Tot i això, el Departament ens ha comunicat que, a efectes pràctics, no hi ha un règim sancionador per a les titularitats que no respectin aquesta capacitat de l'Administració establerta per norma.

Recomanacions

☑ Establir un procediment que garanteixi que l'Administració pugui determinar quan ha de cessar l'activitat d'un centre.

☑ Establir a la resolució que anualment aprova el Departament per desplegar el Decret 11/2021 un procés extraordinari d'escolarització en el supòsit de cessament de l'activitat d'un centre.

☑ Garantir un acompanyament adequat i continuat a les famílies afectades pel tancament d'un centre, i proporcionar-los en tot moment la informació necessària perquè puguin accedir a una escolarització alternativa amb els mínims greuges possibles.

☑ Procurar que el procediment seguit pel Departament d'Educació i per la titularitat del centre vetlli per minimitzar els greuges que la situació d'un possible tancament del centre pot generar en l'alumnat i les seves famílies.

Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> En cas d'incorporar canvis en la programació de l'oferta, tenir en compte els efectes que pot tenir sobre l'equitat del sistema educatiu. <input checked="" type="checkbox"/> Garantir que la creació de nous grups en centres públics per efecte d'un tancament compti amb un informe d'impacte sobre la segregació escolar emès pels Serveis Territorials, d'acord amb l'article 28 del Decret 11/2021, de 16 de febrer.
---------------	---

AO 00010/2025	Sobreoferta educativa al municipi de Lleida
En tramitació	

Objecte	<p>Hem tingut coneixement que el Departament d'Educació ha decidit tancar dos grups d'infantil 3 (I3) de les escoles Alba i Espiga per al curs 2025/2026, atesa la reducció de la matrícula per efecte de la davallada demogràfica. Tot i això, l'Ajuntament de Lleida ha aprovat una moció en què s'insta el Departament a mantenir les dues línies d'I3 d'aquests centres per garantir l'equitat i a revisar les ràtios de les aules.</p> <p>Constatem que el municipi de Lleida té una situació de sobreoferta a I3 que pot perjudicar l'escolarització equilibrada d'alumnat.</p>
---------	---

Recomanacions	<p>Al Departament d'Educació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Justificar els criteris adoptats per suprimir l'oferta inicial d'I3 un grup a les escoles Alba i Espiga i no a altres centres del municipi. <input checked="" type="checkbox"/> Informar sobre: com s'ha complert la previsió de l'article 28 del Decret 11/2021 sobre els informes d'impacte sobre la segregació escolar; les dades d'oferta inicial i final i d'alumnat preinscrit i matriculat a I3 en el procés d'admissió corresponent al curs 2025/2026 desagregades als diferents centres de Lleida; les dades d'alumnat preinscrit a I3 en el procés d'admissió corresponent al curs 2025/2026 desagregades pels diferents centres que no tenen els punts de proximitat (procedents d'altres zones o municipis). <p>A l'Ajuntament de Lleida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar les mesures que tinguin un impacte més favorable per a la lluita contra la segregació escolar. <input checked="" type="checkbox"/> Informar de l'impacte que pot tenir sobre l'equitat i la segregació escolar al municipi suprimir en l'oferta inicial d'I3 un grup a les escoles Alba i Espiga.
---------------	---

AO 00014/2025 Finalitzada	Funcionament d'una llar d'infants i possible superació de les ràtios
Objecte	Una persona denuncia el funcionament d'una llar d'infants i, en concret, el compliment de ràtios, i obrim aquesta actuació d'ofici per investigar-ho.
Tancament	L'Administració envia informació sobre el funcionament de l'escola i les ràtios establertes al centre. Hi ha intervingut la Inspecció educativa i s'han detectat irregularitats que s'han comunicat al centre perquè les pugui regularitzar en el termini d'un mes. Altrament, es revocarà l'autorització del centre, d'acord amb la normativa vigent.
AO 00016/2025 En tramitació	Denegació per part del Consell Comarcal del Gironès dels ajuts de menjador escolar a alumnat amb progenitors en situació administrativa irregular
Objecte	Alguns centres ubicats al sector de Santa Eugènia i Sant Narcís de Girona ens han informat que el curs 2024/2025 el Consell Comarcal del Gironès ha denegat la beca de menjador escolar a alguns alumnes amb progenitors en situació administrativa no regularitzada per no disposar de DNI o NIE.
Consideracions	Establir com a requisit imprescindible disposar de DNI, NIF o NIE limita clarament la possibilitat d'optar als ajuts de menjador dels infants que, tot i complir els requisits socioeconòmics per ser-ne beneficiaris, tenen progenitors, tutors legals o algun membre de la seva unitat familiar de convivència en situació administrativa irregular. Aquesta limitació implica una clara vulneració al dret d'una part de l'alumnat socialment desfavorit i especialment vulnerable a participar de les convocatòries d'ajut i, consegüentment, de poder accedir al servei de menjador escolar.
Recomanacions	<p>En una primera resolució, suggerim al Consell Comarcal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Informar-nos els criteris que se segueixen en els casos en què els progenitors o tutors legals dels alumnes que sol·liciten la beca de menjador no poden acreditar que disposen de DNI, NIE o NIF vigent. <input checked="" type="checkbox"/> Informar-nos dels motius pels quals s'han denegat els ajuts de l'alumnat escolaritzat a les escoles Santa Eugènia, Dalmau Carles i Montfalgars.

El Consell Comarcal respon que, d'acord amb les bases de la convocatòria, qualsevol persona pot presentar una sol·licitud, independentment de si disposa de DNI, NIE, passaport o NIF model M. No obstant això, si no es poden verificar ingressos de la unitat familiar, és obligatori que a l'expedient del cas hi consti el corresponent informe de serveis socials a fi d'acreditar la situació econòmica i social de la família. Pel que fa als casos de beques denegades a les escoles esmentades, el motiu principal és no disposar de documentació suficient per valorar el cas (és a dir, el Consell Comarcal no ha rebut cap informe social que detalli la situació socioeconòmica de la família que demana la beca).

Emetem una segona resolució, en què suggerim al Consell Comarcal:

Recomanacions

- ☑ Establir procediments, en coordinació amb l'Ajuntament de Girona, per garantir que l'alumnat sense identificador fiscal que ho requereixi pugui disposar de la valoració dels serveis socials corresponent.
 - ☑ Acompanyar l'alumnat sol·licitant que no disposa de DNI o NIE perquè pugui obtenir el NIF model M, tenint present també que l'Administració tributària pot donar d'alta d'ofici en el cens d'obligats tributaris i assignar números d'identificació fiscal en cas d'alumnat que no sol·liciti el NIF model M.
 - ☑ Informar-nos sobre quants alumnes a la comarca han sol·licitat l'ajut sense disposar de DNI, NIE, passaport ni NIF model M, i com s'ha actuat davant d'aquestes sol·licituds.
 - ☑ Informar-nos sobre el procediment seguit per sol·licitar a l'Ajuntament de Girona l'informe de serveis socials, i en quins casos se sol·licita i en quins no.
-

AO 00017/2025

En tramitació

Respecte del procés de control dels esfínters al sistema educatiu**Objecte**

El gener de 2025 l'associació de criança conscient Llavors de Víncl publica l'informe sobre el respecte del procés del control d'esfínters en infants en centres educatius. S'hi reivindica el respecte del ritme de cada infant en la retirada del bolquer i el control dels esfínters en els centres educatius.

Alguns centres demanen a les famílies que els infants arribin a I3 sense bolquers i aquesta instrucció contravé la mateixa LOMCE, que indica que l'educació infantil contribuirà a l'adquisició progressiva de l'autonomia i s'atendrà progressivament el desenvolupament afectiu, la gestió emocional, el moviment i els hàbits de control corporal. En el mateix sentit, la normativa parla del procés progressiu d'adquisició d'hàbits i, en especial, de l'autonomia i les rutines de cura del cos i la higiene (RD 1630/2006, de 29 de desembre, i Decret 181/2008).

A l'efecte de treballar aquest tema i la valoració que en fan les administracions competents en salut i educació, decidim obrir una actuació d'ofici.

AO 00018/2025

En tramitació

Millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques a infantil 3**Objecte**

Si es prenen com a referència les sol·licituds del procés d'admissió d'alumnat a infantil 3 (I3), l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques ha passat del 3,4 % el curs 2018/2019 al 20,0 % el curs 2024/2025. Aquesta xifra se situa per sota de la proporció d'alumnes que es troben en situació de pobresa (27,1 %).

Consideracions

Tot i aquesta millora, encara hi ha alumnat amb necessitats educatives específiques que s'incorpora a I3 sense aquesta detecció prèvia, especialment en centres amb una composició social desfavorida. Part d'aquest alumnat es detecta un cop acabat el procés de preinscripció i matrícula, quan ja no és possible fer una escolarització equilibrada.

El Departament d'Educació i Formació Professional ha resolt la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, entre d'altres, a partir de la identificació de l'alumnat que ha estat beneficiari de diferents ajuts, com ara els ajuts de menjador escolar. Tot i això, en el cas de l'alumnat que no té germans i que no és beneficiari d'ajuts socials, la detecció a partir de criteris de renda no es fa. El fet que la convocatòria d'ajuts de menjador es resolgui després del procés d'assignació de plaça no afavoreix aquesta detecció prèvia. Per tant, seria positiu per a la detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques fer compatible el calendari de la convocatòria dels ajuts de menjador escolar amb el calendari del procés d'admissió d'alumnat.

Recomanacions

Anticipar la convocatòria d'ajuts de menjador i fer-la coincidir amb el procés d'admissió d'alumnat, per reforçar la detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques.

Revisar les sol·licituds d'ajuts de menjador escolar abans de la publicació de la relació d'alumnat admès per detectar alumnat amb necessitats educatives específiques.

AO 00024/2025

Reducció del finançament del programa PMOE - PROA+**En tramitació****Objecte**

Hem rebut informacions relacionades amb la suposada reducció del finançament del Departament d'Educació i Formació Professional dels plans educatius d'entorn (PEE) i del Pla de millora d'oportunitats educatives (PMOE) - Programa de cooperació territorial per a l'orientació, l'avenç i l'enriquiment educatiu (PROA+).

En relació amb els PEE, es fa esment d'una reducció de prop d'un terç del finançament destinat, com a mínim, a algun dels plans o a algun dels seus programes, amb afectacions sobre la continuïtat dels tallers d'estudi assistit.

En relació amb els PMOE-PROA+, sembla que també s'ha reduït el finançament i que els centres rebrien el mateix import, independentment del nombre d'alumnes i de la seva tipologia. També s'esmenta la dilació del pagament de la subvenció, la qual cosa provoca que s'hagin hagut de deixar de fer determinades activitats per no saber el finançament que rebran, i per no poder gastar recursos que després no podran justificar.

AO 00025/2025

Millora de la recollida de dades de l'alumnat per analitzar i combatre la segregació escolar**En tramitació****Objecte**

Hi ha una elevada prevalença de necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques entre l'alumnat d'origen estranger, la qual cosa afavoreix que hi hagi una relació entre la segregació socioeconòmica i el fet migratori.

El Registre d'alumnes de Catalunya (RALC) inclou, entre d'altres, dades del lloc de naixement, la nacionalitat i les necessitats de suport educatiu de l'alumnat per raons socioeconòmiques o socioculturals, d'acord amb el que estableix l'Ordre ENS/293/2015, de 18 de setembre, de creació del Registre d'alumnes i del fitxer de dades de caràcter personal associat.

Tot i això, les dades de nacionalitat de l'alumnat, per exemple, són limitades a l'hora de capturar l'impacte del fet migratori en els processos de segregació escolar, perquè, fruit dels processos de nacionalització, hi ha una part significativa d'alumnat d'origen immigrant nascut a Catalunya que té la nacionalitat espanyola.

Recomanacions

Incorporar en el RALC la dada de lloc de naixement dels progenitors.

Creuar, si escau, aquesta dada amb les dades censals/padronals.

AO 00027/2025

Tancament d'una escola bressol de Barcelona**Finalitzada****Objecte**

La persona interessada es queixa del tancament d'una escola bressol del barri de Sant Andreu de Barcelona, que sembla que es durà a terme a mig curs i que afectarà 26 famílies.

Les famílies demanen que l'Administració faci de medidora en aquesta situació i que es busquin solucions alternatives que permetin mantenir l'escola oberta com a mínim fins a final de curs.

Demanem al Consorci d'Educació de Barcelona:

No autoritzar el cessament de l'activitat del centre sense haver garantit l'escolarització alternativa de l'alumnat afectat. Si no s'autoritza aquesta escolarització alternativa, posposar el cessament de l'activitat a final de curs.

Recomanacions

Mediar entre la titularitat del centre i les famílies afectades per resoldre la situació plantejada, evitant qualsevol greuge en l'alumnat i les seves famílies.

Informar sobre el procediment de cessament de l'activitat del centre i sobre l'escolarització de l'alumnat durant la resta del curs, en cas que es faci efectiu aquest cessament abans de finalitzar el curs.

Tancament

El Consorci d'Educació de Barcelona exposa que el cessament de l'activitat del centre ha estat una decisió del titular per raons econòmiques i personals, però que l'escolarització de tots els infants queda garantida, ja que les escoles bressol properes tenen vacants suficients per acollir-los. A més, el Consorci va elaborar una llista amb les vacants disponibles i la va distribuir a través del Districte perquè les famílies tinguessin informació actualitzada. Finalment, destaca que segons el Decret 122/2012, de 9 d'octubre, les competències actuals no permeten impedir el tancament d'un centre que no és viable econòmicament.

Posteriorment, el Consorci ha reiterat que no consten famílies que no hagin pogut accedir a una llar alternativa per manca de places disponibles a la zona, perquè hi ha places vacants encara disponibles. Per tant, donem per finalitzades les nostres actuacions.

AO 00033/2025 En tramitació	Revocació de la subvenció per a la creació de places d'escola bressol a l'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles
Objecte	<p>L'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles ens ha traslladat la seva disconformitat amb la revocació de l'atorgament d'una subvenció regulada per l'Ordre EDU/11/2023, de 25 de gener, que havia de servir per crear places en una llar d'infants oberta el curs 2022/2023.</p> <p>El Departament d'Educació i Formació Professional recorda que la revocació de la subvenció es justifica perquè l'Ajuntament incompleix el requisit relatiu a la titularitat de l'edifici. Les bases de la convocatòria estableixen que l'edifici on s'ubica el centre per al qual es demana la subvenció ha de ser propietat d'un ens local, però en aquest cas l'edifici és titularitat del Departament.</p>
Consideracions	<p>Hi ha municipis en entorns rurals que no tenen edificis de titularitat de les administracions locals on ubicar una escola bressol, però que sí que disposen d'instal·lacions escolars amb espais suficients per incorporar-hi oferta d'educació infantil de primer cicle, especialment en un context de davallada demogràfica i de despoblació de les zones rurals.</p>
Recomanacions	<p><input checked="" type="checkbox"/> Valorar la conveniència de tenir en compte la propietat demanial de l'edifici en la concessió de la subvenció per a l'increment de places d'escola bressol, si no s'ha fet. Això ajuda a promoure l'increment d'oferta, que és la finalitat principal de la subvenció, i a optimitzar l'ús dels edificis escolars en entorns rurals.</p>
Tancament	<p>El Departament exposa que l'Ajuntament no ha presentat alegacions després de la revocació de la subvenció. I afegeix que en les diferents conferències sectorials d'Educació que han tingut lloc del 2021 al 2024 s'ha tractat la qüestió, i no es preveu que els centres que no siguin titularitat de les corporacions locals puguin ser subjectes beneficiaris d'aquesta subvenció, ni es fa cap referència en aquest sentit. En vista d'aquestes consideracions, emetem una altra resolució i demanem al Departament:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estudiar altres formes jurídiques de col·laboració previstes en el nostre ordenament (convenis, etc.), per promoure la creació de l'oferta de places de llar d'infant en municipis ubicats en zones rurals, on l'escola bressol municipal s'ubiqui en centres escolars titularitat del Departament.</p>

AO 00046/2025

En tramitació

Manca de consideració de l'ingrés mínim vital com a criteri de renda en els criteris de prioritat per ordenar l'admissió d'alumnat

Objecte

El Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, estableix els criteris de prioritat per ordenar l'admissió d'alumnat quan el nombre de sol·licituds és superior al de vacants disponibles, entre els quals hi ha el de renda per càpita de la unitat familiar (art. 39.c). En concret, s'atorguen 15 punts quan el pare, la mare el tutor o la tutora de l'infant siguin beneficiaris de l'ajut de la renda garantida de ciutadania (RGC), en funció dels fills a càrrec de la persona perceptora.

Tot i això, la normativa no atorga el mateix tractament als beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), tot i que té una funció equiparable. A més, l'RGC no és compatible amb l'IMV, i les famílies que perceben l'IMV no poden percebre l'RGC (només la prestació complementària de l'RGC).

Recomanacions

Modificar la resolució que regula anualment l'admissió d'alumnat per garantir que les famílies perceptores de l'RGC i l'IMV reben un tractament equiparable.

AO 00050/2025

En tramitació

Exposició fotogràfica de l'Institut Abat Oliva a Ripoll

Objecte

Tenim coneixement d'una possible censura a una exposició de fotografies d'alumnes d'un institut públic de Ripoll per aparèixer dues noies amb vel islàmic. Al centre s'ha treballat la convivència i, segons indiquen, només han rebut mostres de suport.

Obrim aquesta actuació d'ofici per deixar constància de la intervenció feta i fer arribar a l'Ajuntament de Ripoll una resolució de recordatori de deures legals d'acord amb el dret a l'educació sense discriminació per raons d'origen, gènere, cultural i religió, i la *Guia per al respecte a la diversitat de creences als centres educatius*.

AO 00051/2025 En tramitació	Condicions infraestructurals d'una escola de Girona
Objecte	<p>En el marc d'una visita a un centre de Girona, constatem que una escola té problemes amb les infraestructures i el manteniment. Es veu especialment en l'estat de la pintura interior i exterior del centre i la dignificació de determinats espais (patis, aules, espais comuns, terrat, etc.). Hi ha algun espai que no es pot utilitzar (per exemple, el terrat), per aquest motiu. També es constata que les condicions d'accessibilitat no són adequades.</p> <p>Tots els infants tenen dret a rebre una educació de qualitat. Ho preveu la legislació. Això afecta la qualitat del projecte pedagògic, però també les instal·lacions. A més, una de les causes de la segregació escolar (o de la seva reproducció) pot ser la manca de qualitat o provisionalitat de les instal·lacions dels centres. Que no es renovin les instal·lacions, en cas d'escoles antigues, o que es treballi en aularis prefabricats són aspectes que poden afectar negativament la demanda d'aquests centres. Finalment, pel que fa a l'accessibilitat, la síndica recorda la normativa.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Analitzar les necessitats per dignificar les condicions infraestructurals del centre. <input checked="" type="checkbox"/> Planificar les actuacions per pintar l'escola i condicionar el terrat. <input checked="" type="checkbox"/> Planificar les actuacions per garantir l'accessibilitat del centre.
Tancament	<p>L'Ajuntament informa que el 2026 s'ha previst preparar la documentació tècnica de conservació i manteniment, on s'inclourà la pintura interior i exterior de les façanes on no s'ha actuat anteriorment. També s'ha previst el manteniment de la coberta plana transitable. Es preveu que aquestes obres puguin executar-se a finals de 2026 o principis de 2027. Qualsevol tasca d'ampliació i millora no és competència de l'Ajuntament de Girona, sinó del Departament d'Educació.</p> <p>El Departament, per la seva banda, ha afirmat que el terrat no es pot utilitzar, és un lloc només per a manteniment. Pel que fa a l'accessibilitat, informa que, per a la dotació pressupostària del procés de reparació, ampliació i millora, es proposarà la construcció d'un ascensor per eliminar les barreres a planta primera i segona.</p> <p>El Síndic està estudiant aquesta resposta de l'Administració.</p>

AO 00053/2025

Absència del Col·legi Oficial de Pedagogia de Catalunya en el Consell d'Educació de Catalunya**En tramitació****Objecte**

La institució del Síndic ha rebut una queixa presentada pel Col·legi Oficial de Pedagogia de Catalunya, perquè no forma part del Consell d'Educació de Catalunya, que és l'organisme superior de consulta i de participació dels sectors afectats en la programació general de l'ensenyament no universitari dins l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

Han demanat formar part d'aquest òrgan consultiu en diverses ocasions des de l'any 2007, però no s'ha atès la petició, tot i que s'han dut a terme reformes successives que afecten els participants de l'òrgan.

AO 00055/2025

Criteris d'admissió a les escoles bressol municipals d'Olot**En tramitació****Objecte**

El Síndic de Greuges ha rebut informació sobre el procés d'admissió a les escoles bressol municipals d'Olot: sembla que s'aplica un criteri complementari per discriminar positivament els infants si els seus progenitors treballen. La voluntat és afavorir-los per davant dels infants amb progenitors que no treballen.

En relació amb aquest assumpte, el Síndic de Greuges ha manifestat que els criteris d'admissió a l'educació infantil de primer cicle, en alguns casos, poden contribuir a discriminar negativament, sovint de manera indirecta, les famílies que es troben en determinades situacions de precarietat econòmica o vulnerabilitat social, especialment per mitjà de criteris de prioritat que tenen a veure amb la situació laboral dels progenitors o amb el temps de residència al municipi.

Consideracions

En aquest sentit, prioritzar l'accés dels fills amb progenitors que treballen tendeix a dificultar l'admissió dels infants amb famílies socialment menys afavorides, que tenen més dificultats d'inserció laboral. A més, La situació d'atur denota una predisposició a treballar i les transicions entre situacions d'ocupació i de desocupació, en un sentit o en l'altre, poden ser freqüents en el període d'un curs escolar. Treballar en el moment de la preinscripció no garanteix l'ocupació durant tot el curs escolar, igual que succeeix amb les persones que estan desocupades, que poden treballar durant el curs escolar.

Si bé és cert que les necessitats de conciliació en el present poden ser més importants entre els progenitors que treballen, també ho és que la manca de discriminació positiva dels fills amb progenitors en situació d'atur (i també inactius) perjudica, de fet, les oportunitats d'inserció laboral d'aquests progenitors (per problemes de conciliació). Cal tenir present que el fet de no treballar i voler fer-ho (persones aturades) no representa una situació privilegiada respecte al fet de treballar, i també cal considerar que les oportunitats econòmiques (i d'accés al sector privat o a serveis alternatius) de les famílies ocupades acostumen a ser superiors a les de famílies amb algun membre a l'atur o sense treballar. Per aquest motiu, doncs, la prioritització de les persones ocupades sobre les desocupades o inactives es podria considerar un greuge.

Consideracions

El Síndic de Greuges recorda que l'objectiu de les escoles bressol no rau només a resoldre les dificultats de conciliació de la vida laboral i familiar que puguin tenir les famílies, sinó també a garantir el dret a l'educació dels infants, especialment dels que tenen menys recursos socials i educatius a la llar, com una oferta clau per garantir l'equitat i la igualtat d'oportunitats.

A banda de ser un recurs bàsic per a les famílies per conciliar la seva vida laboral i familiar, aquest àmbit ofereix als infants oportunitats de desenvolupament personal, social, cognitiu i emocional en plenes garanties en una etapa primerenca determinant per a la seva trajectòria vital futura, amb efectes especialment positius per als infants socialment menys afavorits.

En canvi, cal tenir present que les desigualtats socials en l'accés a aquest àmbit tenen caràcter estructural: els infants socialment menys afavorits, amb menys capital social i educatiu familiar, i que parteixen a priori d'una situació socioeducativament menys favorable, són els que menys han participat i participen en l'educació infantil de primer cicle.

Recomanacions

Suprimir preferentment el criteri de prioritat en l'admissió a l'educació infantil de primer cicle referit al fet de tenir progenitors que treballen.

Estudiar, subsidiàriament, la possibilitat de discriminar positivament en l'accés a les escoles bressol municipals els infants amb progenitors que estan laboralment actius (ocupats o desocupats), i no només els que estan ocupats.

Tancament

L'Ajuntament envia la normativa per al curs vinent i veiem que han fet un canvi en la línia de les nostres recomanacions. Ara el criteri de prioritització és: "Per treballar i/o pel fet de constar com a demandant actiu d'ocupació pare i mare, tutor i tutora".

AO 00064/2025

En tramitació

Participació de les noies d'ESO en les activitats escolars relacionades amb l'activitat física al Districte de Ciutat Vella de Barcelona

Objecte

En una reunió a finals del mes de febrer de 2025 amb persones de l'organització Per elles, que agrupa diverses entitats de lleure del districte de Ciutat Vella Barcelona, es va detectar que noies de certs orígens socioculturals, quan entren en la pubertat, deixen d'assistir a les classes d'educació física i a altres activitats complementàries relacionades amb l'activitat física, com ara piscina. També deixen de participar en activitats de lleure i foraescola, esportives o no. Proposem l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació.

AO 00066/2025

En tramitació

Organització de grups de nivell segons NESE no integrats a l'aula ordinària

Objecte

En el marc de l'estudi d'un expedient, detectem que un institut separa l'alumnat amb NESE en grups heterogenis no integrats a l'aula ordinària per al seguiment de les assignatures troncal. Interessa aprofundir en aquesta proposta que no sembla respectuosa de la proposta d'educació inclusiva que defensa la normativa vigent. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho.

AO 00085/2025 En tramitació	Canvi de les condicions d'accés als CFGS d'ensenyaments artístics superiors per a persones que no compleixen els requisits acadèmics
Objecte	<p>S'ha modificat la normativa reguladora de la convocatòria de les proves d'accés als graus en ensenyaments artístics superiors adaptats a l'espai europeu d'educació superior corresponents al curs 2025-2026 (Resolució EDF/670/2025, de 28 de febrer).</p> <p>Abans d'aquesta modificació, es podia accedir a aquests estudis per la prova d'accés si es tenien divuit anys o més, o si es feien els divuit anys durant l'any (excepcionalment també podien accedir-hi els majors de setze anys). D'acord amb la nova regulació, però, si no es compleixen els requisits acadèmics d'accés als graus en ensenyaments artístics superiors, no hi ha cap via d'accés a aquests estudis i això és un greuge. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.</p>
Tancament	<p>Vista la resposta rebuda, entenem que, en publicar la Resolució EDF/368/2025, de 7 de febrer, l'Administració no va tenir en compte la modificació normativa derivada de l'entrada en vigor de la Llei 1/2024, de 7 de juny, per la qual es regulen els ensenyaments artístics superiors i s'estableix l'organització i equivalències dels ensenyaments artístics professionals (LEA). Aquest error va obligar a la posterior rectificació mitjançant la Resolució EDF/670/2025, de 28 de febrer. Havien passat més de vuit mesos des de la publicació llei estatal (Llei 1/2024, de 7 de juny) que obliga al canvi en els requisits d'accés als graus en ensenyaments artístics superior.</p> <p>Si bé es cert que la normativa administrativa reconeix a l'Administració el dret a corregir els errors, el cert és que una errada com la referida ha generat incertesa i manca de seguretat jurídica en les persones que aspiraven a accedir al estudis artístics superiors mitjançant la prova d'accés per a persones que no compten amb els requisits acadèmics i que, fins el darrer moment, comptaven que podrien presentar-se a la prova.</p> <p>Altrament, aquesta errada de ben segur ha generat una càrrega administrativa addicional (atenció de consultes, queixes, reclamacions i recursos) que, si s'hagués fet una bona publicitat de la nova regulació sobre la matèria, i s'hagués fet la convocatòria d'accés al grau d'acord amb la normativa vigent, des del primer moment, segurament s'haurien pogut evitar o, si més no, reduir considerablement.</p> <p>D'acord amb tot això exposat, us fem saber que donem per finalitzada la nostra intervenció en aquest assumpte, tot demanant que adopteu les mesures adients per evitar que es torni a presentar una situació de manca d'informació sobre la legalitat vigent i d'informació i convocatòries errades en relació amb els requisits d'accés als ensenyaments oficials.</p>

AO 00088/2025

Finançament del procés complet de recerca al personal investigador predoctoral

En tramitació

Objecte

Arran de la queixa plantejada per un doctorand de la UB, que denuncia la manca de cobertura del seu darrer any de contracte per la convocatòria de beca FI-SDUR, es decideix obrir aquesta actuació d'ofici per fer un seguiment de la situació ja plantejada després de la publicació del Reial decret (RD) 103/2019.

L'AO-107/2019 ja va analitzar aquest tema i ara obrim aquesta actuació d'ofici per recollir informació de les diferents universitats i també del Departament d'Universitats i Recerca. Concretament, necessitem saber la durada efectiva dels contractes subscrits per les universitats i centres de recerca catalans de personal docent investigador després de l'aprovació del RD 103/2019 i el seu finançament.

La UB indica que la normativa no estableix l'obligació que la durada dels contractes hagi de ser de quatre anys, sinó que regula un interval de durada d'entre un any i quatre anys. L'equip rectoral va decidir que tots els contractes predoctorals finançats en el marc de la convocatòria pròpia de la Universitat de Barcelona denominada PREDOCS-UB tinguin una durada de quatre anys. Des de la convocatòria de l'any 2021, la durada d'aquests contractes finançats per la UB ha estat de quatre anys. A més, es van prorrogar per un quart any els contractes predoctorals finançats per les convocatòries PREDOCS-UB dels anys 2019 i 2020, tot i que aquestes convocatòries no ho preveien.

Posició de l'Administració

A diferència dels contractes predoctorals indicats anteriorment, els contractes que es formalitzen en el marc de les convocatòries dels ajuts FI i FI-SDUR no són finançats amb fons propis de la UB, sinó amb els fons de l'Agència de gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR), d'acord amb les convocatòries d'aquesta altra institució. El nombre d'ajuts i la quantia que rep la UB cada convocatòria és diferent i depèn del que estableixi l'AGAUR unilateralment.

En el cas de la UB, els contractes predoctorals formalitzats després de l'aprovació de l'Estatut del Personal Investigador en Formació són:

- a. Programa FI Joan Oró convocat per l'AGAUR: tres anys.
- b. Programa FI-SDUR convocat per l'AGAUR: tres anys.
- c. Programa FI-STEP convocat per l'AGAUR: tres anys.
- d. Programa PREDOCS-UB convocat per la UB: quatre anys.
- e. Programes FPU i FPI convocats del Ministeri: quatre anys.

Posició de l'Administració

La UB s'ha reunit amb el Departament de Recerca i Universitats per tal que les futures convocatòries de l'AGAUR financin contractes amb una durada total de quatre anys en el marc de les seves convocatòries d'ajuts. A més, el Pla d'acció departamental del Departament de Recerca i Universitats aprovat enguany pel nou Govern indica que una de les seves mesures és "finançar el quart any dels contractes predoctorals".

Recomanació

Regularitzar aquesta situació en el marc de les convocatòries dependents del Departament i vetllar perquè els contractes actualment vigents que depenen dels programes convocats per l'AGAUR puguin finançar el quart any.

Tancament

Atesa la informació facilitada i la publicació de les bases dels ajuts Joan Oró-FI per a la contractació de personal investigador en formació, constatem que preveuen l'extensió fins als quatre anys; per tant, entenem que s'han atès els nostres suggeriments.

A la informació publicada consta que la convocatòria preveu una inversió de 21,1 milions d'euros per a un total de 243 contractacions d'investigadors i investigadores predoctorals. Tot i que aquesta despesa econòmica és només per aquesta convocatòria anual, la conselleria va destacar que, a partir d'ara, les línies d'ajuts a joves investigadors (Joan Oró-FI i FI-SDUR) del Govern incorporaran sempre el quart any de contractació. Ara bé, cal tenir en compte que aquest canvi no afectarà els doctorands industrials.

AO 00099/2025

En tramitació

Instruccions per a la preinscripció en centres d'educació especial per al curs 2025/2026

Objecte

Hem rebut informacions de membres de la comunitat educativa de l'Alt Penedès en desacord amb les instruccions del Departament d'Educació als equips d'assessorament psicopedagògic i les comissions d'ordenació educativa dels serveis territorials o òrgans assimilats per a la preinscripció en centres d'educació especial per al curs 2025/2026.

Segons les informacions rebudes, aquestes instruccions consoliden suposadament un dret a estar escolaritzat en un centre d'educació especial, fins i tot quan al mateix municipi o comarca no hi ha oferta de centre d'educació especial, la qual cosa comportaria desplaçaments a centres allunyats del lloc de residència. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.

AO 00107/2025

En tramitació

Denúncies per conducta inapropiada d'un professor del Conservatori del Liceu**Objecte**

El gener de 2024 el Conservatori del Liceu va rebre dues queixes per la conducta d'un professor d'instrument: una per agressió sexual i una altra per assetjament. Arran d'aquestes informacions han sorgit nous testimonis d'antigues alumnes que manifesten haver viscut situacions similars amb aquest docent. A més, al llarg dels anys han estat diverses les alumnes que han demanat a la direcció del centre poder canviar de grup per incomoditat amb aquest professor. Es proposa aquesta actuació d'ofici per analitzar l'existència de possibles mancances en la protecció de l'alumnat per part del centre i formular, si escau, propostes de millora.

AO 00114/2025

En tramitació

Criteris i circuits d'atenció educativa domiciliària**Objecte**

En l'estudi d'un cas d'un alumne amb un trastorn de salut mental es detecten mancances en la regulació del recurs d'atenció educativa domiciliària. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar els criteris i circuits establerts en casos de salut mental i, en concret, de fòbia escolar, per accedir a l'atenció educativa domiciliària.

Recomanacions

Valorar de manera coordinada amb el Departament de Salut la possible adequació i actualització del contingut de la Resolució EDU/3699/2007, de 5 de desembre, per la qual s'aproven les instruccions per establir el procediment per tal que l'alumnat que pateix malalties prolongades pugui rebre atenció educativa domiciliària per part de professorat del Departament d'Educació.

Preveure que aquesta normativa permeti delimitar en quins casos és procedent acordar aquesta mesura, i d'acord amb les indicacions de quins facultatius, i en coordinació amb quins professionals o serveis especialitzats en el seu cas.

Millorar la informació o instruccions facilitades als diferents professionals del Departament de Salut sobre la possibilitat d'emetre informes en aquest sentit.

Coordinar-se en aquest àmbit.

Valorar la previsió de compatibilitzar i simultaniejar el recurs de l'atenció domiciliària amb la incorporació progressiva al centre, en els casos en què així es consideri més adequat per a la recuperació de l'alumne.

AO 00117/2025

Dotació de professorat als centres de màxima complexitat**En tramitació****Objecte**

La direcció de l'Escola Santa Eugènia de Girona ha tramès la seva disconformitat sobre els criteris establerts per a l'assignació de plantilles als centres escolars. Lamenta que s'hagi reduït una dotació al centre pel fet de no arribar a un determinat nombre d'alumnes (180 alumnes).

La resolució de plantilles per a un centre d'una línia completa amb menys de 20 alumnes per grup per al curs 2025/2026 preveu 14,5 dotacions per a centres de complexitat estàndard i de 15,5 dotacions per a centres de màxima complexitat, una dotació més. No obstant això, quan el nombre d'alumnes és igual o superior a 20, s'hi afegeix una dotació més. Això significa que un centre de complexitat estàndard que tingui 20 alumnes per unitat té la mateixa dotació que un centre amb 19 alumnes per unitat. Segons s'exposa, aquest fet és especialment sensible, a més, si es té en compte que els centres de màxima complexitat acostumen a tenir ràtios aprovades de 18/19 alumnes.

La direcció del centre lamenta que no hi hagi correspondència entre les ràtios a partir de les quals es fa la programació de l'oferta i les ràtios a partir de les quals es dota el professorat als centres, per evitar la discriminació negativa indirecta dels centres de màxima complexitat.

AO 00126/2025

Dificultats en l'accés a cicles formatius arran de canvis introduïts en la tramitació telemàtica de les sol·licituds de preinscripció**En tramitació****Objecte**

La institució del Síndic ha rebut queixes de famílies d'alumnat que van fer la preinscripció per cursar cicles formatius per al curs 2025/2026 i que han perdut la plaça que se'ls ha assignat.

Les famílies expliquen que aquest any s'ha introduït un tràmit nou de confirmació de matrícula en línia que requereix confirmar la plaça demanada, un cop assignada, per via telemàtica. Obrim aquesta actuació d'ofici per investigar-ho.

AO 00132/2025	Suposades situacions de maltractament en una llar d'infants
En tramitació	
Objecte	Una treballadora d'Infància comunica que ha rebut un missatge d'una treballadora d'una llar d'infants que denuncia maltractaments dels infants per part del personal del centre. Obrim aquesta actuació per investigar-ho.
AO 00136/2025	Menús especials per motius religiosos als centres educatius
En tramitació	
Objecte	Aquesta actuació s'obre per estudiar l'aplicació del dret a disposar d'una diversitat de menús en centres educatius que s'adeqüin als preceptes religiosos dels alumnes.
Recomanacions	<p>Ateses les darreres denúncies i el discurs de discriminació que la manca de claredat sobre l'oferta de diversitat de menús per motius religiosos pot generar, entenem que cal aclarir i determinar en quins supòsits i en quines condicions s'ha de garantir o no aquest tipus de menú alternatiu als centres educatius. Així es pot preservar els centres i la gestió dels menjadors escolars d'aquesta polèmica i es pot garantir l'equitat. Per això, recomanem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Estudiar el nombre de centres educatius que preveuen un menú alternatiu halal, si no s'ha fet fins ara, i si no es preveu, valorar les mesures que es preveuen a la resta de centres per garantir una alimentació saludable i equilibrada amb respecte de la diversitat religiosa, especialment per al col·lectiu de religió musulmana que demana una dieta halal. ☑ Valorar els motius pels quals en uns centres s'ha optat per oferir un menú alternatiu halal i en altres no. Si és per nombre d'alumnes que ho han sol·licitat, suggerim que a partir de la informació obtinguda es determini quin és el nombre mínim d'alumnes en termes absoluts o la proporció d'alumnes a partir de la qual es considera adequat proporcionar un menú halal alternatiu. ☑ Preveure la resposta que s'ha de facilitar per ajustar la demanda a les possibilitats del centre, ja sigui permetent garantir que es pugui consumir adequadament el menú proporcionat per l'entorn familiar o mitjançant un menú alternatiu equilibrat i respectuós amb els preceptes de la religió musulmana. ☑ Valorar l'afectació d'aquests requeriments a l'hora de garantir que es compleix la normativa per a la contractació dels serveis de menjador escolar, i l'accés a ajudes de menjador en cas que es compleixin les condicions. ☑ Prendre mesures per adequar la regulació vigent al que preveu el Reial decret 315/2025 a aquests efectes.

AO 00139/2025

Retirada de la dotació de tècnics d'integració social als centres amb elevada complexitat**En tramitació**

Hem rebut queixes de direccions de centres amb elevada complexitat en desacord amb la pèrdua de dotacions de tècnics d'integració social (TIS) i d'educadors socials de cara al curs 2025/2026.

Objecte

Les direccions dels centres assenyalen que van rebre una comunicació del Departament d'Educació i Formació Professional en la qual s'informava de la finalització del període del Programa temporal de complexitat educativa TIS ES i, consegüentment, de la contractació del personal vinculat a aquest programa a partir del 31 d'agost de 2025.

El Departament d'Educació i Formació Professional reconeix que la valoració del desenvolupament del programa ha estat del tot positiva, però que s'ha decidit no donar-li continuïtat

Recomanació

Reforçar la dotació de personal d'atenció educativa (TIS i educadors socials) als centres amb elevada complexitat.

Informar de les raons que justifiquen la no continuïtat del Programa temporal de complexitat educativa TIS ES; de la quantitat de personal d'atenció educativa i centres afectats per aquesta supressió, i de l'impacte de la pèrdua de personal en aquests centres i la previsió per compensar aquests efectes.

AO 00140/2025

Classificació dels centres escolars en funció de la seva complexitat

En tramitació

L'abril de 2021, el Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu va publicar l'informe Tipologia dels centres educatius segons el nivell de complexitat. Amb aquesta nova classificació, s'actualitzava la metodologia i la classificació emprada des del 2017.

Objecte

A partir de les dades de cada centre i de la ponderació dels diferents indicadors, es crea un índex per centre i, a partir d'aquest índex, una distribució dels centres en funció del seu nivell de complexitat (molt alta, alta, mitjana-alta, mitjana-baixa i baixa). La ubicació de cada centre en un determinat nivell de complexitat es fa a partir de l'aplicació de criteris estadístics que garanteixen una distribució normal dels centres en funció del nivell de complexitat i una certa homogeneïtat interna dins de cada grup de complexitat. Aquesta classificació s'utilitza per dissenyar polítiques de distribució de recursos entre centres, especialment en el cas del sector públic.

Els darrers anys, però, s'han produït alguns canvis que han pogut alterar el nivell de complexitat de diferents centres. Cal tenir en compte que l'informe s'ha elaborat amb dades anteriors a l'aprovació del Decret 11/2021, d'admissió d'alumnat. Aquesta classificació, doncs, no està actualitzada, atès que no recull ni l'impacte de l'increment de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques experimentat els darrers anys, ni l'impacte dels canvis sociodemogràfics existents, ni tampoc l'impacte de les polítiques d'escolarització equilibrada, que han comportat que alguns centres públics i concertats hagin incrementat el grau de complexitat. Alhora, no s'utilitza la classificació dels centres en funció del seu nivell de complexitat en la configuració de les plantilles finançades amb fons públics dels centres concertats.

Recomanació

Actualitzar la classificació sobre la complexitat dels centres i emprar-la per distribuir els recursos entre els centres públics i concertats.

AO 00141/2025

En tramitació

Manca de confort tèrmic per altes temperatures i tancament de pati en una llar d'infants d'Almacelles

Hem tingut coneixement que l'associació de famílies d'alumnes (AFA) d'una llar d'infants d'Almacelles va fer públic que els alumnes han de suportar temperatures molt elevades per la falta de climatització al centre. Indiquen que el problema fa anys que dura i que fa anys que es demana una solució a l'Administració responsable, sense èxit. A més, actualment els infants no poden sortir al pati a causa del mal estat de la façana.

Objecte

Segons diuen, la situació s'ha tornat insostenible i perillosa fins al punt que hi ha mares i pares que han decidit no portar els seus fills al centre.

Tot i que el mes de juliol l'AFA es va reunir amb la Regidoria d'Educació, sembla que no s'ha trobat cap solució, i que la Regidoria ha denunciat l'AFA per la difusió d'un vídeo en el qual explicaven les condicions que han de viure els infants al centre educatiu.

AO 00142/2025

En tramitació

Consideració de l'ingrés mínim vital en el criteri de renda en l'admissió d'alumnat**Objecte**

Es constata que el criteri de renda pel que fa a l'admissió d'alumnat és restrictiu, ja que només té en compte els alumnes amb progenitors beneficiaris de la renda garantida de ciutadania (RGC).

Posició de l'Administració

El Departament d'Educació i Formació Professional ha exposat que la utilització de l'RGC com a criteri prioritari en el procés de preinscripció escolar a Catalunya té una base normativa i social clara, i que respon a la voluntat de les administracions públiques de garantir l'accés equitatiu a l'educació. Donar prioritat a les famílies que reben l'RGC permet compensar desigualtats socioeconòmiques i assegurar que els infants en situació de vulnerabilitat tinguin accés a centres educatius de qualitat. Altres prestacions com l'atur, subsidis puntuals o ajuts familiars no tenen la mateixa finalitat estructural ni el mateix reconeixement legal com a indicador de vulnerabilitat.

El Departament recorda que l'RGC és una prestació integral i continuada, que implica una situació de risc social reconeguda per l'Administració, mentre que altres ajuts poden ser temporals o condicionats a situacions laborals específiques.

Consideracions

Amb caràcter general, compartim el posicionament exposat pel Departament d'Educació i Formació Professional, però considerem que no s'hauria de limitar a l'RGC, ja que hi ha altres polítiques de transferència de rendes, com l'ingrés mínim vital (IMV), que compleixen funcions equivalents.

Recomanacions

Modificar la resolució que regula anualment el procediment d'admissió d'alumnat amb l'objectiu de garantir un tractament equivalent, pel que fa al criteri de renda, a les persones beneficiàries de l'IMV que no perceben l'RGC.

AO 00146/2025

En tramitació

Inclusió de l'alumnat sord signant en un centre educatiu de Barcelona

L'any 2023, l'associació Volem Signar i Escoltar, l'Associació de Pares de Nens Sords de Catalunya (APANSCE) i l'associació de famílies d'alumnes (AFA) de l'escola Tres Pins de Barcelona van demanar al Consorci d'Educació de Barcelona que el centre passés a ser un institut escola, a fi que l'alumnat sord signant i l'alumnat oralista que hi estudia pugui continuar junt durant l'ESO, i garantir així un projecte bilingüe realment inclusiu i integrador per a l'alumnat sord signant. Tanmateix, la resposta del Consorci va ser que no es considerava adient obrir una nova línia d'ESO a la ciutat, atès que no hi havia cap necessitat d'augmentar l'oferta educativa d'ESO.

Objecte

Com a proposta alternativa, el Consorci va proposar iniciar un projecte d'educació bilingüe a l'Institut Bosc de Montjuïc a partir del curs 2023/2024. Per a aquell curs, però, només hi aniria un alumne sord de l'escola Tres Pins, la qual cosa no garantia la seva integració real en l'entorn educatiu, fins llavors eminentment oralista. Per això, la família de l'alumne va demanar la retenció del seu fill a 6è de primària, de manera que pogués esperar un any per passar a l'institut amb altres quatre companys que farien el canvi el curs 2024/2025.

La proposta de projecte educatiu bilingüe de l'Institut Bosc de Montjuïc, doncs, no es va encetar fins al curs 2024/2025, en què hi van entrar quatre alumnes sords signants. A més, sembla que el resultat d'aquest primer curs no ha estat el que s'esperava, i les quatre famílies han optat per demanar un canvi de centre per al curs 2025/2026.

Per part nostra, recordem que la normativa vigent protegeix el dret de l'alumnat sord a una educació inclusiva i bilingüe (en llengua de signes i oral) i que permeti una veritable inclusió i integració social de l'alumnat sord signant en l'entorn escolar. Obrim una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

AO 00153/2025

En tramitació

Ús de la reserva en l'admissió a programes de formació i inserció**Objecte**

Hem rebut diverses queixes relacionades amb la no admissió d'alumnat amb necessitats educatives especials a programes de formació i inserció (PFI). Són casos d'alumnes que haguessin pogut accedir a l'oferta si no tinguessin aquestes necessitats, perquè en el procés de preinscripció tenien la baremació màxima i un bon número de desempat, i perquè en la llista baremada havien quedat aparentment dins dels límits que marca l'oferta inicial. Tot i això, han quedat fora perquè la reserva de plaça ja ha estat ocupada per alumnes amb necessitats educatives especials amb millor opció que ells.

Consideracions

Quan no hi ha una garantia d'accés universal, com passa amb els PFI, les polítiques de quotes poden ser discriminatòries si un alumne es queda fora d'aquests ensenyaments per raó de la necessitat que presenta.

Cal recordar que l'accés als PFI no és universal, perquè està limitat a l'oferta de places. En la preinscripció del curs 2024/2025 es van oferir 6.276 places de PFI i es van rebre 11.474 sol·licituds.

Modificar la resolució que regula l'admissió a l'oferta de formació professional en el sentit de:

Recomanacions

1. No limitar, en el cas dels PFI, la reserva de places a una plaça, sinó dimensionar la reserva a la proporció d'alumnat amb necessitats educatives especials que sol·licita plaça a aquests ensenyaments.

2. Alternativament, no limitar l'admissió d'alumnat amb necessitats educatives especials a les places de reserva i afavorir el desplegament de mesures com ara els increments de ràtio o l'admissió en places ordinàries, per evitar que la reserva tingui caràcter discriminatori.

AO 00160/2025

En tramitació

Gestió de l'ús de la plaça Sant Felip Neri**Objecte**

L'Associació de Botiguers del Call Jueu denuncia l'opacitat del procés de decisió que ha derivat en l'aprovació Decret d'aprovació inicial de l'ordre singular d'ús exclusiu per l'Institut Escola Sant Felip Neri de la plaça Sant Felip Neri. Es decideix obrir aquesta actuació d'ofici per estudiar com s'ha dut a terme el procés per tal d'afavorir el bon clima i la convivència al barri i l'acord entre diferents actors implicats.

AO 00162/2025

Programació de l'oferta amb previsió de la matrícula viva**En tramitació****Objecte**

El Departament d'Educació i Formació Professional està considerant la matrícula viva com un aspecte a cabdal a l'hora de planificar l'oferta per al procés de preinscripció 2025/2026. És important tenir una previsió de matrícula viva per determinar l'oferta inicial i final, i reduir ràtios per fer-ho possible. Cal adequar el volum de places ordinàries i places de reserva a les sol·licituds ordinàries i de reserva fins a l'inici de curs.

Recordem que la programació de l'oferta està condicionada per la davallada demogràfica, que genera una situació de sobreoferta que el Decret 11/2021 obliga a evitar, i per l'elevada presència de matrícula viva, que dificulta la programació de l'oferta sense generar una situació de sobreoferta. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació actual.

AO 00172/2025

Aplicació de les mesures de distribució equilibrada de l'alumnat en els centres amb ensenyaments integrats de música i dansa**En tramitació****Objecte**

En diferents ocasions hem rebut queixes en relació amb el procediment d'admissió als centres que ofereixen la possibilitat d'integrar els ensenyaments de primària, secundària i batxillerat amb els ensenyaments de música i dansa.

La normativa estableix que per accedir a aquests centres s'ha de superar una prova d'aptituds artístiques. Cal presentar la sol·licitud de preinscripció al centre al qual es vol accedir i, simultàniament, es pot presentar una sol·licitud a altres centres de règim general, per si l'alumne no és admès al centre integrat. No es considera que hi hagi duplicitat de sol·licituds, ja que l'admissió al centre integrat requereix una valoració favorable de les seves aptituds artístiques.

Ara bé, revisada la normativa vigent, hem pogut constatar que per a aquests ensenyaments integrats no es preveu la reserva de places per necessitats educatives especials. Tampoc s'aplica cap mesura de reserva de places per garantir la distribució equilibrada de l'alumnat en aplicació del Pacte contra la segregació escolar ni cap de les mesures previstes per garantir la cohesió social i la corresponsabilitat entre els centres educatius en la distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu. A més, un dels tres centres de Catalunya que ofereix ensenyaments integrats de música i dansa, l'Escolania de Montserrat, no accepta nenes ni noies.

AO 00176/2025	Renúncia al concert educatiu de dos centres educatius de Girona
En tramitació	
Objecte	<p>Hem tingut coneixement pels mitjans de comunicació que els col·legis Les Alzines i Bell-lloc, de Girona, han comunicat la intenció de mantenir un model de separació per sexes a les aules i, consegüentment, renunciar al concert educatiu.</p> <p>En perdre el finançament públic, aquests centres funcionaran amb les aportacions de les famílies, de manera que hi ha el risc que les famílies d'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques acabin sol·licitant un canvi de centre. Per tant, la gestió de l'escolarització d'aquest alumnat segons un criteri de vacants o de disponibilitat de places pot contribuir a incrementar la segregació escolar al municipi.</p> <p>Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.</p>
AO 00186/2025	Suposades irregularitats en la conservació dels aliments utilitzats a la cuina d'una escola bressol de Tarragona
En tramitació	
Objecte	<p>Hem estat informats de suposades irregularitats en el servei de menjador d'una llar d'infants de Tarragona, en concret, en la gestió dels aliments. Es denunciaven sistemes de descongelació d'aliments que trenquen la cadena de fred i la utilització d'aliments caducats, entre d'altres.</p>
AO 00191/2025	Mort d'un adolescent que havia denunciat assetjament escolar
En tramitació	
Objecte	<p>Els Mossos d'Esquadra investiguen les causes del suïcidi d'un adolescent de quinze anys, la família del qual denuncia que patia assetjament escolar. El Departament d'Educació i Formació Professional ha fet públic que el centre educatiu va fer un seguiment del cas i va donar suport emocional a l'alumne, però no va considerar que hi hagués assetjament.</p> <p>El marc normatiu vigent reconeix el dret dels adolescents menors d'edat a ser protegits de la violència, i atribueix als centres educatius el deure de prevenir-la i actuar per revertir-la quan es detecti.</p> <p>Obrim una actuació d'ofici per conèixer i valorar quina va ser la intervenció del centre educatiu en aquest cas.</p>

AO 00197/2025

En tramitació

Possible situació de males pràctiques d'alguns membres del professorat d'un centre d'educació especial

Objecte

Hem rebut queixes sobre conductes i pràctiques que poden ser constitutives de maltractament cap als alumnes d'un centre d'educació especial, com ara cops, empentes, aplicació de pressió en punts de dolor, crits, estirades d'orelles i immobilitzacions, entre d'altres. Sembla que aquestes pràctiques són habituals.

Se'ns ha informat que aquesta situació es va fer arribar a l'equip directiu del centre, al servei d'inspecció educativa i a la Unitat de Suport a l'Alumnat en situació de Violència (USAV).

El Departament d'Educació i Formació Professional ens va fer arribar una còpia de la resolució del director territorial d'Educació a Girona d'obertura d'expedient informatiu al centre. Obrim aquesta actuació d'ofici per fer un seguiment del desenvolupament d'aquest expedient informatiu.

AO 00198/2025

En tramitació

Aplicació de la metodologia de la cortina invisible per a la gestió de la convivència en un centre de primària

Objecte

Durant l'any 2024 vam tramitar dues queixes individuals en relació amb la metodologia que seguia un centre educatiu de Lleida per a la gestió de la convivència. Aquesta metodologia s'anomena *cortina invisible*, *cortina màgica* o *escut màgic*, i consisteix a considerar que un alumne és invisible fins que rectifiqui un comportament o una actuació. Es demana a la resta de companys que mentre duri la cortina no parlin, juguin ni interactuïn amb aquest alumne.

Recentment, hem tingut coneixement que un centre de Mataró també està aplicant aquesta metodologia. Algunes famílies del centre es van queixar al servei d'inspecció educativa.

Hem obert una actuació d'ofici per estudiar l'aplicació d'aquesta metodologia a l'escola de Mataró i la seva adequació a la protecció i la garantia dels drets dels infants.

AO 00207/2025

En tramitació

Necessitat de coordinació interuniversitària per oferir complements de formació per homologar títols formatius estrangers

Arran d'una queixa que va arribar a la institució, vam constatar que no hi havia una coordinació clara entre les universitats i el Ministeri d'Educació, Formació Professional i Esports per poder complementar la formació que algunes persones amb titulacions estrangeres requereixen per homologar els títols expedits a l'estranger.

Objecte

El Reial decret 967/2014 determina que el ministeri competent en matèria universitària és l'òrgan facultat per resoldre els procediments d'homologació i de declaració d'equivalència dels títols universitaris a l'Estat espanyol, i que un possible procés és una homologació condicionada a la superació d'uns requisits formatius complementaris. Tal com disposa el mateix Reial decret, els requisits formatius complementaris podrien consistir en la superació d'una prova d'aptitud, la realització d'un període de pràctiques, la realització d'un projecte o treball o la superació de cursos tutelats.

En aquesta línia, el Ministeri va publicar l'Ordre ECD/2654/2015, de 3 de desembre, que desenvolupa el reglament d'aplicació vinculat a la realització dels requisits formatius complementaris, la valoració dels quals és competència de les universitats. Tot i això, observem que no s'ha establert cap coordinació en el sistema universitari de Catalunya per dur a terme aquesta activitat formativa.

Al Departament de Recerca i Universitats:

Recomanacions

Valorar aquesta qüestió i l'aplicació de mesures de coordinació en l'àmbit interuniversitari i també amb les altres administracions afectades per poder garantir l'oferta de la formació requerida per complementar els processos d'homologació que es considerin necessaris.

Traslladem també aquesta actuació d'ofici al Departament de Salut, atès que aquest assumpte afecta la cobertura de professionals del sistema sanitari, i al Defensor del Poble d'Espanya, atès que afecta l'àmbit de competència de l'Administració estatal.

AO 00209/2025

Manca de sistema de calefacció en un institut de Lleida**En tramitació**

Els mitjans de comunicació han informat que un institut de Lleida fa diverses setmanes que està sense calefacció a causa de la falta de connexió amb el subministrament de gas, un problema que s'arrossega des de principis del curs.

Objecte

La comunitat educativa denuncia que, malgrat les reiterades peticions tant al Departament d'Educació i Formació Professional com a les empreses subministradores, el centre continua sense disposar d'un servei bàsic que garanteixi les condicions mínimes de confort dins les aules.

Habitatge

AO 00023/2025

En tramitació

Supervisió del compliment dels principis de publicitat, transparència i concurrència pública en l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial de promoció privada

Objecte

Hem rebut diverses queixes amb relació als sistemes emprats per promotores privades a l'hora d'adjudicar habitatges protegits, que no garanteixen la igualtat d'oportunitats en la participació en el procediment d'adjudicació dels habitatges. La normativa vigent permet que, en el cas de promocions d'habitatges protegits d'iniciativa privada, sigui l'empresa promotora qui gestioni el procés d'adjudicació dels habitatges.

Poc després d'obrir aquesta actuació d'ofici, es va aprovar el Decret llei 2/2025, de 25 de febrer, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria d'habitatge i urbanisme. Aquesta normativa condiona el dret de les promotores privades a l'hora d'establir el sistema de tria de les persones adjudicatàries que, necessàriament, haurà de tenir en compte l'antiguitat de les persones inscrites en el Registre de sol·licitants. Així, es posa fi als sistemes emprats fins ara, que posaven en qüestió els principis de publicitat, transparència i concurrència pública en l'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

Consideracions

Tanmateix, encara hi ha qüestions pendents de resoldre per garantir plenament aquests principis en l'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial per part de promotores privades, en els casos en què l'Administració no es reserva per a si mateixa la gestió del procés d'adjudicació dels habitatges. Es tracta de la possibilitat de les persones de conèixer la llista de persones admeses en el procediment d'adjudicació, de presentar al·legacions en cas que considerin que la seva sol·licitud ha estat exclosa de forma improcedent o de presentar les reclamacions que considerin oportunes.

Recomanacions

- ☑ Impulsar una regulació normativa amb relació als procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial de promoció privada que garanteixi el compliment dels principis de publicitat, transparència i concurrència pública en totes les fases del procediment que, com a mínim, hauria de garantir:
 - La publicitat suficient de totes les fases del procediment.
 - El dret de les persones interessades a presentar al·legacions durant el procés i a obtenir una resposta expressa i motivada.
 - El dret de les persones interessades a presentar reclamacions amb relació al resultat final del procediment d'adjudicació i el dret a obtenir una resposta expressa i motivada.
 - Mesures cautelars en els casos en què s'hagin evidenciat possibles irregularitats en l'adjudicació dels habitatges, amb la finalitat de reparar el dany sofert per la persona que s'hagi vist exclosa, de forma improcedent, del procediment d'adjudicació dels habitatges.

AO 00069/2025

Finalitzada

Publicitat de les convocatòries de subvencions per al pagament del lloguer per a gent gran

Objecte

Aquesta actuació d'ofici té per finalitat valorar la suficiència de la publicitat de les convocatòries de subvencions per al pagament del lloguer, i molt especialment d'aquelles que van adreçades a la gent gran. La síndica ha rebut dues queixes de persones que, com que no han tingut coneixement de la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer d'enguany, no han pogut presentar la sol·licitud en termini per optar a les subvencions.

Posició de l'Administració

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) informa que, a banda de la publicitat oficial de la convocatòria en el DOGC, l'AHC té establert, en els convenis subscrits amb les entitats gestores (oficines locals d'habitatge i borses), que són aquestes últimes les encarregades de desplegar els mecanismes de comunicació amb la ciutadania, dins els respectius àmbits territorials que cobreixen.

L'AHC aclareix que no s'ha constatat una problemàtica generalitzada en la comunicació de la informació per part de les oficines gestores a les persones potencialment beneficiàries de les subvencions i que, per tant, les queixes presentades al Síndic constitueixen casos puntuals. De fet, en la convocatòria d'enguany s'ha presentat un nombre de sol·licituds de subvenció (15.028) superior al de 2024 (13.492).

Posició de l'Administració	L'AHC informa també que s'ha contactat amb les oficines locals d'habitatge corresponents als municipis d'on provenen les queixes per instar-les a reforçar els mecanismes de comunicació per evitar que, encara que de forma puntual, es produeixin nous casos com els que van donar lloc a l'obertura de la present actuació d'ofici.
Tancament	La tasca informativa de les oficines d'habitatge i borses gestores és de cabdal importància per garantir que la informació sobre les noves convocatòries arribi, de forma directa, a les persones interessades. Tanmateix, en la mesura que és l'AHC la que disposa de les dades de les persones beneficiàries en convocatòries anteriors, es considera que, de forma complementària, seria convenient avançar en la tramesa de la informació sobre noves convocatòries mitjançant mecanismes automatitzats. Així ho comuniquem a l'AHC. Per exemple, a través del lliurament de missatges SMS als telèfons mòbils o de la tramesa de correus electrònics, per reforçar la comunicació, especialment, en cas de les convocatòries adreçades a persones d'edat avançada.
AO 00087/2025 Finalitzada	Desallotjament de l'assentament de Can Cervera d'Esplugues de Llobregat
Objecte	Aquesta actuació s'inicia per analitzar l'actuació de l'Administració davant la situació de necessitat en què es troben les famílies afectades pel desallotjament de l'assentament situat als horts de Can Cervera d'Esplugues de Llobregat. Demanem informació a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
Posició de l'Administració	L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat informa que no tenia constància fefaent que existís un assentament a la zona, més enllà de la presència esporàdica de persones, possibles estades temporals o utilització lúdica de l'espai o com a hort. El desallotjament es produeix per motiu d'una resolució judicial dictada en el marc d'un procediment judicial iniciat per l'entitat privada propietària dels terrenys. L'Ajuntament ha atès vint-i-nou persones afectades pel desallotjament, de les quals només vuit estaven empadronades al municipi. Només una de les famílies afectades tenia seguiment dels Serveis Socials, tot i que no havia informat que vivia als terrenys de Can Cervera. Cap de les persones afectades constava en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, per no complir amb els requisits legals per accedir-hi.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament ha facilitat un allotjament temporal a aquelles persones que van ser desallotjades i que no disposaven de cap alternativa. La durada de l'allotjament s'ha determinat en funció del perfil i composició familiar. En tots els casos es va contractar el règim de mitja pensió, per garantir la cobertura d'alimentació. Mentre sigui necessari, l'Ajuntament té previst garantir l'allotjament d'emergència de les persones i famílies afectades. L'Ajuntament s'ha coordinat amb l'AHC per tractar la possibilitat de derivar a la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya aquells casos en què sigui possible.

Tancament

Davant la situació de necessitat d'habitatge sobrevinguda amb què es van trobar les famílies que s'havien instal·lat a viure als terrenys de Can Cervera, l'Ajuntament va actuar amb caràcter d'urgència. Mitjançant els Serveis Socials municipals, s'ha garantit la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones afectades, garantint-los un allotjament temporal i suport en l'alimentació.

Alhora, es va oferir suport emocional a les persones afectades, oferint-los també la possibilitat d'accedir al Servei d'Orientació i Atenció a les Famílies (SOAF), que tretze persones han sol·licitat.

Vist que hem comprovat que l'Administració local i l'autonòmica estan actuant de forma coordinada, d'acord amb les seves respectives competències, i que no s'ha evidenciat irregularitat en l'actuació administrativa, la síndica finalitza les seves actuacions.

AO 00129/2025

En tramitació

Manca de manteniment i conflictivitat en un edifici d'habitatges socials de Barcelona**Objecte**

Aquesta actuació té per finalitat analitzar la problemàtica de conflictivitat i de convivència que existeix en un edifici d'habitatges protegits de l'Ajuntament de Barcelona. Sembla que l'edifici també es troba afectat per un problema de manca de manteniment i neteja.

AO 00152/2025

En tramitació

Desallotjament d'un assentament a Mataró sense oferiment d'alternatives a persones en situació de vulnerabilitat

Aquesta actuació té per finalitat analitzar la situació d'exclusió residencial i de vulnerabilitat en què es troben les persones que viuen en uns terrenys de Mataró classificats com a sòl no urbanitzable. L'Ajuntament pretén desallotjar-les en el marc d'una actuació urbanística, per incompatibilitat dels usos establerts amb la classificació urbanística del sòl.

Objecte

Es tracta de persones que, davant les dificultats actuals per accedir a un habitatge assequible (elevats preus i manca de disponibilitat d'habitatges socials), han constituït el seu habitatge habitual en aquests terrenys. Per tant, un hipotètic desallotjament comportaria, de fet, la pèrdua de la seva llar. Es tracta de persones en situació de vulnerabilitat que no disposen d'alternatives d'habitatge ni de recursos econòmics per accedir pel seu compte a un habitatge del mercat lliure.

AO 00163/2025

En tramitació

Gestió del parc d'habitatges socials per part de l'IMHAB

Aquesta actuació d'ofici té la finalitat d'analitzar l'actuació que porta a terme l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB), en la gestió del parc d'habitatges de lloguer. També es volen proposar les actuacions de millora que escaiguin, ateses les queixes rebudes a la institució del Síndic.

Objecte

S'han rebut queixes per la manca de resposta a instàncies presentades, per les dificultats per contactar amb les persones responsables de l'IMHAB i per la manca d'una actuació més immediata i eficaç, especialment, quan es tracta d'actuacions urgents.

AO 00164/2025

En tramitació

Desnonament d'una família amb infants de curta edat a Badalona sense alternativa d'habitatge**Objecte**

L'entitat Sant Roc Som Badalona informa de la situació d'una família en clara situació de vulnerabilitat i d'exclusió residencial. Els serveis socials municipals de Badalona corroboren la situació de vulnerabilitat de la família, amb dos nadons (un d'un any i l'altre de dos mesos). El pare té reconeguda una discapacitat del 65 %, per un trastorn mental greu. Només cobra una pensió no contributiva. L'habitatge on viuen, gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), havia estat adjudicat a un familiar i hi ha un procediment judicial de desnonament en curs, iniciat per l'AHC. La voluntat de la família és regularitzar la situació mitjançant un contracte de lloguer social amb l'AHC. Obrim aquesta actuació d'ofici per poder valorar la situació i formular recomanacions.

Recomanacions

- Sol·licitar al jutjat corresponent la suspensió del procediment judicial de desnonament que afecta la família, que ocupa sense títol habilitant un habitatge gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) a Badalona. La suspensió s'hauria de demanar durant el període de temps necessari per valorar la possible regularització o, alternativament, garantir el reallotjament en un habitatge adequat, amb especial atenció a la situació dels infants i a la del pare amb situació de discapacitat.
- Garantir l'acompanyament social de la família afectada i la cobertura de les seves necessitats bàsiques.
- Informar la família afectada, de forma clara i entenedora, sobre la previsió d'actuació de l'AHC i de l'Ajuntament de Badalona, amb indicació de la valoració que porti a terme l'AHC amb relació a la possibilitat de regularitzar la seva situació d'ocupació de l'habitatge, mitjançant la formalització d'un contracte de lloguer social.

Tancament

Finalment, la Secretaria d'Habitatge informa que s'ha adjudicat un habitatge a la unitat familiar i que s'ha recuperat la possessió de l'habitatge de l'AHC en el marc dels acords establerts amb l'entitat Sant Roc Som Badalona.

AO 00211/2025

En tramitació

Dret al reallotjament dels afectats urbanístics per expropiació forçosa a Trinitat Vella**Objecte**

Obrim aquesta actuació d'ofici per analitzar els criteris aplicats per l'Ajuntament de Barcelona a l'hora de reconèixer la condició legal d'afectats urbanístics amb dret al reallotjament de les persones afectades per l'expropiació forçosa dels seus habitatges al barri de Trinitat Vella de Barcelona. Les persones afectades manifesten que el criteri que té en compte l'Ajuntament comporta que dues de cada tres persones expropiades no tinguin dret al reallotjament.

AO 00212/2025

En tramitació

Publicitat dels sòls qualificats per a la construcció d'habitatge protegit**Objecte**

Aquesta actuació té per finalitat analitzar les mesures que es podrien adoptar per millorar la informació i la publicitat actualment disponible dels sòls existents arreu de Catalunya que el planejament urbanístic ha qualificat per a habitatge protegit, siguin de titularitat pública o privada.

Igualtat

AO 00056/2025

En tramitació

Perllongament de temps d'estada en els recursos d'urgència i manca de cobertura de les places residencials per a dones que han patit violència masclista

Aquesta institució ha pogut analitzar la Memòria 2024 de la Fundació AGI i ha constatat el següent:

Objecte

- El servei d'urgència, pensat per acollir les dones durant els primers moments de fugida de la violència, s'està convertint en un servei d'acollida de llarga durada. Això fa encara més palesa la necessitat de dotar de més recursos a tota la xarxa d'atenció per tal que aquestes dones trobin acollida a altres tipus de serveis més adients a les seves necessitats.
- Durant l'any 2024 s'han atès 14 dones i els seus fills (22), un 22 % menys de dones que l'any 2023. Això són 2.805 estades, fet que representa un augment del 21,32 % pel que fa a l'any 2023.
- AGI té serveis substitutoris de la llar a Barcelona infraocupats. El Departament és qui decideix quina dona hi ingressa.
- Hi ha places als serveis substitutoris de la llar que no s'utilitzen, i les dones segueixen en recursos d'urgència durant molt temps.

Obrim aquesta actuació d'ofici per adreçar-nos al Departament d'Igualtat i Feminisme i analitzar aquest perllongament del temps d'estada en els recursos d'urgències i la manca de cobertura de les places residencials.

Tancament

Després de fer una reunió amb personal de la Direcció General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes, es posen en relleu els aspectes següents:

- S'està treballant en un nou model d'atenció d'urgència a les dones que han patit violència masclista, posant la dona i els seus drets al centre de qualsevol mena d'actuació.
- És important que la dona no surti del territori, excepte en situacions de risc en què sigui inevitable per a la seva protecció.
- S'està preparant una instrucció per a les dones que han de derivar-se als recursos. És important trobar una sortida a l'habitatge social amb acompanyament pel servei d'intervenció especialitzada (SIE) o Serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD), a poder ser al territori, mitjançant la participació dels consells comarcals.

Tancament	<p>- S'està desplegant la xarxa d'inseridores laborals de manera que estiguin ubicades als SIE, però treballin amb les dones des dels SIE i des dels Serveis d'acolliment i recuperació (SAR). Al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) hi ha una referent per als casos de violència masclista.</p> <p>- Cal regular l'acreditació de la situació de violència masclista.</p> <p>- Cal regular les condicions i el model dels recursos d'emergències i també els criteris de derivació per part dels Ajuntaments. Cal que totes les entitats treballin igual i que hi hagi un acord marc amb els diferents ajuntaments. També cal veure com es comproven els requisits establerts.</p> <p>Deixem en suspens de moment les nostres actuacions i demanem que se'ns informi en el termini de sis mesos del resultat del treball dut a terme.</p>
-----------	---

AO 00074/2025

Temps de validesa de les situacions de violència masclista**Finalitzada**

Objecte

L'article 33 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar les violències masclistes, estableix que l'informe dels serveis públics amb capacitat d'identificació de les situacions de violència masclista és un mitjà de prova qualificat. Tanmateix, no defineix el temps de validesa dels certificats. La manca de regulació d'aquest aspecte pot afectar els ajuts i les prestacions econòmiques perquè la normativa específica que regula cadascun d'aquests ajuts tampoc determina el temps de validesa dels certificats.

En l'exercici de les nostres tasques, s'ha posat de manifest que pot passar que una acreditació de situació de violència no es consideri amb validesa indefinida alhora d'accés a drets i, per tant, s'hagi de valorar de nou, amb tot el que representa.

Tancament

L'Administració informa sobre consideracions de l'assumpte que ens ocupa i comunica que s'està treballant amb la Delegació del Govern contra la Violència de Gènere i amb les diferents comunitats autònomes per definir i delimitar la vigència del model acreditatiu de les violències sexuals. Un cop aprovat i consensuat el model, es revisarà la vigència de les acreditacions esmentades. A més es revisaran els mitjans d'acreditació a Catalunya, per si es valorés convenient fixar un termini de validesa.

D'acord amb això, posem l'expedient en seguiment.

AO 00138/2025

Professional tècnic de les OAVD**En tramitació****Objecte**

Enguany s'han visitat les oficines d'atenció a la víctima (OADV) d'arreu del territori. En el marc d'aquestes visites s'han fet entrevistes amb els professionals que hi treballen i una de les queixes rebudes és l'especial dificultat de la seva tasca i el greuge comparatiu amb altres serveis de l'Administració de justícia, que han vist augmentar els recursos d'acord amb les funcions que duen a terme.

La majoria dels efectius que treballen en les OADV són diplomats en Treball Social i Educació Social (grup A, subgrup A2), nivell 19. També hi ha algun titulat superior de Psicologia que, malgrat que fan les mateixes funcions que la resta (Grup A, Subgrup A1), tenen un nivell 20 o 21. El col·lectiu de professionals afectats consideren que s'hauria de reconèixer i equiparar el nivell dels efectius de l'OAV amb els diferents equips de la Generalitat per les funcions, tasques i responsabilitats que hi desenvolupen.

Obrim aquesta actuació d'ofici per interessar-nos per aquest tema.

AO 00143/2025

Protocols d'igualtat de tracte i no-discriminació de les institucions artístiques de Catalunya**En tramitació****Objecte**

La Plataforma Assemblea d'Artistes de Catalunya (PAAC) exposa la inexistència de protocols d'igualtat de tracte i no-discriminació en les institucions artístiques de Catalunya.

L'any passat, la PAAC va obrir un espai segur per rebre queixes/denúncies sobre actes irrespectuosos i abusos que tenen lloc dins les relacions laborals en el context artístic i cultural amb l'objectiu d'acompanyar a les persones que fan ús de la bústia i també per aconseguir millores o canvis en aquestes institucions. Moltes de les institucions no disposen de protocols per abordar els casos denunciats i desconeixen com implementar els dispositius, les orientacions legals o els recursos disponibles per canalitzar i abordar els casos que reben.

En aquest context, es considera adequat obrir una actuació d'ofici per conèixer les eines i els instruments amb què treballen les 26 institucions artístiques de Catalunya davant queixes relacionades amb la igualtat de tracte i no discriminació, o casos de violències masclistes.

Infància i adolescència

AO 00004/2025

En tramitació

Fort augment de la prescripció de fàrmacs antidepressius a menors de quinze anys

Coincidint amb el Dia Mundial de la Lluita contra la Depressió, es fa públic que s'ha més que triplicat la prescripció de fàrmacs antidepressius a menors de quinze anys en els darrers tres anys. Obrim aquesta actuació d'ofici per tenir més informació sobre les dades publicades.

La Societat Catalana de Pediatria indica que aquest increment es pot explicar per una "barreja de factors" que sumen i "faciliten" els quadres de depressió i ansietat del jovent. Per exemple, les malalties psicològiques que han crescut a partir de les restriccions de la pandèmia, els trastorns de la conducta alimentària (TCA), l'assetjament, el ciberassetjament i l'excés de pantalles o, fins i tot, el malestar per problemes socials i familiars.

Objecte

Segons el web del Departament de Salut, la medicació antidepressiva s'utilitza en nens i adolescents amb depressió major moderada o greu quan no hi ha una resposta a psicoteràpia, o de manera combinada amb teràpia des d'un inici. Les guies clíniques internacionals recomanen fer un seguiment exhaustiu de l'evolució dels infants que prenen aquests fàrmacs "especialment entre els que ja han patit conductes autolesives o suïcides anteriorment".

Dels casos atesos als centres de salut mental infantil i juvenil, un 9,5 % van ser trastorns depressius, amb una clara predominança també de les noies, més exposades a l'autoexigència i la competitivitat (12,3 % enfront del 5 % en nois). La mitjana de visites l'any per pacient va ser de 12,2, i es van atendre un total de 2.203 casos, un 10 % més que el 2020, dels quals el 74 % eren noies, un 10 % més que tres anys enrere, en plena pandèmia.

El Departament de Salut assegura que aquestes dades "posen en relleu la necessitat de continuar invertint en prevenció, detecció precoç, millora dels recursos d'atenció i sensibilització social", d'acord amb els objectius del Pla de salut 2021-2025, entre els quals hi ha la reducció del nombre de persones que prenen antidepressius durant més de sis mesos.

AO 00005/2025

En tramitació

Irregularitats en un centre residencial d'acció educativa (CRAE) del Barcelonès

Objecte

El novembre de 2025 visitem un CRAE del Barcelonès i detectem situacions que poden afectar els drets dels joves que hi resideixen.

En una persona es detecta un retard en l'adjudicació d'un recurs especialitzat per a infants amb discapacitat i retard en la tramitació de la valoració de grau de discapacitat. En un altre cas, es constaten dificultats per a la gestió conductual que comporten intervencions de cossos de seguretat o sanitaris i situacions de possibles contencions practicades pels educadors; tramitació de la valoració de grau de discapacitat, i valoració de necessitat de recurs de transició a la vida adulta. A un altre menor li falta l'informe de proposta per manca d'adequació del recurs, i finalment, la darrera persona exposa dificultats i traves burocràtiques per veure la seva germana petita, en família d'acollida.

Per estudiar aquestes situacions, obrim aquesta actuació d'ofici.

AO 00006/2025

En tramitació

Garanties dels expedients de desemparament

Objecte

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar els terminis de les resolucions de desemparament d'infants tutelats amb la perspectiva d'augmentar les garanties en el procediment.

La protecció dels infants i adolescents en situació de desemparament ha estat una preocupació per a la institució del Síndic de Greuges des de fa més de dues dècades. L'elevat nombre d'agents que intervenen en aquests processos; la complexitat i singularitat de cadascuna de les situacions familiars; la necessitat de valorar cada cas concret, i la dificultat d'interpretar el risc, el risc greu i el desemparament fan especialment necessari garantir les màximes garanties en el procediment i que l'entitat de protecció a la infància vetlli perquè es compleixin.

<p>AO 00007/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Actuació d'ofici sobre la necessitat de reforçar els refugis climàtics a la ciutat de Barcelona i la previsió d'obrir espais refrigerats i d'ús cultural durant l'estiu de 2025</p>
<p>Objecte</p>	<p>A començament de 2025, l'Ajuntament de Barcelona va anunciar algunes de les actuacions que faria en la tercera edició del Pla de barris. Una de les novetats era obrir durant l'agost algunes biblioteques perquè actuessin com a refugi climàtic, i anar obrint altres biblioteques de manera progressiva, durant el desplegament del Pla de barris.</p>
<p>Recomanacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Concretar les accions previstes per a la població infantil i sobretot adolescent que es queda a Barcelona durant els mesos d'estiu, especialment durant l'agost. ☑ Garantir l'obertura de la totalitat dels espais per a ús cultural, que a més fan la funció de refugi climàtic, amb una especial mirada cap a la població infantil i adolescent que es queda a la ciutat, preveient activitats especialment adreçades a aquest públic.
<p>Tancament</p>	<p>L'Ajuntament indica que un total de trenta centres cívics distribuïts per tots els districtes de la ciutat són refugi climàtic. En tots els equipaments hi ha activitat cultural i oferta durant tot l'any i també els mesos d'estiu, especialment al juliol i al setembre. A l'agost, hi ha oberts sis centres cívics. Pel que fa a les biblioteques, s'informa que l'estiu de 2025 les quaranta-una biblioteques municipals de la ciutat estaran obertes fins al 31 de juliol i a partir de l'1 de setembre. Durant el mes d'agost, n'hi haurà divuit d'obertes.</p> <p>Tot i que, segons aquesta informació, hi ha sis biblioteques més que el 2024 que estaran obertes durant l'estiu, no s'ha fet una aposta per obrir tots els espais d'ús cultural a la ciutat, especialment durant l'agost i en els entorns més desfavorits, on hi ha més infants i adolescents que passen l'estiu a Barcelona. Tampoc no es fa constar la programació d'activitats educatives i de lleure adreçades especialment a aquest públic durant els mesos d'estiu, i especialment a l'agost.</p> <p>Per tant, demanem que es valori de nou la possibilitat d'obrir tots els equipaments d'ús cultural de la ciutat de Barcelona, especialment als barris més desfavorits i durant l'agost. També demanem que es promogui una activitat específica i extraordinària per a públic infantil i adolescent que cobreixi la manca d'oferta en activitats de lleure educatiu existent durant aquest període.</p>

AO 00011/2025

En tramitació

Suport als centres d'acolliment per donar resposta a les necessitats de salut mental dels infants

Objecte

Enguany s'ha estès el Programa T-12 als centres d'acolliment. El Programa T-12 del 2019 només donava suport en l'abordatge de les necessitats de salut mental dels infants ingressats en centres residencials d'acció educativa (CRAE) i centres residencials d'educació intensiva (CREI), però exclouïa els infants i adolescents ingressats en centres d'acolliment.

Durant la visita a un centre d'acolliment, el 22 de gener de 2025, s'observa: manca de suport en l'abordatge de les necessitats de salut mental dels infants i adolescents ingressats; dilació de les derivacions a centres de salut mental infantil juvenil (CSMIJ); feble freqüència de les atencions al CSMIJ un cop derivats i insuficiència d'un abordatge que se centri només en intervenció del CSMIJ, fet que no garanteix un treball profund, si no es complementa amb intervencions de tipus més terapèutic, i necessitat de comptar amb la figura d'un psicoterapeuta dins dels centres d'acollida per poder tenir un seguiment setmanal de les necessitats de salut mental dels infants i adolescents del centre.

Obrim aquesta actuació d'ofici per analitzar el suport que reben els centres d'acolliment per donar resposta a les necessitats de salut mental dels infants i adolescents

AO 00012/2025

En tramitació

Infants menors de tres anys ingressats en centres d'acollides de fa més d'un any

Objecte

El 22 de gener de 2025 un equip de l'àrea d'infància del Síndic de Greuges va visitar un centre d'acolliment. De les vint-i-quatre places que té el centre, deu les ocupen infants d'entre zero i sis anys, set dels quals són menors de tres anys. A més, part d'aquests infants estan ingressats al centre des de fa més d'un any, de manera que s'ha superat el termini legal de sis mesos per dur a terme l'estudi de la situació familiar.

Arran d'aquesta visita, hem obert una actuació d'ofici per analitzar les causes del retard en els estudis sociofamiliars dels infants i per proposar millores.

AO 00013/2025

En tramitació

Cessament de la Unitat d'atenció a les infàncies trans de Sant Joan de Déu

Arran de la visita al Servei Trànsit, servei d'atenció a la salut de les persones trans, situat al CAP Numància, se'ns informa que la Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital de Sant Joan de Déu els ha comunicat mitjançant un escrit que cessen la seva activitat. Acompanyaran les famílies que estaven atenent, però no iniciaran ni canviaran cap tractament ni medicació. A més, derivaran totes les persones a la Unitat Trànsit. Segons fan constar, és una decisió de l'organització que gestiona l'Hospital de Sant Joan de Déu.

Objecte

La Unitat Trànsit comunica a l'equip del Síndic que han escrit al Departament de Salut i que els ha indicat que tenen almenys un mes de llista d'espera i demanen indicacions de com procedir per fer les derivacions degudament i poder planificar la nova demanda. S'indica que la unitat disposava d'endocrinòleg pediàtric, que s'hi feia una bona atenció i que era un servei concertat de l'hospital.

Mitjançant la Instrucció 14/2017 es va implantar el model d'atenció a les persones trans en l'àmbit del CatSalut. D'acord amb la web, des del 2016, dins de l'Hospital Sant Joan de Déu, hi ha la Unitat d'Identitat de Gènere especialitzada en infància i adolescència, que complementa la xarxa de recursos per a l'atenció a la salut de les persones trans a Catalunya: Servei Trànsit (Numància - Barcelona, i a diferents territoris de Catalunya), UIG de l'Hospital Clínic, serveis d'endocrinologia pediàtrica hospitalària (H. Vall d'Hebron, H. Universitari Germans Trias i Pujol, H. Parc Taulí, etc.) i no hospitalària (servei d'endocrinologia i atenció a persones trans de l'EAPT Garraf).

Obrim aquesta actuació d'ofici per demanar informació sobre aquesta situació.

AO 00019/2025

Implementació del Protocol d'activitats preventives i de promoció de la salut en edat pediàtrica**En tramitació**

Aquest mes de gener s'ha presentat el Protocol d'activitats preventives i de promoció de la salut en edat pediàtrica, Crèixer amb salut, que recull una demanda del sector i també del Síndic. Ara bé, s'han constatat certes dificultats per implementar el nou calendari i distribuir les tasques entre els professionals.

Objecte

L'actualització del calendari del nen sa i del Protocol d'activitats preventives era una demanda de la Societat Catalana de Pediatria, amb el suport del Síndic, des de fa temps, ja que no s'actualitzava des del 2008.

Obrim aquesta actuació d'ofici per fer seguiment de la seva implementació.

AO 00020/2025

Ampliació de l'edat pediàtrica fins als divuit anys**En tramitació**

Arran de la visita a les urgències pediàtriques del Consorci Sanitari de Terrassa, ens entrevistem amb el cap d'urgències pediàtriques i representant de la Societat Catalana de Pediatria i comentem la possibilitat d'ampliar l'edat pediàtrica fins als divuit anys.

Objecte

Aquesta ha estat una reivindicació històrica dels professionals de la pediatria, i en l'informe anual d'infància de 2024 es posa de manifest que hi ha franges d'edat de la infància i adolescència que queden especialment desateses, com quan es fa el canvi als quinze anys de metge pediatre a metge de família. A més, el sistema té incongruències, ja que hi ha serveis especialitzats i d'urgències hospitalàries que sí que ofereixen atenció pediàtrica fins als divuit anys, com els centres de salut mental infantil juvenil (CSMIJ).

Recomanacions

Valorar de nou allargar l'edat pediàtrica i els protocols d'activitats preventives i de promoció de la salut en edat pediàtrica almenys fins a la majoria d'edat, de manera coordinada amb els professionals especialistes i les dades epidemiològiques disponibles.

AO 00021/2025
En tramitació

Situació d'una noia de quinze anys en possible situació de risc

Objecte

A través de la intervenció en una altra queixa, es coneix el cas d'una noia de quinze anys que, segons s'indica, ha estat denunciada als Serveis Socials de Sant Boi de Llobregat.

Sembla que no està empadronada ni escolaritzada, malgrat que hi viu amb la seva mare, sense supervisió ni acompanyament a la població. Sembla que ha estat denunciada a Fiscalia per la difusió d'unes imatges sexualitzades i que consumeix tòxics.

Per conèixer quina és la situació pel que fa a l'escolarització i benestar de la noia i la intervenció que s'hagi pogut fer després de la denúncia cursada, es proposa obrir actuació d'ofici.

AO 00022/2025
En tramitació

Actualització del mapa d'activitats de prescripció social

Objecte

Professionals de pediatria valoren molt positivament el mapa d'activitats per a la prescripció social que promou l'Agència de Salut Pública de Catalunya, però indiquen que l'operativa és complicada, la informació no està actualitzada i no tots els professionals en coneixen l'existència i en fan ús.

Obrim actuació d'ofici per conèixer el funcionament del programa de prescripció social arreu de Catalunya i avaluar la seva utilització per a la població infantil, adolescent i juvenil, en situació de vulnerabilitat, i per detectar possibles mancances.

Entenem que pot ser una eina útil per promoure els hàbits saludables i el lleure educatiu i que és una iniciativa per incloure la participació comunitària i visibilitzar la tasca de les entitats del municipi en la promoció de la salut infantojuvenil.

AO 00030/2025	Situació d'un infant ingressat en un centre residencial pendent de ser ingressat en recurs residencial terapèutic
En tramitació	<p>Arran de l'escrit que ens fa arribar el representant sindical d'un centre residencial d'acció educativa (CRAE), obrim una actuació d'ofici per interessar-nos per la situació d'un infant d'onze anys ingressat al CRAE amb un trastorn de salut mental greu que té episodis d'agressivitat i que necessita un recurs terapèutic especialitzat.</p>
Objecte	<p>El centre terapèutic Acompanya'm de Lleida va valorar d'entrada l'ingrés de l'infant, però en el darrer informe emès va considerar que la seva salut havia empitjorat i que requeria un ingrés en recurs de crítics de salut mental. Tot i això, ja s'ha provat aquest recurs amb anterioritat i no va funcionar.</p> <p>Mentrestant, l'infant segueix al CRAE, on posa en risc altres infants i també professionals, atesa la dificultat de treballar amb el seu trastorn.</p>
AO 00034/2025	Funcionament de l'Oficina local d'habitatge de Salt
Finalitzada	<p>El 26 de febrer l'adjunta pels drets dels infants i personal assessor de l'àrea van dur a terme una reunió amb la Plataforma de docents per l'habitatge digne a Salt en relació amb la queixa 8125/2024 i a l'AO 213/2024. En el marc de la reunió, membres de la plataforma informen que l'Oficina municipal d'habitatge no atén ni presta assessorament a les persones en situació administrativa irregular. Això els tanca la porta a l'assessorament en matèria d'habitatge, als possibles ajuts i a processos de mediació en relació amb la situació de pèrdua d'habitatge.</p> <p>Obrim aquesta actuació d'ofici per conèixer el funcionament de l'Oficina local d'habitatge de Salt i la situació referida.</p>
Tancament	<p>L'Ajuntament de Salt ens fa arribar un complet informe, no detectem irregularitat en la seva actuació i tanquem l'expedient.</p>

AO 00035/2025

En tramitació

Protocol d'actuació dels serveis socials i intervenció de la policia judicial en els casos de desnonaments de famílies amb infants a càrrec a Salt

Objecte

En una reunió amb la Plataforma de docents per l'habitatge digne a Salt, es denuncia la recurrència de desnonaments de famílies amb infants en edat escolar a càrrec, sense una alternativa residencial. Desconeixen si l'Ajuntament de Salt té establert un protocol per als casos de desnonament de famílies amb infants a càrrec.

Pel que ells saben, el dia que està previst el llançament, no s'hi presenta cap funcionari dels serveis socials ni personal d'educació social per acompanyar la família; no es presta cap suport psicològic o emocional per a les famílies en el moment de la pèrdua de l'habitatge habitual, ni cap mena d'acompanyament als infants i adolescents implicats, ni amb posterioritat, quan ja han perdut casa seva i es troben en recursos d'emergència o en llocs alternatius. A més, en molts casos, les comitives judicials es presenten amb una important participació policial, com a policia judicial. Habitualment són agents fortament armats, la qual cosa implica una exhibició de la força pública desproporcionada i intimidatòria.

Es proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per estudiar aquestes circumstàncies.

AO 00042/2025

En tramitació

Mort d'una adolescent escapolida d'un centre terapèutic

Objecte

Arran de la mort d'una noia de catorze anys ingressada en centre terapèutic, obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas. Estudiarem aquesta situació en el context de l'estudi de l'abordatge de la problemàtica de salut mental i trastorn de conducta en adolescents que estem endegant, juntament amb els altres casos en què s'evidencien mancances i l'AO general sobre aquest tema.

La noia estava ingressada en un centre residencial de règim tancat que havíem visitat i tenia necessitats d'acompanyament en salut mental.

AO 00052/2025

En tramitació

Dèficits en la cobertura dels serveis d'estimulació precoç i manca de continuïtat del servei

Objecte

Els serveis d'atenció precoç atenen els infants amb trastorns de desenvolupament o amb risc de patir-ne, des que són concebuts fins als sis anys. És un dret subjectiu per a tots els infants, però a la pràctica es constata que molts nens són donats d'alta abans de fer els sis anys, perquè els centres no tenen recursos per garantir aquesta atenció fins al límit d'edat establert per la norma i cal prioritzar l'atenció als infants de menys de tres anys i als infants amb afectació greu.

D'altra banda, es constata que, un cop se'ls dona d'alta, no hi ha una continuïtat assistencial a cap altre servei de la xarxa pública que garanteixi l'atenció a aquests infants i les seves famílies.

AO 00054/2025

En tramitació

Biaix de gènere en la detecció de TEA en nenes

Objecte

En el marc d'una queixa, se'ns demana que s'analitzi amb caràcter general el possible biaix de gènere en diagnòstic de TEA en nenes per part dels CSMIJ. L'Administració respon que tenen un protocol de diagnòstic i abordatge de TEA i que la perspectiva de gènere es té en compte, no només en el diagnòstic i l'abordatge de l'autisme, sinó en tots els procediments. Tanmateix, reconeix que l'autisme en dones sovint mostra particularitats que poden contribuir a un infradiagnòstic, a retards o a deficiències en el diagnòstic. En tot cas, aquestes particularitats són perfectament conegudes i tingudes en compte.

Malgrat aquesta resposta, es constata que hi ha estudis que reforcen la idea del biaix de gènere. La Confederació Autisme Espanya va emetre unes recomanacions per a la detecció i el diagnòstic del TEA en nenes i dones. En aquest document s'indica que les nenes han estat infrarepresentades en estudis científics i que no hi ha gaires protocols específics per gènere per corregir desigualtats de gènere. Sembla que moltes dones diagnosticades de TEA de manera tardana reben diagnòstics erronis o incomplets. Aquest document presenta també eines específiques que sembla que no estan traduïdes ni validades a Espanya.

Des de la institució es considera oportú obrir una actuació d'ofici i demanar informació al Departament de Salut sobre la variabilitat de diagnòstics per edat i gènere als diferents CSMIJ per poder valorar les eines de cribratge i protocols utilitzats i comparar-los amb els resultats.

AO 00058/2025

Suïcidi d'un adolescent en un CRAE**En tramitació****Objecte**

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar les circumstàncies del suïcidi d'un noi de catorze anys en un CRAE, sota la tutela de l'Administració. El noi tenia un grau de discapacitat reconegut del 65 % i trastorn de l'espectre autista, i residia al centre des del 2021. El juny de 2024 es va activar el protocol de risc per suïcidi, perquè va fer un intent d'autolesió al centre educatiu i, a partir d'aquell moment, va entrar en una espiral d'intents de suïcidi, autolesions i ingressos a urgències, la Unitat de Crisi per a Adolescents (UCA) i Itaka de Sant Joan de Déu.

El noi va demanar ajuda repetidament i insistentment, i els serveis mèdics li donaven l'alta i el feien tornar al CRAE, on ell no volia tornar. Finalment, es va penjar d'una escala del centre amb uns pantalons i ja no s'hi va poder fer res. La situació ha afectat enormement els infants i adolescents amb qui convivia, la família i l'equip del CRAE.

Consideracions

Aquest relat colpeja i evidencia doble victimització, maltractament institucional i iatrogènia. Hi ha implicat el sistema de protecció a la infància i adolescència i el sistema sanitari públic. No es va tenir en compte el que demanava la víctima ni el personal educador, que va evidenciar que l'atenció sanitària no era l'adequada atesa la gravetat de la situació. Tampoc es va preveure un recurs adequat ni l'atenció prioritària que requeria el noi.

Expressem contundentment que la mort del noi era evitable. Des de la primera crida desesperada que fa el mateix noi demanant que l'ingressin i el moment de la seva mort, hi ha diferents episodis que revelen la gravetat i urgència del cas. Les amenaces de treure's de vida del noi van ser contínues.

A banda de les mesures sistemàtiques per atendre les problemàtiques detectades en el funcionament del sistema de protecció a la infància i adolescència, i també d'atenció a casos de salut mental d'alta complexitat, cal que en aquest cas es prenguin mesures per a les mancances i irregularitats detectades i que es puguin posar en marxa els processos de reparació possibles.

A més, el personal del centre es va veure abocat a gestionar una situació per a la qual no està capacitat, i això els ha causat danys greus en la seva salut. Des de 2017, la institució alerta que cal vetllar per una avaluació dels riscos psicosocials de les plantilles de tots els centres per identificar i determinar la situació de risc en què es troben els professionals.

☑ Obrir un expedient informatiu de manera conjunta el Departament de Salut i el Departament de Drets Socials i Inclusió per detectar les irregularitats en la gestió del cas a l'efecte de poder implementar canvis.

☑ Verificar si les valoracions de l'adolescent es recullen en els dispositius d'urgències sanitaris i als informes de proposta de mesura més intensiva. En aquest cas, hi ha hagut una manifestació explícita de la voluntat del noi d'ingressar en recurs terapèutic de més contenció. Si no es recullen aquestes manifestacions per valorar la gravetat i perquè en quedi constància a l'expedient, cal habilitar un espai on es pugui fer constar el procés d'escolta de l'adolescent.

Recomanacions

☑ Incoar d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial. Cal recollir l'exposició feta pels educadors de referència que donen veu al malestar i voluntat del noi durant tot aquest procés i la negativa dels dispositius sanitaris a ingressar-lo.

☑ Establir les mesures de reparació del dany patit al personal educatiu del centre i a la resta de nois del centre, i oferir atenció psicològica de recuperació física i emocional a totes aquelles persones que ho desitgin.

Cal que aquest cas emblemàtic serveixi per evidenciar la necessitat urgent de posar en marxa el pla d'acció per donar resposta als casos greus de salut mental i alteracions del neurodesenvolupament que cursen amb un trastorn de conducta greu perquè una mort com la d'aquest noi no torni a produir-se.

AO 00062/2025

En tramitació

Augment de casos de retard en la tramitació del reconeixement del grau de discapacitat d'infants

Es proposa aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació d'endarreriment en la tramitació del reconeixement del grau de discapacitat d'infants.

Aquest problema s'arrossega de fa anys i s'han obert actuacions d'ofici el 2016 (AO-92/2016), el 2018 (AO-141/2018) i el 2023 (AO-35/2023). Sobre aquesta última no hem rebut cap retorn fins ara.

Objecte

En els darrers mesos hem tornat a detectar un augment en el nombre de queixes pel retard en la tramitació de les sol·licituds de reconeixement i revisió de la discapacitat, tant en el cas d'infants i adolescents, com en adults. Tenint en compte el canvi de govern, i vista la paralització de la tramitació de l'AO-35/2023, tot i les nostres reiteracions, considerem oportú tancar l'AO-35/2023 i obrir-ne una de nova.

AO 00077/2025

En tramitació

Manca de famílies col·laboradores per a infants tutelats en acolliment residencial

Objecte

Obrim aquesta actuació d'ofici perquè, en la visita a un CRAE, l'equip directiu i educatiu del centre comenta que alguns infants estan en espera d'assignació de família col·laboradora. Exposen que la facilitat que tenen de conèixer famílies interessades com a centre integrat en la xarxa social i comunitària del municipi topa amb la rigidesa del procediment de validació de la idoneïtat de les famílies per part de l'Administració (Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció, ICAA). Proposen revisar el procediment per facilitar la captació de famílies des del territori, i garantir al mateix temps el rigor i validació dels requisits des de l'ICAA.

AO 00078/2025

En tramitació

Allargament de l'estada d'infants en un CRAE

Objecte

Durant la visita a un centre residencial d'acció educativa (CRAE), es constata que hi tenen ingressats 30 menors i que la majoria hi resideixen des de fa més d'un any. Alguns s'hi troben ingressats des del 2009, pràcticament tota la seva vida.

El marc normatiu que regula els drets dels infants estableix que la intervenció del sistema de protecció a la infància ha de promoure el treball amb les famílies per fer possible el retorn al nucli familiar, de forma que la intervenció tingui caràcter temporal. Així mateix, s'estableix la preferència de l'acolliment familiar dels infants davant l'acolliment en centres, quan no puguin viure amb la seva família.

La informació obtinguda durant la visita posa de manifest l'allargament de l'ingrés dels infants des d'edats molt primerenques, quan l'estada en un centre hauria de ser temporal i subsidiària de l'acolliment familiar excepte quan estigui especialment indicada. Per aquest motiu, es proposa obrir una actuació d'ofici per analitzar la intervenció que s'ha dut a terme amb aquests infants i les seves famílies i valorar si s'han vulnerat els seus drets.

AO 00079/2025

En tramitació

Devolució d'ingressos indeguts en prestacions de l'àmbit de protecció a la infància**Objecte**

Aquesta institució s'ha posicionat sobre la qüestió dels pagaments indeguts en les prestacions de joves extutelats. L'informe *El suport a l'emancipació dels joves extutelats* destaca casos anòmals o irregulars detectats a partir de la revisió d'expedients i dades subministrades per la Generalitat. En els darrers anys, hi ha hagut una gestió deficitària dels recursos públics: falten eines adequades per fiscalitzar els expedients i per comprovar el compliment de criteris, i falta més control. Davant de tot això, la síndica va demanar al Departament de Drets Socials i Inclusió que valorés condonar el deute existent i finalment el Departament va fer públic que s'avenia a condonar els deutes d'aquests joves, com ja s'havia fet amb els cobraments indeguts de la renda garantida.

Encara rebem queixes, però, sobre situacions de vulnerabilitat familiar amb infants a càrrec amb reclamacions de quantitats per un error de l'Administració en el càlcul de la prestació social derivada d'un compromís socioeducatiu per la cura dels seus fills (COSE). La síndica es va pronunciar sobre aquest assumpte per Resolució de 23 de juny de 2025, sobre la qual no ha rebut resposta del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Consideracions i recomanacions

- Les famílies no van contribuir al càlcul erroni de l'Administració pel reconeixement de la prestació que els reclamen retornar.
- La prestació reclamada satisfà les necessitats de cura dels fills.
- L'error és imputable únicament a l'Administració i, en canvi, la responsabilitat recau sobre les famílies, a qui es requereix la devolució de la prestació, contravenint el principi de bon govern i evitant qualsevol responsabilitat sobre l'error.
- La cobertura de les necessitats dels infants és el centre que ha de preservar-se i regir en tot moment en l'abordatge d'aquests procediments i de qualsevol política social pública.
- La necessitat d'adoptar mesures de procediment preventives per detectar i reconduir ràpidament els errors de càlcul per part de l'Administració a fi de frenar l'impacte que tenen els procediments de devolució de quantitats (de vegades molt elevades) a famílies i infants.
- Els poders públics han d'avaluar el resultat de les polítiques aplicades, i tenen l'obligació d'anar incorporant un disseny d'avaluació dels resultats o de l'impacte en els infants.

Recomanem, per tant:

- Revisar l'abordatge d'aquests casos des d'una perspectiva econòmica, i reajustar-ho i adaptar-ho a la perspectiva social i d'infància, i als criteris de bona administració.

AO 00086/2025

En tramitació

Presumptes agressions sexuals patides per una noia de dotze anys quan va estar ingressada en un centre de protecció a la infància

Els mitjans de comunicació han informat de les presumptes agressions sexuals per part d'un home de quaranta anys i altres adults que va patir de forma reiterada una nena de dotze anys tutelada per la DGAIA i ingressada en un centre.

Objecte

Obrim una actuació d'ofici per analitzar possibles mancances en l'atenció d'aquesta nena mentre residia al centre, i les mesures que s'adopten amb caràcter general en el sistema de protecció a la infància per prevenir i detectar les situacions d'explotació sexual dels adolescents en institucions.

AO 00089/2025

En tramitació

Acompanyament d'infants hospitalitzats

Hem rebut diferents queixes que denunciïn que no sempre es compleix el dret a l'acompanyament d'infants en processos quirúrgics i hospitalaris. La Societat Catalana de Pediatria, per la seva banda, posa en evidència que els centres hospitalaris tenen diferències pel que fa als protocols i a la garantia d'acompanyament. Per això, la síndica ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

Objecte

Una representació de famílies es va reunir amb la sotsdirectora general de Qualitat Assistencial del Ministeri de Sanitat i li van lliurar 17.000 signatures recollides. Es va demanar un protocol nacional que assegurés l'equitat interhospitalària i la sotsdirectora es va comprometre a incloure aquest tema a l'agenda del Ministeri. D'altra banda, a la Comissió d'Infància del Parlament de Catalunya s'ha aprovat la resolució sobre el compliment dels drets dels infants hospitalitzats als centres de salut catalans.

Fer un estudi detallat dels protocols i circuits dels centres sanitaris, especialment els hospitalaris, d'acompanyament d'infants i adolescents en processos sanitaris que impliquin sedació, inquietud, inseguretat, angoixa o dolor.

Recomanacions

Assegurar que tots els centres sanitaris on es donen aquest tipus de procediments, però especialment els centres hospitalaris on es fan intervencions de tipus quirúrgic o processos més invasius a infants i adolescents, compten amb protocols i circuits que garanteixen el dret a estar acompanyats de pare, mare, familiar o persona de referència.

<p>Recomanacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Establir mecanismes de seguiment i avaluació del compliment d'aquest dret, mitjançant indicadors i registres que permetin avaluar que es garanteix efectivament aquest dret en els diferents procediments. ☑ Formar els professionals intervinents sobre els protocols implementats i els drets dels infants i adolescents i les seves famílies a garantir el dret a l'acompanyament. ☑ Promoure campanyes de sensibilització a través de tríptics i panells informatius i informar en els documents de consentiment informat respecte dels drets dels infants i adolescents a estar acompanyats.
-----------------------------	---

<p>AO 00091/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Greuge comparatiu en les bases per calcular l'import de les subvencions per a les activitats de la campanya d'estiu de l'Ajuntament de Barcelona per als infants que necessiten activitats adaptades</p>
<p>Objecte</p>	<p>Hem tingut coneixement d'una possible situació de discriminació indirecta cap als infants i joves amb necessitats específiques de suport educatiu (activitats adaptades) en la campanya T'estiu molt de l'Ajuntament per a l'estiu 2025.</p> <p>Algunes famílies han volgut demanar la subvenció per a activitats adaptades i s'han trobat amb el missatge següent: l'activitat té un preu superior al màxim fixat o recomanat per l'Ajuntament i que, si sol·liciten beca, l'import de la beca no es calcularà sobre el preu real de l'activitat, sinó sobre els preus màxims establerts a les bases reguladores. Les activitats adaptades aprovades són més costoses (necessitats de suport especials derivades de les discapacitats).</p>

<p>AO 00095/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Manca de personal sanitari i demora en proporcionar assistència mèdica en pavelló esportiu durant una jornada de competició de gimnàstica artística femenina</p>
<p>Objecte</p>	<p>Hem tingut coneixement de la situació viscuda en les jornades de competició de gimnàstica artística femenina, convocades per la Federació Catalana de Gimnàstica: una esportista va patir una lesió important i no va poder ser atesa amb celeritat. Sembla que els serveis d'emergència mèdica van arribar passades més d'una hora. No hi havia personal sanitari a la pista de competició ni ambulància ni personal sanitari a prop del pavelló. A més, la Federació va decidir continuar mentre la noia lesionada estava en espera de rebre atenció, sense tenir en compte la situació ni l'impacte emocional en les seves companyes.</p>

AO 00097/2025

En tramitació

Gestió de la documentació dels menors d'edat migrants no acompanyats que resideixen en centres

Hem tingut coneixement que en alguns centres de menors els educadors i la direcció obliguen els nois a entregar el passaport en arribar al centre, i que sovint es deslegitima la documentació que aporten -especialment en el cas dels nois gambians- assumint que no és vàlida i no incorporant-la al sistema Sini@, fet que dificulta greument la defensa jurídica a l'hora d'impugnar el Decret de Fiscalia de majoria d'edat i les resolucions de la DGAIA, deixant-los sense protecció.

Objecte

Tot i que des de l'advocacia s'assessorava els nois perquè no se sotmetin a proves de determinació d'edat quan disposen de documentació identificativa, als centres se'ls pressiona perquè se les facin, cosa que complica posteriorment el procediment judicial. Quan el resultat és de majoria d'edat, molts nois queden abocats a una situació de carrer, sense derivació al Centre d'Urgències i Emergències Socials ni als serveis socials. A tot això s'hi suma la manca de coneixement de la Fiscalia i de l'Administració sobre els processos migratoris de les noies, així com la seva infradetecció a les fronteres.

AO 00098/2025

Abordatge de situacions familiars judicialitzades**En tramitació****Objecte**

Ens hem reunit amb integrants de l'associació Madres Protectoras i amb integrants de l'assemblea Madres Rotas por la DGAIA i ens han exposat les greus situacions que viuen com a mares i dones víctimes de violència masclista i vicària. Consideren que els seus no són casos aïllats sinó el resultat d'un patró estructural patriarcal present en la resposta institucional i judicial. En concret, denuncien processos judicials per agressions sexuals marcats per la violència institucional, amb revictimització, criminalització, amenaces i silenciament de les denunciants; l'atribució de guarda i règims de visites a pares denunciats o condemnats per violència de gènere, fins i tot amb infants en risc; la persistència de l'ús de la falsa síndrome d'alienació parental (SAP) malgrat la seva prohibició legal; la manca d'escolta a fills i filles víctimes directes de violència vicària; la ineficàcia del sistema VioGèn, del 016 i dels recursos públics, i el paper de la violència institucional com a forma de maltractament que perpetua el poder de l'agressor al llarg de tot el circuit judicial.

Davant d'això, reclamen l'aplicació urgent i integral del Pacte d'estat contra la violència de gènere 2025, la suspensió automàtica de les visites a pares maltractadors, la prohibició efectiva de l'ús de la SAP, el reconeixement jurídic ple de la violència vicària, la creació de jutjats especialitzats en violència institucional, formació obligatòria amb perspectiva feminista per als operadors jurídics i la reparació i justícia per a les mares criminalitzades per protegir els seus fills i filles.

AO 00103/2025

Denúncies de famílies de centre educatiu per presumpta pederàstia d'un monitor durant unes colònies**En tramitació****Objecte**

Algunes famílies han denunciat als Mossos d'Esquadra que durant unes colònies organitzades per un centre un monitor va fer despullar la canalla i els va fer fotografies. Els alumnes van informar els docents, però no es va dur a terme cap actuació i la setmana següent un altre grup d'alumnes va participar en les mateixes colònies. Els Mossos d'Esquadra van iniciar una investigació i va ser llavors que la direcció va informar les famílies. Es proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per conèixer les circumstàncies dels fets i valorar l'actuació de les administracions implicades.

AO 00104/2025

En tramitació

Projecte Drets de la infància en els procediments judicials de família

Objecte

Arran de la tramitació de diverses queixes sobre els drets dels infants en situacions de conflicte familiar, el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica ens ha informat sobre el Projecte Drets de la Infància en els procediments judicials.

Aquest projecte, impulsat per l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF), reuneix una representació de tots els operadors jurídics implicats per identificar els drets més destacables dels infants en els procediments de família i dona resposta a suggeriments del Síndic de Greuges d'emprendre mesures per augmentar l'escolta i la participació dels infants i posar els drets i necessitats dels infants i adolescents en el centre de l'abordatge de les situacions de conflicte judicialitzat entre progenitors.

Obrim aquesta actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer i fer un seguiment del projecte.

AO 00108/2025

En tramitació

Assignació de servei d'habitatge a una persona que sembla que no en fa un ús adequat

Objecte

Hem rebut informació sobre la possibilitat que un jove hagi estat beneficiari del servei d'habitatge sense haver-hi viscut efectivament durant un temps.

Aquesta institució té constància que el jove va ingressar al servei d'habitatge el 10 de maig i el 7 de juliol hi ha un informe de proposta de suspensió per manca de compromís amb el seu propi projecte d'emancipació. El 24 d'octubre el servei residencial va emetre un informe de proposta d'extinció per incidents greus que va quedar resolta el 27 d'octubre.

Abans d'accedir a aquest habitatge, el jove es trobava en una situació de carrer des de feia aproximadament un any. Anteriorment, havia residit en un pis del Programa d'Inserció Laboral (PIL), però el van fer fora per no seguir la normativa del projecte. Segons sembla, el jove té causes judicials pendents. Aquest cas arriba al SEVAP, que acaba fent un informe de proposta d'extinció de la prestació amb data 5 de gener de 2024, sense que el servei d'habitatge hagués suspès o extingit la prestació. El maig de 2024 no constava que la prestació estigués encara extingida.

Sense prejudicar cap actuació irregular, obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.

AO 00109/2025	Dificultats dels joves extutelats per accedir a beques per a ensenyaments postobligatoris no universitaris
En tramitació	Educatadors del SEVAP que fan acompanyament i suport als joves que perceben la prestació econòmica per extutelats informen que en molts casos els denegen beques per cursar ensenyaments postobligatoris.
Objecte	Aquestes beques les gestiona el Departament d'Educació i Formació Professional i sembla es denegen pel requisit d'acreditació de la situació d'independència econòmica. Es requereixen uns ingressos mínims que els afectats no poden acreditar.
	Aquesta situació no es produeix, en canvi, en el cas de les beques per cursar ensenyaments universitaris que gestiona l'AGAUR, ja que la interpretació que es fa del mateix requisit té en compte la situació específica dels joves extutelats.
AO 00110/2025	Possible cas de joves extutelats que viuen en un habitatge sense ocupació efectiva
En tramitació	El Síndic de Greuges ha rebut informacions per part de personal educador sobre casos puntuals de places formalment ocupades i que no estaven cobertes de manera efectiva. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.
AO 00111/2025	Recomanacions del Consell Assessor Jove 2024-2025
Finalitzada	Obrim aquesta actuació d'ofici per fer difusió de les recomanacions del Consell Assessor Jove (CAJ) de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya durant el curs 2024-2025.
Tancament	Un cop enviades les recomanacions, arxivem l'expedient.

AO 00115/2025

En tramitació

Aprenentatge de català dels joves migrats sols dins el sistema de protecció

Objecte

Arran de la visita a un centre, es constata que la formació de català al centre la imparteix una jubilada voluntària i que, per accedir a cursos de formació reglats, els joves s'han de desplaçar a Barcelona, Igualada o Vilanova del Camí, i no és fàcil. S'han d'aixecar a les 6 del matí per desplaçar-se.

Per als cursos del SOC, demanen català i no hi ha prou oferta de cursos per nivell i necessitat. Consideren que seria molt positiu que el Consorci de Normalització Lingüística i la DGPPIA facilitessin l'aprenentatge de català i també cursos d'alfabetització, i que es fes en el mateix centre o al municipi, i per a tots els joves, ja que és una eina bàsica d'integració i formació.

AO 00116/2025

En tramitació

Foment de la convivència i la participació en activitats formatives dels joves migrats sols

Objecte

Arran d'uns incidents amb component racista, valorem indicat obrir una AO per conèixer les actuacions que s'han fet al municipi i a la DGPPIA per fomentar activitats de convivència i formatives dels joves migrants sols. Els educadors del centre detecten dificultats per participar en activitats esportives i lúdiques amb joves del municipi.

AO 00120/2025

En tramitació

Regulació i supervisió de centres privats d'atenció a la salut mental i/o conducta d'infants i adolescents

Arran del coneixement de l'existència de recursos residencials de tipus terapèutic privats per a infants i adolescents amb problemàtica conductual, relacionada amb patologia de salut mental o addicions, es decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer el tipus de control i supervisió que es fa a l'Administració pública del seu funcionament.

Es visiten alguns d'aquests centres amb l'MCPT i es constata que no existeix autorització judicial ni es requereix informe mèdic del sistema públic de salut per a l'ingrés. Tampoc hi ha supervisió del servei d'inspecció sanitària ni de la DGPPIA si els infants i adolescents no estan tutelats per l'Administració.

Per a l'autorització, hi ha un buit legal i s'aplica la normativa de centres sociosanitaris i de cases de colònies per analogia, ja que acostumen a estar ubicats en masies o similars. Això és així tant si es tracta d'infants com d'adults. S'inicia una sol·licitud de valoració del projecte tècnic, la majoria són centres de nova construcció ja oberts i en funcionament, i s'aplica el mateix criteri en centre públic i privat.

Objecte

Pel que fa a Inspecció, visiten el centre si hi ha denúncia i en comproven les instal·lacions i si es corresponen amb plànols que tenen. Si hi ha deficiències, es fa constar en informes. També es demana el protocol de contencions, protocol de fuga en cas d'escapoliment, evacuació, qüestions sanitàries (com ara protocols en cas de convulsions, xoc anafilàctic, o protocols interns per garantir la continuïtat assistencial...). A les visites es desplacen dos inspectors sense avís previ. Primer miren si el centre està autoritzat, comproven la titulació del personal, com es prescriu la medicació, qui l'administra, els protocols de derivacions a primària... Poden redactar un informe amb proposta sancionadora i també de cessament d'activitat o proposta de retirada d'autorització. També s'envia a Fiscalia quan hi ha indicis de delictes.

Exposen que la normativa estatal estableix que l'autorització s'ha de revisar periòdicament, però que a la normativa catalana no s'ha desplegat cap reglament. Pel que fa a la diferenciació entre adults i infants sí que verifiquen, segons indiquen, que no es barregin, i atorguen autorització amb aquesta condició. Respecte a la part més educativa, no ho supervisen, tot i que hi ha el decret corresponent, que s'hauria d'aplicar també en centres terapèutics.

També indiquen que, si un cas està judicialitzat, s'inhibeixen, i no hi ha coordinació entre departaments en aquests casos, com sí que passa en gent gran ingressada en sociosanitaris.

<p>AO 00122/2025</p> <p>Finalitzada</p>	<p>Condicions dels pacients del servei d'oncologia pediàtrica de Vall d'Hebron</p>
<p>Objecte</p>	<p>Uns usuaris del servei d'oncologia pediàtrica de Vall d'Hebron denuncien que han de fer quimioteràpia en condicions molt precàries. Per estudiar les condicions en què es troben els pacients i les famílies, decidim obrir aquesta actuació d'ofici.</p>
<p>Tancament</p>	<p>Ens posem en contacte amb l'hospital i ens informen que acaben d'inaugurar la planta i que respon perfectament a les necessitats. Entenent que s'ha resolt la problemàtica, tanquem l'actuació.</p>
<p>AO 00123/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Mercat de paradetes infantils organitzat per l'Ajuntament de Cadaqués</p>
<p>Objecte</p>	<p>Hem tingut coneixement que l'Ajuntament de Cadaqués ha organitzat un mercat de paradetes infantils perquè infants de fins a dotze anys venguin i siguin els responsables de les paradetes. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho.</p>
<p>AO 00124/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Manca de provisió de metge de psiquiatria en un CREI</p>
<p>Objecte</p>	<p>En la visita amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura a un CREI, ens indiquen que no hi ha psiquiatre al centre.</p> <p>En el programa marc dels centres d'educació intensiva aprovat per la Directriu general 2/2017, de 10 d'abril, figura, dins de l'estructura i organigrama dels CREI, la figura del psicòleg o psicòloga amb dedicació plena en centres de fins a 20 places i la figura de metge amb especialitat de psiquiatria amb dedicació parcial en funció del nombre de places. La seva funció principal és el tractament psiquiàtric i farmacològic de manera coordinada amb l'equip educatiu i de suport tècnic del centre i la coordinació amb la xarxa de salut mental. Les funcions s'han de definir detalladament en el projecte educatiu del centre i han d'estar regulades en el reglament de règim intern.</p> <p>En el moment de la visita al centre, hi ha 49 nois ingressats amb diversos diagnòstics en aquest sentit.</p>

AO 00130/2025

En tramitació

Desplegament del programa de menors inimputables de la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència**Objecte**

El marc normatiu vigent preveu que, quan els fets constitutius de delictes o falta siguin comesos per adolescents d'entre catorze i divuit anys, se'ls exigirà la responsabilitat penal en els termes que preveu la normativa que regula la responsabilitat penal dels menors, de naturalesa formalment penal, però materialment sancionadora-educativa (Llei orgànica 5/2000, del 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors). En el cas dels adolescents que tinguin menys de catorze anys, aquesta llei preveu que no se'ls exigirà responsabilitat penal, però els fets es remetran al sistema de protecció a la infància perquè rebin una resposta des d'aquest àmbit.

Des del 2012, l'entitat que exerceix la tutela dels menors declarats en desemparament té establert el programa Educant en responsabilitat per a la intervenció amb infants i adolescents menors de catorze anys que hagin comès fets penalment rellevants. Sembla que aquest equip desenvolupa les seves funcions a Barcelona, però la resta de demarcacions no disposen d'un servei similar i les denúncies són arxivades.

El fet que no hi hagi una responsabilitat penal no exclou la necessitat d'una intervenció educativa que promogui la responsabilització d'aquests adolescents respecte als seus actes, previngui la reincidència i atengui les necessitats i els drets de les víctimes d'aquests infractors menors de catorze anys. Per aquest motiu es proposa obrir aquesta actuació d'ofici per conèixer la situació actual d'implantació d'aquest programa, analitzar el seu funcionament i efectuar, si escau, propostes de millora.

AO 00131/2025

En tramitació

Programa de teràpia familiar en processos de separacions conflictives

En el marc de la queixa 3018/2020, l'Administració informava sobre les mesures enunciades en l'informe monogràfic del Síndic *Els drets dels infants i dels adolescents: centre d'atenció en les separacions conflictives*, de desembre de 2020.

Principals objectius o fites assolides:

- Es consolida el programa, amb millora de la coordinació de l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF) - jutjats i equips assistencials.

- Tenint en compte la complexitat de les famílies ateses, en la majoria s'han obtingut resultats significatius.

- La posada en marxa d'aquest programa assistencial permet pal·liar un dèficit estructural de la xarxa pública.

Objecte

- Per mitjà del treball dels dos equips assistencials, es genera un coneixement tècnic al voltant de l'abordatge d'unes famílies o casos d'altíssima complexitat.

- S'han impulsat projectes d'avaluació conjunts entre les dues institucions prestatàries.

- El programa requereix una intensa tasca administrativa prèvia a la intervenció terapèutica per gestionar les derivacions i facilitar que accedeixin a la programació d'una primera visita

- Malgrat que es preveia l'extensió del programa a la província de Tarragona (segona província en termes de volumetria de casos judicialitzats amb intervenció de l'EATAF) durant l'any 2025, encara s'està en fase de gestió de l'extensió del projecte per part de l'Institut Català de la Salut pel que fa als dimensionaments. Es preveu la posada en marxa durant l'any 2026 i es preveu a futur estendre el programa a la resta de províncies de Catalunya.

Hem obert aquesta actuació per fer seguiment d'aquest assumpte.

AO 00149/2025

En tramitació

Dificultats per accedir a la informació que motiva els desemparaments

Objecte

Algunes famílies exposen que l'Administració fa un ús excessiu del desemparament urgent amb el pretext de ser una situació d'alt risc. A més, pren decisions que s'executen de manera immediata i es documenten a posteriori; de vegades, amb informes parcials o poc clars, escollint-se el relat dels fets que millor justifica la decisió presa per l'Administració, sense massa comprovacions i minvant o eliminant la possibilitat d'al·legacions.

Les famílies addueixen una manca de garanties del dret de defensa i destaquen la dificultat de defensar-se quan existeixen barreres idiomàtiques. També asseguren que els costa entendre el procediment, que han de presentar una instància per demanar la vista de l'expedient de protecció, per exemple.

L'obertura d'aquesta actuació d'ofici no implica que s'hagi produït cap actuació irregular, però l'obrim per estudiar el cas amb detall.

AO 00154/2025

En tramitació

Denúncia per agressió sexual a una adolescent tutelada a Olot

Objecte

Sembla que s'ha detingut un home de vint-i-tres anys per l'agressió sexual d'una noia de quinze anys tutelada per la Generalitat durant les festes d'Olot. La noia està ingressada en un centre i la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència està recopilant informació sobre el cas.

Les adolescents ingressades en centres del sistema de protecció a la infància han estat separades del seu nucli familiar per protegir-les, i l'objectiu de l'acolliment és precisament proporcionar-los un entorn segur, protector i educatiu. Amb tot, es constata que les noies tutelades per l'Administració que viuen en recorsos residencials presenten un risc elevat de patir situacions de violència sexual i són especialment vulnerables a aquest tipus de maltractament.

Es proposa obrir una actuació d'ofici per analitzar les circumstàncies que han concorregut en aquest cas, detectar possibles dèficits i fer, si escau, propostes de millora a l'Administració.

AO 00155/2025 **Vacunació contra el virus del papil·loma humà (VPH) en nois fins als divuit anys inclosos**
En tramitació

Objecte

Arran d'una queixa sobre la vacunació del virus del papil·loma humà en nois fins als divuit anys inclosos, decidim obrir aquesta actuació d'ofici per fer un seguiment de com s'està fent la captació i operativa en centres de salut.

AO 00158/2025 **Denegació d'acolliment en família aliena d'una nena de set anys que viu en un centre**
En tramitació

Objecte

La institució del Síndic ha rebut una queixa presentada per una persona perquè no s'ha acceptat la seva petició per acollir una nena de set anys ingressada en un CRAE i amb la qual té un vincle afectiu. La família, a banda d'un altre infant acollit de cinc anys, té dues filles biològiques en edat preadolescent.

L'Administració considera que la persona no és idònia per acollir aquesta nena de set anys. Ho justifica amb les necessitats complexes de la nena i el fet que l'acolliment en aquest nucli familiar no garanteix l'atenció que la nena necessita, de molta intensitat.

Tot i que en principi no s'observen indicis d'irregularitat en la decisió de l'Administració, obrim aquesta actuació d'ofici per conèixer les actuacions està duent a terme l'Administració perquè aquesta nena pugui ser acollida per una altra família o pugui tornar amb la seva família. El marc normatiu vigent reconeix als infants que estan tutelats per l'Administració el dret a què es treballi en el retorn amb un suport als progenitors i que es prioritzi l'acolliment familiar davant el residencial.

AO 00159/2025 **Escapoliment d'una noia ingressada en un CREI**
En tramitació

Objecte

Després de la visita amb l'MCPT a un CREI, demanem informació sobre una noia escapolida des del mes d'agost per conèixer les actuacions que s'han dut a terme per localitzar-la i establir la mesura de protecció més adequada. Des del centre indiquen que possiblement està amb la mare, ja que no ha retornat després del darrer permís del mes d'agost.

AO 00170/2025

Activitat pràctica per a infants i adolescents sobre tècniques aplicades de guerrilla urbana**Finalitzada****Objecte**

A la Festa Major de Granollers de 2024 es va programar una activitat pràctica anomenada "Pràcticum. Tècniques Aplicades de Guerrilla Urbana. Introducció a les principals eines tecnicotàctiques per a una estratègia subversiva". En imatges sobre l'activitat, es veuen infants llençant ampolles que semblen còctels Molotov, un nino vestit d'agent de les forces de seguretat i un menor que empeny un contenidor de brossa vers cotxes i una furgoneta de cartró que simula un vehicle dels Mossos d'Esquadra. Per estudiar aquesta situació i el fet de la participació d'infants i adolescents en l'activitat, obrim aquesta actuació d'ofici.

Posició de l'Administració

Segons l'informe de l'Administració, la Festa Major és un esdeveniment festiu i cultural en què diverses entitats de cultura popular exerceixen el seu dret a la llibertat d'expressió a través d'actes i activitats que sovint adopten formes crítiques, humorístiques i satíriques. Es considera que aquesta proposta no incitava a la violència real, sinó que oferia un espai per a la crítica simbòlica. L'activitat anava dirigida a adults i al programa oficial no constava com a acte familiar.

Hi va haver una manca d'actuació per part de l'Administració municipal: a) s'hauria d'haver comprovat el contingut de l'activitat mitjançant una memòria explicativa completa; b) s'hauria d'haver especificat en el programa de la Festa Major que l'activitat anava adreçada únicament a adults, i c) s'haurien hagut d'adoptar mesures (directament o mitjançant els organitzadors responsables) per garantir que no hi participés públic infantil i adolescent.

Consideracions

Les activitats organitzades per l'Administració local, en instal·lacions de titularitat pública o finançades amb fons municipals, relacionades amb els cossos policials, i en les quals es prevegi la participació d'infants i adolescents, han d'incorporar els valors de l'educació cívica i social i han d'incloure el reconeixement del paper de les forces de l'ordre en la garantia dels drets fonamentals. No es tracta de promoure el respecte cap a les forces policials en l'àmbit local amb obediència cega, sinó de reforçar el seu paper com a ens cívics al servei de l'interès general, protectors de l'espai públic i garants d'una convivència basada en el diàleg, la llei i el respecte mutu. Això constitueix un eix fonamental per educar en ciutadania i enfortir la democràcia.

<p>Recomanacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Conèixer detalladament el contingut de les activitats mitjançant propostes, projectes o memòries completes. ☑ Garantir que les activitats dissenyades per a públic adult es duguin a terme sense públic infantil o adolescent. ☑ Dur a terme una campanya municipal de comunicació adreçada al públic adolescent i infantil, remarcant la funció de les forces policials com a ens cívics al servei de l'interès general, protectors de l'espai públic i garants d'una convivència basada en el diàleg, la llei i el respecte mutu, en el marc de l'estat de dret i de la garantia dels drets fonamentals.
<p>Tancament</p>	<p>Un cop rebuda la resposta de l'Ajuntament, entenem que s'han atès les nostres recomanacions i s'han implementat mesures de millora en la línia de les consideracions i recomanacions fetes, per la qual cosa tanquem aquestes actuacions.</p>
<p>AO 00173/2025 En tramitació</p>	<p>Establiment de nous criteris per a la gestió de les prestacions de joves extutelats</p> <p>La síndica ha tingut coneixement que presumiblement el Departament de Drets Socials i Inclusió ha establert unes noves directrius internes per gestionar les propostes de modificació de les prestacions per a joves extutelats (en casos de reduccions, pròrroques per estudis, increments, suspensions i extincions). Sembla que hi ha dificultats administratives.</p> <p>Objecte</p> <p>La síndica recorda que la vida d'aquests joves és força inestable i que els requisits per percebre la prestació i els criteris per garantir el control sobre el compliment d'aquests requisits i, si escau, per modificar la percepció han de ser prou flexibles. Així és possible adaptar-se a aquesta realitat, sense posar en qüestió l'eficàcia de la prestació (que és la cobertura de les necessitats bàsiques dels joves beneficiaris).</p>

AO 00174/2025

Creació d'un consell de joves tutelats i extutelats**En tramitació****Objecte**

A les recomanacions del Fòrum d'ENYA de 2024, els infants i adolescents participants van recomanar la creació d'un consell de joves tutelats i extutelats. Aquest òrgan de participació vetllaria per l'escolta dels infants i adolescents tutelats durant el desemparament, així com dels extutelats en l'etapa de transició a la vida adulta.

Recomanacions

Valorar la creació d'un òrgan de participació i representació permanent a fi de garantir l'escolta dels infants i adolescents tutelats i extutelats en el desemparament i en la transició a la vida adulta.

Vetllar perquè la Secretaria de Cicles de Vida i Ciutadania rebi la jove que ha participat en l'elaboració d'aquesta recomanació, la qual serà acompanyada per representants de l'àrea d'infància de la sindicatura, a fi d'escoltar-la i iniciar els treballs del projecte suggerit de participació d'infants i adolescents tutelats i extutelats.

AO 00175/2025

 criteris per determinar els pagaments indeguts en la revisió dels expedients de joves extutelats del període 2021-2024**En tramitació****Objecte**

El Síndic de Greuges té constància que, des del juny de 2025, la Direcció General de Prevenció i Protecció de la Infància i l'Adolescència (DGPPIA) ha començat a revisar més de 3.500 expedients de joves extutelats que poden haver rebut algun pagament que no els pertocava. Dels expedients analitzats de l'any 2021, prop d'un miler, només es descarten pagaments indeguts en menys del 20 % dels casos.

Els joves afectats assenyalen que en aquest procés de revisió s'utilitzen criteris per determinar la necessitat de reintegrament que no havien estat considerats i informats en el moment de tramitar els ajuts i que són més restrictius.

AO 00177/2025

En tramitació

Manca de compliment dels terminis establerts en la Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme

Objecte

La Llei 11/2023 estableix que les administracions públiques han d'adoptar mesures de reconeixement de les associacions, mesures d'impuls de la participació, mesures de suport i assessorament, i mesures de promoció i sensibilització de les associacions, a banda de destinar-hi els recursos que calguin. En relació amb les mesures de suport econòmic (article 17), la Llei preveu reforçar la plurianualitat de les subvencions i els convenis, garantir terminis de pagament de les subvencions que no en posin en risc l'eficàcia (per exemple, amb el deure d'abonar com a mínim el 50 % de l'import de les subvencions en el moment d'atorgar-les).

Tot i això, el Consell Nacional de Joventut de Catalunya, la Federació de Casals i Ateneus i el Consell d'Associacions de Barcelona han manifestat la seva preocupació per la manca de compliment dels terminis establerts en la Llei.

Per tant, demanem al Departament de Drets Socials i Inclusió que ens informi sobre la previsió de desplegament reglamentari de la Llei 11/2023 i que valori específicament l'estat de compliment dels terminis previstos per al desplegament de cadascuna de les mesures previstes en les disposicions addicionals, l'estat de desplegament de les mesures de suport econòmic previstes en l'article 17 i la creació de l'Agència Catalana de Foment de l'Associacionisme i d'un centre de recursos per a les associacions juvenils d'escala nacional, previstos en l'article 35.

AO 00178/2025

En tramitació

Detenció de progenitors estrangers que havien promogut l'accés dels seus fills al sistema de protecció de manera fraudulenta

Objecte

Hem tingut coneixement de la detenció de trenta progenitors estrangers que feien que els seus fills es fessin passar per infants i adolescents migrants sols perquè poguessin accedir al sistema de protecció. Sembla que l'objectiu d'aquesta pràctica era garantir l'agrupament familiar i la regularització de la seva situació de residència dels adolescents un cop complissin la majoria d'edat. Les investigacions, que van començar l'any 2023, han comportat, per ara, el retorn de vint-i-dos menors estrangers amb les seves famílies.

Per estudiar aquest assumpte, demanem al Departament de Drets Socials i Inclusió que ens informi sobre els infants i la situació actual dels progenitors i que ens indiqui quines mesures es prendran en relació amb l'atenció dels adolescents afectats.

AO 00180/2025	Petició de dades als departaments de la Generalitat de Catalunya per poder elaborar l'informe d'infància
En tramitació	
Objecte	Com cada any, el Síndic de Greuges de Catalunya ha de presentar l'informe sobre els drets de l'infant davant del Parlament de Catalunya. Per elaborar-lo, concretament la part d'avaluació de les polítiques públiques, demanem anualment una sèrie de dades als diversos departaments de la Generalitat de Catalunya.
Tancament	Tots els departaments han tramès l'informe amb les dades sol·licitades.
AO 00184/2025	Denúncia sobre la violència exercida per una educadora d'un CRAE envers els infants del centre
En tramitació	
Objecte	Hem rebut la denúncia d'una persona segons la qual una educadora d'un centre residencial d'atenció educativa (CRAE) exerceix violència envers els infants del centre. En concret, sembla que els insulta i els parla de manera agressiva. Demanem al Departament de Drets Socials i Inclusió que intervingui de manera discreta per verificar aquesta situació i adoptar, si cal, les mesures adequades.
AO 00187/2025	Tancament de ludoteques de titularitat pública a la ciutat de Barcelona
En tramitació	
Objecte	Hem rebut diverses queixes en relació amb el tancament de ludoteques de titularitat de la Generalitat de Catalunya a la ciutat de Barcelona. També hem sabut que el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya va emetre un comunicat en què expressava el seu desacord amb la decisió de la Generalitat de Catalunya de tancar totes les ludoteques de la seva titularitat a finals de l'any 2025. Per tant, demanem al Departament de Drets Socials i Inclusió que ens informi sobre la decisió i el pla d'acció establert per donar cobertura a la demanda de serveis que cobrien les ludoteques del territori, en cas que es tanquin efectivament.
Posició de l'Administració	Segons el Departament, com a recurs alternatiu a les sis ludoteques de la Generalitat de Catalunya que tanquen el desembre de 2025, es mantindrà el programa Jugar i Descobrir, que dona servei als infants d'entre quatre i dotze anys. Per als infants de zero a quatre anys, s'ofereixen els espais familiars, com ja oferien les ludoteques. Demanem dades addicionals al Departament per completar aquesta informació.

AO 00189/2025

En tramitació

Manca de dotació de professionals de medi obert i d'adequació de les reformes previstes a la seu del Jutjat de Menors de Girona

Objecte

La síndica ha rebut un escrit que denuncia dificultats en l'execució de les mesures en medi obert per manca de professionals. Aquesta situació s'ha posat en coneixement de l'Administració responsable, que reconeix la manca de recursos per al nomenament de tècnics. El mateix escrit exposa també la preocupació pels canvis previstos en l'organització de la seu del Jutjat de Menors de Girona, que poden afectar negativament el seu funcionament i la intimitat dels menors, ja que no té en compte el caràcter especial d'aquesta jurisdicció.

L'elevada prevalença de les mesures en medi obert respecte a l'internament en centres constitueix un dels èxits del model de justícia juvenil a Catalunya. Això no obstant, les dificultats en l'execució d'aquestes mesures posen risc aquest model i el caràcter especialitzat i eminentment educatiu de la jurisdicció de menors.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar aquesta situació.

AO 00201/2025

En tramitació

Adolescents tutelats per l'Administració en l'àmbit de justícia juvenil

Objecte

Es proposa obrir una actuació d'ofici per obtenir informació respecte a la presència d'adolescents tutelats per l'Administració en l'àmbit de justícia juvenil.

AO 00202/2025

En tramitació

Dotació insuficient de recursos humans dels equips tècnics de justícia juvenil

Objecte

La institució del Síndic ha rebut una informació a través de reunions mantingudes amb professionals que treballen en medi obert a la demarcació de Tarragona: sembla que hi ha una situació d'infradotació greu de recursos humans als equips tècnics de justícia juvenil que fan l'estudi i proposta de mesures als jutjats de menors. Segons aquesta informació, aquesta situació està comportant un retard acumulat greu en l'inici d'aquests estudis, amb una acumulació de casos pendent d'inici d'intervenció. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho.

AO 00204/2025

En tramitació

Actualització de la guia de mesures alternatives a la sanció econòmica per als ajuntaments del 2018

Objecte

Arran de la publicació de l'informe anual d'infància 2024, en què es planteja la idoneïtat de donar una resposta de tipus reeducatiu a l'infractor menor d'edat en l'àmbit administratiu sancionador, es valora demanar informació sobre l'actualització de la guia publicada el 2018 per la Diputació de Barcelona: *Les mesures alternatives a la sanció econòmica. Guia orientativa per a la implementació*. En aquesta guia s'especifica la importància d'aquestes mesures en relació amb les persones d'entre catorze i divuit anys. Obrim aquesta actuació d'ofici per interessar-nos pel tema.

AO 00208/2025

En tramitació

Ajudes de transport per facilitar el desplaçament de la família biològica als centres on estan ingressats els seus fills tutelats

Objecte

Una noia tutelada per l'Administració i ingressada en un centre terapèutic expressava que el cost del desplaçament fins al centre suposava un impediment per a les visites de la seva família biològica. Vam demanar informació al Departament i se'ns va indicar que, si la família tenia problemes en aquest sentit, s'havia d'adreçar als serveis socials i canalitzar la petició com a ajuda social, ja que l'EAIA no tenia recursos específics amb aquesta finalitat.

La reparació de la relació de l'infant tutelat amb la família biològica és important per encarar el treball per al seu retorn i la millora del nucli familiar de l'infant, l'objectiu principal del sistema de protecció. En aquest sentit, les ajudes per garantir el dret de visites i el treball del vincle entenem que han de formar part del treball amb el nucli familiar, per poder treballar els indicadors de risc que han portat al desemparament i avançar en el retorn al nucli familiar.

Més enllà de les ajudes socials generals que els serveis socials puguin facilitar, en aquest cas valorem que caldria reforçar les ajudes per facilitar i fins i tot incentivar les visites de les famílies biològiques amb els infants tutelats. El dret a rebre visites i a la relació amb els seus progenitors és bàsic i s'ha de limitar només si resulta perjudicial per a ells.

Recomanacions

Valorar la disposició d'una línia d'ajudes que puguin utilitzar els EAIA amb aquesta finalitat.

Medi ambient i qualitat de vida

AO 00002/2025

Implementació de les zones de baixes emissions

En tramitació**Objecte**

La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, estableix l'obligatorietat d'implementar la zona de baixes emissions (ZBE) als municipis de més de 50.000 habitants abans del 2023, i també als municipis de més de 20.000 habitants quan se superin els valors límit dels contaminants. El mateix estableix el Decret 132/2024, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Pla de qualitat de l'aire, horitzó 2027, el Pla d'acció a curt termini per alts nivells de contaminació de l'aire i les determinacions normatives per assolir els objectius de qualitat de l'aire, que remet a la Llei 7/2021. A més, el Decret estableix un termini per adaptar les zones de baixes emissions.

Tot i això, hem constatat que dels 23 municipis catalans de més de 50.000 habitants, encara n'hi ha 8 que no disposen de ZBE (ni ordenances que les regulin), i que dels municipis de més de 20.000 habitants, 39 tampoc disposen de regulació en aquest sentit.

Per tant, a fi d'analitzar la situació a Catalunya, ens hem adreçat a tots els municipis de més de 20.000 habitants perquè ens indiquin l'estat de tramitació de les seves.

AO 00038/2025

Manca de protocol clar per evitar afectacions a la salut pel trencament d'una coberta d'amiant

En tramitació**Objecte**

Hem tingut coneixement que, en unes obres a Barcelona, els operaris deixaven caure runa a sobre d'una coberta de fibrociment (amb amiant). Sembla que han trencat algunes plaques i sembla que els mateixos operaris han foradat algunes parts de la coberta per permetre que entri més llum. Tot això, sense adoptar cap mesura de seguretat i amb el consegüent risc per a la salut, tant dels operaris com dels veïns.

Iniciem aquesta actuació d'ofici amb la voluntat de conèixer quines mesures està prenent l'Ajuntament per exigir la retirada correcta l'amiant d'aquest espai i evitar riscos a la salut de les persones.

AO 00039/2025

En tramitació

Activitats extraordinàries en un restaurant que incompleix la normativa acústica i d'espectacles públics i activitats recreatives**Objecte**

Hem tingut coneixement de les molèsties que ocasiona la terrassa d'un restaurant del municipi de Sant Martí Vell. Sembla que aquesta terrassa no està autoritzada i que, tot i això, durant els mesos de juny a setembre s'hi celebren casaments i altres banquets amb activitats musicals, sense cap mena de limitació ni control del volum de la música. També s'hi fan actuacions musicals amb discjòquei. L'any 2024, per exemple, s'hi van fer unes vint-i-cinc actuacions, tot i que el Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives només autoritza a fer dotze activitats a l'any.

Obrim una actuació d'ofici per analitzar, en primer lloc, si l'activitat està correctament autoritzada; en segon lloc, el motiu pel qual la Generalitat de Catalunya permet efectuar més de dotze activitats extraordinàries anuals amb impacte acústic, quan la normativa fixa aquest límit, i en tercer lloc, el problema de mobilitat que ocasiona la ubicació de la terrassa, pels vehicles que aparquen a la vorera de la carretera.

Recomanacions

- Agilitzar la tramitació de la llicència de l'activitat i de la terrassa, i concretar i autoritzar (amb una sol·licitud prèvia) les activitats extraordinàries que es vulguin portar a terme en aquell espai.
- Portar a terme les actuacions de control necessàries per garantir que les actuacions i activitats que es desenvolupen a la terrassa disposen de l'autorització corresponent.
- Informar del nombre d'activitats extraordinàries que s'han autoritzat a la terrassa per a l'estiu de 2025, i també dels seus horaris i les condicions. En cas que no se n'hagi autoritzat cap, cal requerir a l'activitat que sol·liciti autorització per a les activitats que vulgui organitzar.
- Informar del resultat de l'informe tècnic que ha d'emetre el Consell Comarcal sobre mesures en matèria de mobilitat.

AO 00048/2025	Afectació acústica excessiva per manifestació cada diumenge
En tramitació	
Objecte	Hem rebut queixes pel soroll excessiu d'un grup de persones que es manifesten els diumenges al matí (d'11 h a 12 h) en cotxe, a marxa lenta i tocant el clàxon constantment. Segons indiquen, tenen permís de l'Administració per a la manifestació, però la molèstia acústica és excessiva per als veïns. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.
AO 00049/2025	Afectació ambiental per l'activitat d'un taller de reparació de vehicles ubicat als baixos d'un edifici
Finalitzada	
Objecte	S'han denunciat molèsties per l'activitat que es desenvolupa en un taller de reparació de vehicles, que sembla que fa més activitats de les permeses en la llicència. Obrim aquesta actuació d'ofici per demanar informació i, si escau, fer recomanacions a l'Administració.
Tancament	Atès el contingut de la informació rebuda, finalitzem la nostra intervenció en aquest assumpte per no detectar cap irregularitat en l'actuació de l'Administració.
AO 00082/2025	Núvol tòxic provocat per l'incendi en una empresa de Vilanova i la Geltrú
Finalitzada	
Objecte	Arran d'un d'incendi a Vilanova i la Geltrú, es va haver de confinar 150.000 persones als municipis de Vilanova i la Geltrú, el nucli de les Roquetes de Sant Pere de Ribes, Cubelles, Cunit i Calafell. La nau que es va cremar emmagatzemava clor en pastilles i Protecció Civil va activar el Pla d'emergència exterior del sector químic de Catalunya (PLASEQCAT). Sembla que els bombers van remullar la nau amb aigua i això va provocar una reacció química i va crear el núvol tòxic de clor.
	Aquesta actuació d'ofici té com a objectiu analitzar si els avisos van arribar a tota la població i si es podia haver apagat el foc d'altres maneres.
Tancament	La Direcció General de Protecció posa de manifest que es va detectar que una zona del municipi de Calafell no s'havia inclòs en l'avís. Ara s'ha implantat una tercera validació de l'enviament d'alerta, que farà que hi hagi una comprovació més. Informen també de les mesures perquè l'arribada dels avisos a la ciutadania sigui més efectiva.

Tancament	<p>D'altra banda, de l'informe de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments, constatem que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'ha previst comprar un aparell amb tecnologia FTIR, per al cos de Bombers. Això permetrà ampliar el nombre de gasos que es poden detectar i quantificar, com ara el principal component de les pastilles de cloració de piscines que hi havia en l'incendi. - L'ús de l'aigua es va utilitzar únicament per evitar la progressió de l'incendi a les naus adjacents, ja que pel control de la propagació no hi ha cap altra alternativa tècnicament viable. Per contra, es van fer servir extintors de pols per controlar la reacció del producte. - Els extintors emprats són d'abast limitat i durada molt curta, per la qual cosa la seguretat la dona la línia d'aigua. Quan van començar les petites explosions derivades de la reacció del producte es va aturar l'aplicació d'aigua sobre els elements que no cremaven amb flama viva. <p>D'acord amb aquesta informació, entenem que la intervenció es va adaptar a les circumstàncies i mitjans materials disponibles. Es podrà millorar amb la tecnologia que s'ha previst incorporar.</p> <p>S'arxiva l'actuació d'ofici per no detectar irregularitat en el comportament de l'Administració.</p>
------------------	---

AO 00101/2025

Sorolls d'avions en horari nocturn per l'aeroport del Prat**En tramitació****Objecte**

Hem rebut queixes de veïns de Castelldefels pels sorolls d'avions que aterren a l'aeroport del Prat en horari nocturn. Sembla que s'incomplixen els acords de no sobrevolar a partir de les 23 h o les 24 h per zones habitades. Observem que AENA està investigant els fets denunciats i, en cas de confirmar-se alguna irregularitat, ha assenyalat que adoptarà les mesures corresponents.

Es considera convenient obrir una actuació d'ofici per analitzar aquesta situació amb l'Ajuntament de Castelldefels, que és el municipi d'on s'han rebut les queixes de les persones afectades.

AO 00105/2025

Refugis climàtics durant el mes d'agost i cap de setmana**En tramitació****Objecte**

El canvi climàtic ens està portant a situacions extremes, amb calors intenses i rècords històrics de temperatures. Aquesta situació compromet el benestar i la salut de les persones, sobretot d'aquelles que tenen dificultats per mantenir l'habitatge a una temperatura adequada.

En aquesta Institució s'han portat a terme dues actuacions d'ofici relatives a refugis climàtics des de la perspectiva dels infants i adolescents amb l'Ajuntament de Barcelona. La primera, l'any 2023, es va traduir en l'obertura de més biblioteques a l'agost d'acord amb el desplegament del Pla de Barris. En la segona (AO 7/2025), l'abril de 2025, suggeríem que es garantís l'obertura d'espais per a ús cultural i com a refugi climàtic, amb especial mirada cap a la població infantil i adolescent.

Aquesta actuació d'ofici té per objectiu complementar l'AO 7/2025 per ampliar l'abast a tots els municipis catalans de més de 20.000 habitants i també a les persones destinatàries, la població en general. Es pretén analitzar si l'actual oferta de refugis climàtics dona cobertura a tota la població, ja que sembla que molts no estan oberts durant el mes d'agost, ni tampoc els caps de setmana.

Adoptar de manera urgent i prioritària mesures adreçades a la població, especialment a les persones més vulnerables, per oferir refugis climàtics que d'alguna manera facin més portable la situació d'elevadíssimes temperatures que es donen, d'acord amb els registres històrics. En concret, demanem:

- Garantir l'obertura de refugis climàtics suficients per donar cobertura a la població, especialment durant el mes d'agost i els caps de setmana de l'estiu.

Recomanacions

- Valorar la incorporació de les piscines com a refugis climàtics en cas d'avís de risc per calors elevades, tal com ja fan alguns municipis.

- Promoure la iniciativa privada dels establiments comercials per tal de sumar-los a la xarxa de refugis climàtics.

- Donar difusió de totes aquestes mesures a través dels mecanismes habituals de comunicació com de l'espai que disposa la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Interior.

AO 00112/2025

En tramitació

Manca de previsió de retirada de la coberta de fibrociment d'un teatre

Hem tingut coneixement que s'executaran unes obres de millora al teatre Foment Cultural i Artístic amb subvenció parcial de l'Ajuntament de Molins de Rei, la Diputació de Barcelona i la Generalitat. No sembla, però, que estigui inclosa la retirada i substitució de la coberta de fibrociment, fet que preocupa el veïnat.

Objecte

Com hem assenyalat en nombroses ocasions, la presència d'amiant (cobertes d'edificacions, dipòsits d'aigua, canonades, jardineres, etc.) és un problema greu, tant des del punt de vista laboral i ambiental com de salut pública. L'amiant és un agent carcinogen molt perillós. La comunitat científica coincideix que cap exposició a l'amiant, per mínima que sigui, es pot considerar segura.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació.

AO 00113/2025

En tramitació

Impacte del Decret llei 12/2025 en la preservació del medi ambient

Hem rebut diverses queixes sobre el Decret llei 12/2025 per augmentar la resiliència energètica a Catalunya. Plantegen que pot suposar una forma d'evitar el tràmit d'una cursa d'avaluació ambiental dels projectes. A més, amb l'aprovació per motius d'urgència, s'evita el procés de participació i de consens que suposa la planificació territorial de les instal·lacions d'energies renovables.

Objecte

Per tal d'estudiar quines implicacions té el Decret llei per implantar instal·lacions de fonts d'energia renovable al territori i quines són les afectacions per a les avaluacions de les afectacions del medi ambient, s'obre aquesta actuació d'ofici.

AO 00118/2025

En tramitació

Desbordament del pantà de Foix per la crescuda del riu per la dana del 12 de juliol de 2025**Objecte**

El 12 de juliol de 2025 la dana que va afectar gran part de Catalunya va tenir conseqüències especialment devastadores a Cubelles i a Cunit. El pantà de Foix acumula fang i aigua contaminada que impedeixen el seu ja precari sistema de desguàs i es tracta d'un embassament petit sense capacitat per obrir comportes.

Els alcaldes de Cubelles i Cunit consideren que bona part dels danys es podrien haver evitat si s'hagués buidat prèviament el pantà de Foix. Sembla que aquest embassament sempre està molt ple i que una de les vies de desembassament no funciona. En aquest sentit, l'ACA confirma que, a banda del sobreexidor, hi ha dues vies de desembassament, i que una mai ha funcionat. L'altra sí que funciona, però només allibera set metres cúbics per segon.

L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici és conèixer quines actuacions té previst efectuar l'ACA per solucionar aquest problema de desembassament del pantà de Foix per evitar situacions com les viscudes al juliol.

Tancament

L'Administració informa del calendari per executar les obres de recuperació dels desguassos del fons de la presa de Foix: es començarà el maig de 2029 i en desconeixem la previsió de durada.

Sembla que, des d'un punt de vista tècnic, econòmic i ambiental, és inviable la retirada dels sediments acumulats a l'embassament de Foix.

L'Administració considera que les úniques actuacions i línies de treball són les que s'han plantejat: execució de nous conductes verticals que travessin la capa de sediments i permetin connectar l'aigua de l'embassament amb aquests conductes. A més, es recuperaran els desguassos de fons per a un desembassament més àgil i gestionar desembassaments preventius davant prediccions de pluja que ho recomanin.

Finalment, l'Administració recalca que la presa és només una part d'un conjunt de mesures, estructurals i no estructurals, que s'han de considerar conjuntament. És una problemàtica complexa, amb presència en sòl urbanitzat en zones inundables per a períodes de retorn relativament baixos.

AO 00119/2025

En tramitació

Restriccions d'aigua d'ús de boca a Bonmatí per detecció àcid cianúric

Objecte

Sembla que l'Agència de Salut Pública ha demanat als veïns de Bonmatí, a la Selva, que no beguin aigua de l'aixeta perquè s'ha detectat àcid cianúric al pou que subministra aigua al poble. L'àcid cianúric és un component químic que s'empra com a estabilitzador del clor a les piscines. L'Ajuntament ha instal·lat un camió cisterna perquè els afectats puguin tenir aigua potable.

L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici és conèixer les causes de la contaminació d'aquest pou.

AO 00127/2025

En tramitació

Molèsties de sorolls pels concerts efectuats al passeig Lluís Companys de Barcelona

Objecte

El 17, 18 i 19 de juliol, per al Pride Barcelona 2025, es van fer uns concerts al passeig de Lluís Companys de Barcelona fins a les tres de la matinada.

Per controlar els nivells de so d'aquests esdeveniments, l'Ajuntament va col·locar uns sonòmetres al terrat d'aquesta institució per avaluar els valors límits emesos per aquests concerts. A hores d'ara, s'ha rebut alguna queixa dels veïns propers per les molèsties per sorolls dels concerts i les proves de so dels dies previs. Cal tenir present, a més, que a inicis de juliol també s'hi van fer concerts amb proves de so molt invasives.

El motiu d'aquesta actuació d'ofici és analitzar si el volum de la música va donar compliment a la normativa de protecció contra la contaminació acústica.

AO 00147/2025

En tramitació

Parcs naturals a Catalunya: eines de gestió per a la preservació de la diversitat

Objecte

Els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la situació que afectarà els parcs naturals de Catalunya arran de la pèrdua de la meitat de la seva plantilla. Caldrà veure com es pot garantir el bon funcionament dels parcs i les tasques de preservació de la diversitat, tan necessàries per minimitzar el risc d'incendis que afecta gran part del nostre territori.

D'altra banda, arran de l'incendi del parc natural dels Ports, s'ha sabut que els parcs naturals dels Ports, Cap de Creus, Capçaleres del Ter i del Freser i Cadí-Moixeró tenen pendent d'aprovació els plans de prevenció d'incendis; i el de l'Alt Pirineu és en fase de redacció.

A més, vuit dels onze parcs naturals gestionats per la Generalitat de Catalunya no tenen el pla de protecció necessari. Només el tenen Aigüestortes i Estany de Sant Maurici, Zona volcànica de la Garrotxa i Cap de Creus.

L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici és conèixer de primera mà les eines de què disposen els parcs en la seva gestió, les mancances i dificultats en què es troben, les necessitats actuals i futures, i les mesures que tenen previst adoptar per fer front a la problemàtica dels incendis forestals.

AO 00168/2025

En tramitació

Inundacions a les Terres de l'Ebre

Objecte

Vam obrir una actuació d'ofici arran de les inundacions ocorregudes el setembre de 2023 i encara està en tramitació. Malauradament, el 12 i el 13 d'octubre es van tornar a produir inundacions a conseqüència del pas de la dana Alice per les Terres de l'Ebre.

Davant la magnitud del temporal, la xarxa viària agrícola ha quedat destrossada i també hi ha hagut conseqüències per al sector agrari. La Federació de Cooperatives Agràries de Catalunya ha comprovat danys "greus" als sectors de l'olivera i els cítrics.

Pel que fa als ajuts, el Govern de la Generalitat ha aprovat un primer paquet de mesures urgents per pal·liar els danys causats per les pluges torrencials a les Terres de l'Ebre i vehicular el finançament necessari per a la recuperació de les zones afectades. Això inclou la posada en marxa d'ajuts, subvencions i préstecs per un import inicial de 60 milions d'euros ampliables, així com altres actuacions en matèria de contractació pública i gestió d'emergències. Caldrà analitzar el termini d'atorgament dels ajuts.

Obrim aquesta actuació d'ofici per analitzar i fer un seguiment de les actuacions de les administracions implicades (neteges de lleres i barrancs, obres d'infraestructures, etc.).

AO 00179/2025

Episodi d'aigua no apta per al consum humà a Roses**Finalitzada****Objecte**

Obrim aquesta actuació d'ofici amb relació a la incidència relativa a la qualitat de l'aigua de consum humà a Roses que va sortir a la llum el 8 d'octubre, en haver-se detectat una alteració puntual dels paràmetres de qualitat provinent del pantà de Darnius-Boadella. L'Ajuntament va dictar un ban dirigit a la població on recomanava que no es consumís l'aigua i on feia un seguit de recomanacions.

Segons consta al web municipal, s'han dut a terme, a través d'Agbar, una sèrie de mesures de xoc en el sistema municipal de distribució d'aigua, però demanem dades concretes sobre l'episodi per valorar la situació i fer les recomanacions pertinents si escau.

Consideracions

L'Ajuntament envia un informe i hi constatem que va informar la ciutadania mitjançant publicació en el portal de notícies de l'Ajuntament de Roses. Ara bé, la incidència va ser comunicada pel Departament de Salut el dia 3 d'octubre, i no va ser fins al dia 8 d'octubre que es va publicar en el portal de notícies. S'hi recomanava no utilitzar l'aigua de l'aixeta per al consum ni per a la preparació d'aliments, i s'hi feien una sèrie de recomanacions en el cas que es consumís.

Finalment, comprovem que hi ha hagut coordinació entre les administracions i entitats implicades en aquesta incidència: Agbar, el Departament de Salut i el Consorci d'Aigües Costa Brava.

En cas que es torni a produir algun tipus d'incidència, cal avisar immediatament la població. S'han de publicar les recomanacions/prohibicions/restriccions que portin associades, de forma automàtica, tan aviat com en tinguin coneixement.

Tancament

L'actuació d'ofici es tanca com a no irregularitat sense suggeriments.

AO 00206/2025

En tramitació

Tramitació d'expedients de canvis substancials i no substancials de l'abocador de residus industrials de Pujalt

Objecte

Ens ha arribat una queixa sobre presumptes irregularitats de l'Agència de Residus de Catalunya, la Direcció General de Qualitat Ambiental i l'OGAU en la tramitació d'un expedient de canvi substancial i de diversos canvis no substancials acumulatius de l'abocador de residus industrials situat a 200 metres del nucli de la Guàrdia Pilosa, al municipi de Pujalt (Anoia).

Es pretén augmentar la capacitat total fins a 4.670.000 tones, sense límits de matèria orgànica, i ampliar l'àrea de l'abocador de 14 a 16 hectàrees. També denuncien la manca d'informació i comunicació amb relació als expedients en tràmit. L'Associació de veïns que ha presentat la queixa considera que s'ha passat d'un projecte de restauració pactat amb el territori a un pla d'ampliació encobert que, amb el mateix perímetre, triplica el volum.

Es considera oportuna l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per conèixer si la tramitació d'aquests expedients s'està portant a terme de forma rigorosa tenint en compte que es tracta d'un abocador que ja hauria d'estar clausurat.

AO 00210/2025

En tramitació

Mal estat d'una coberta de fibrociment amb amiant ubicada molt a prop d'habitatges

Objecte

Hem tingut coneixement del mal estat d'una coberta de fibrociment a Martorelles en entorn urbà que pot afectar la salut de les persones que viuen a prop. Obrim aquesta actuació d'ofici per conèixer les actuacions que està fent l'Ajuntament i si es disposa del cens municipal de presència d'amiant, així com del calendari de retirada.

AO 00216/2025

Operatiu de control de la pesta porcina africana**En tramitació**

El 28 de novembre de 2025 es va detectar a Cerdanyola del Vallès el brot de pesta porcina africana, quan es van trobar dos senglars morts que van donar positiu a les anàlisis. La Generalitat de Catalunya va tancar l'accés al medi natural a Collserola i va establir restriccions en 76 municipis, després que es confirmessin diversos senglars morts amb el virus. Finalment, el 30 de novembre es va declarar una alerta sanitària i es van establir dos perímetres de restricció de 6 a 20 kilòmetres, des de la zona zero, al voltant de Cerdanyola del Vallès, amb accés prohibit al parc i un operatiu policial i sanitari reforçat.

Objecte

Atesa l'evolució de la crisi, el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha fet canvis en les mesures d'emergència provisionals adoptades. El 15 de desembre van deixar de ser efectives algunes restriccions per a la ciutadania, principalment, a les zones de 6 a 20 kilòmetres del nucli de la zona infectada. D'altra banda, el Govern ha autoritzat l'ampliació de la plantilla pressupostària del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació en trenta dotacions per donar resposta a la situació actual de sobrepoblacions de determinades espècies cinegètiques, com és el cas del senglar. Així mateix, el Departament d'Agricultura ha anunciat la constitució de la Taula del Senglar de Catalunya, una nova eina estratègica per abordar la sobrepoblació d'aquesta espècie arreu del territori.

Per tal de conèixer de primera mà l'operatiu de control que s'està portant a terme per gestionar aquesta crisi, així com les mesures que està previst que s'adoptin, obrim aquesta actuació d'ofici.

Salut

AO 00040/2025	Situació de l'atenció primària
En tramitació	<p>L'atenció primària té un paper clau com a porta d'accés al sistema sanitari i des de ja fa anys arrossega una situació molt difícil. La manca de recursos humans i materials suficients ha fet que any rere any la situació s'hagi anat complicant i això provoca el descontentament dels professionals i dels pacients, que pateixen demores molt importants en molts dels centres.</p>
Objecte	<p>Hem constatat que costa programar visites amb els professionals de primària en un termini de temps raonable, i l'organització sindical Metges de Catalunya ha posat de manifest que el problema persisteix. Per això, per tal d'examinar amb més detall la situació actual de l'atenció primària i les mesures per enfortir-la, hem considerat convenient obrir aquesta actuació d'ofici.</p>
AO 00041/2025	Possible incidència a La Meva Salut amb el document de voluntats anticipades
Finalitzada	<p>Una persona es va queixar perquè que el document de voluntats anticipades (DVA) que pot consultar a La Meva Salut no és l'últim. El Departament de Salut li va explicar que l'últim DVA està registrat correctament i que és el que hi ha a la seva història clínica. No obstant això, hi ha una incidència a l'app d'Android de La Meva Salut que fa que els DVA no es carreguin correctament i els informàtics treballen per donar-hi solució.</p>
Objecte	<p>Es constata, així, que no es tracta d'una qüestió puntual en relació amb aquella persona sinó que estem davant d'un problema que afecta els usuaris d'aquesta app; que ja fa alguns mesos que s'ha detectat la incidència sense que avui dia se li hagi donat solució, i que, malgrat que el DVA pugui estar registrat correctament a la història clínica, no poder visualitzar la informació actualitzada crea inseguretat en les persones. Altrament, podria ser que aquesta incidència pugui afectar també la resta de documentació que es pot consultar a través de l'app d'Android.</p> <p>Es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici per examinar l'abast de la incidència i les mesures amb què treballa l'Administració per donar-hi solució.</p>
Tancament	<p>El Departament informa que encara que inicialment es va considerar que era una incidència general, es va constatar que era una incidència puntual que ja va quedar resolta.</p>

AO 00045/2025

Atenció a la consulta perifèrica de salut mental de Solsona**En tramitació****Objecte**

Hem tingut coneixement que en la consulta perifèrica de salut mental de Solsona s'ha reduït l'atenció psiquiàtrica setmanal, de dos dies a un, i això fa que s'allargui la periodicitat de les visites. També que hi ha un nivell alt de rotació de professionals i demora en cobrir vacants. A l'efecte d'examinar l'atenció que s'ofereix en aquest dispositiu amb més deteniment, s'ha considerat convenient obrir aquesta actuació d'ofici.

AO 00060/2025

Incidència amb l'accés a dades d'altres hospitals a l'ABS la Roca del Vallès**En tramitació****Objecte**

L'any 2020, una persona es va queixar perquè l'especialista de l'Hospital de Granollers no tenia accés al resultat de les proves prescrites pel seu metge de família de l'ABS la Roca del Vallès. L'any 2022, el Departament de Salut va informar que, un cop detectada la incidència, s'estava treballant conjuntament amb el centre sanitari de l'ABS per donar una solució definitiva al més aviat possible.

En el seguiment d'aquest assumpte, recentment el Departament ha informat que la incidència persisteix; que continuen treballant en una solució definitiva, i que, entretant, estan aplicant mesures provisionals.

En vista que aquesta incidència afecta tots els pacients de l'ABS la Roca del Vallès; que eventualment podria estar afectant altres ABS; que ja fa temps que es va detectar; que des de llavors es treballa en una solució definitiva, i que avui encara no s'ha resolt, es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici per examinar amb més detall l'abast de la incidència i com es treballa per donar-hi solució.

AO 00065/2025

En tramitació

Ajornament de visites en l'especialitat de Neurologia a l'Hospital d'Igualada

Hem tingut coneixement de la possible existència d'una situació anòmala en la programació de visites pel que fa a les consultes en l'especialitat de Neurologia. Concretament, sembla que s'allarga el temps d'espera per a les visites sense motiu i que això comporta que els pacients no disposin del seguiment adequat.

Objecte

Atesa la possible afectació que una situació com aquesta podria tenir en cas de confirmar-se sobre el dret a la salut de les persones residents en l'àmbit territorial de referència, es considera oportú obrir una actuació d'ofici per conèixer la situació, analitzar la possible existència d'incidències i, si escau, valorar quines mesures s'estan prenent per corregir-la.

AO 00068/2025

En tramitació

Covid persistent

Arran de la irrupció de la COVID-19, algunes persones presenten simptomatologia derivada d'haver patit la malaltia o dels efectes de la vacuna. És el que coneixem com a covid persistent.

Objecte

Actualment, no hi ha un tractament que ho curi i, a més, la simptomatologia és molt diversa, per la qual cosa el sistema sanitari públic recorre a mesures farmacològiques i no farmacològiques adaptades a les necessitats de cada persona. Amb tot, continuem rebent queixes de persones diagnosticades de covid persistent que consideren que l'atenció que se'ls ofereix en l'àmbit de la sanitat pública és del tot insuficient. Per això, es considera adequat obrir una actuació d'ofici per saber en quin nivell de coneixement sobre la malaltia ens trobem actualment, quina és l'atenció que s'ofereix des del sistema públic de salut i com s'organitza la prestació d'aquesta atenció.

AO 00073/2025

En tramitació

Servei de Rehabilitació Sant Sadurní d'Anoia

Hem tingut coneixement que el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès-Garraf té previst deixar de prestar el servei de rehabilitació a Sant Sadurní d'Anoia. Sembla que el servei el presta el Consorci, però el finança l'Ajuntament, que no està d'acord amb la decisió. En vista que aquesta mesura afecta els usuaris del Servei Català de la Salut del municipi, es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici per conèixer els motius de la decisió; el resultat de les gestions que es deuen haver fet amb l'Ajuntament, i com està previst oferir la prestació als usuaris del CatSalut de Sant Sadurní d'Anoia.

Objecte

AO 00094/2025

En tramitació

Actuacions per al desenvolupament de les mesures previstes per la Llei 3/2024, de 30 d'octubre, per millorar la qualitat de vida de persones amb esclerosi lateral amiotròfica i altres malalties o processos d'alta complexitat i curs irreversible

La Llei 3/2024, de 3 d'octubre, per millorar la qualitat de vida de persones amb esclerosi lateral amiotròfica i altres malalties o processos d'alta complexitat i curs irreversible reconeix la singularitat i les necessitats específiques que es presenten en algunes malalties (específicament l'esclerosi lateral amiotròfica) i processos d'alta complexitat i ràpida evolució, i l'impacte que representen.

Objecte

Amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones afectades, es preveuen actuacions en diferents àmbits, que inclouen mesures referents a l'agilitació de tràmits administratius en procediments de dependència i discapacitat i a l'actualització de prestacions sanitàries i ajudes per despeses relacionades amb l'assistència sanitària. En aquest sentit, per exemple, la disposició addicional quarta preveu determinades accions que s'haurien d'adoptar dins del termini de dotze mesos des de l'entrada en vigor de la Llei. Pel que fa a l'àmbit social, tenim coneixement que els departaments de Drets Socials i Inclusió i de Salut han posat en marxa algunes mesures per donar compliment a les previsions de la Llei.

Per conèixer amb detall les mesures adoptades i l'estat de desenvolupament de les previsions referides, s'inicia aquesta actuació d'ofici.

AO 00144/2025

En tramitació

Suïcidi d'una dona a l'Hospital de Terrassa

Arran de tenir coneixement de la mort violenta d'una pacient amb un trastorn psiquiàtric greu en un box d'urgències de l'Hospital de Terrassa, es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici per tenir més informació sobre els fets que hi van tenir lloc.

Objecte

Sembla que el dia de l'incident, el 22 d'agost, el centre sanitari era conscient que la dona tenia un risc molt alt de suïcidi, però no hi havia cap llit disponible a la unitat psiquiàtrica. Després de dos dies, la pacient es va treure la vida. El Comitè d'empresa del Consorci Sanitari de Terrassa ha manifestat que no donen l'abast i que el servi d'urgències de l'hospital "està en el pitjor moment". Denuncien que el servei d'urgències de l'hospital va arribar al seu límit al juliol.

AO 00161/2025

En tramitació

Control sanitari en establiments alimentaris al detall, restaurants i mercats ambulants

Hem rebut diverses queixes per un incompliment generalitzat de les obligacions legals de control sanitari dels establiments alimentaris al detall, restaurants i mercats ambulants a Catalunya. Les persones promotores de les queixes afirmen que, excepte a Barcelona, els municipis de la Diputació de Barcelona, municipis de la Garrotxa i Reus, en la resta de municipis no hi ha cap mena de control actualment.

Objecte

Fins al 2019 aquests controls els feia l'Agència de Salut Pública de Catalunya, en virtut d'uns convenis, però a partir d'aquell any no es van renovar. Sembla que, el gener de 2024, des del Departament de Salut es descartava recuperar els convenis, però s'obria a buscar alternatives, i s'havia iniciat una línia de treball amb la Secretaria de Governos Locals i Relacions amb Aran.

Davant d'aquesta situació es considera convenient obrir una actuació d'ofici per examinar com es fa efectiva l'atenció a la seguretat alimentària a Catalunya, i quines són les possibles alternatives i línies de treball en què es pugui estar treballant per garantir-la.

AO 00190/2025

En tramitació

Programa de detecció precoç del càncer de còlon i recte

Objecte

El Programa de detecció precoç de càncer de còlon i recte del Departament de Salut ofereix periòdicament la prova immunoquímica fecal (PIF) a tothom entre cinquanta i seixanta-nou anys, però la Unió Europea amplia la franja fins als setanta-quatre anys. Es creu oportú obrir aquesta actuació d'ofici per conèixer si el Departament de Salut ha considerat ampliar l'edat del cribratge.

AO 00192/2025

Atenció a l'ictus a Lleida i Tarragona**En tramitació****Objecte**

En el cas d'un ictus, l'atenció en el menor temps possible és crucial i té una incidència molt significativa en la recuperació posterior. L'evidència científica ha demostrat que un retard en l'inici del tractament suposa una reducció considerable de les probabilitats que el pacient aconsegueixi ser independent.

El tractament de trombectomia mecànica ha esdevingut un avanç molt significatiu en l'atenció a l'ictus isquèmic, però només s'ofereix les vint-i-quatre hores del dia els set dies de la setmana a Barcelona i Girona. A Lleida, l'Hospital Arnau de Vilanova l'ofereix de dilluns a divendres de 9 h a 14 h, i a Tarragona, l'Hospital Joan XXIII l'ofereix els mateixos dies de 8 h a 19 h. Fora d'aquest horari, cal traslladar els pacients a Barcelona.

Tenint en compte la disponibilitat d'aquest tractament i la relació entre aplicar-lo al més aviat i la millor recuperació del pacient, es considera oportú obrir una actuació d'ofici per examinar l'ampliació dels horaris en què s'ofereix la trombectomia a Lleida i a Tarragona.

AO 00199/2025

Utilització de matalassos antiescares als hospitals de Catalunya**En tramitació****Objecte**

Hem rebut una queixa sobre la manca de matalassos antiescares a l'Hospital Sant Joan de Déu de Sant Boi de Llobregat. La promotora indica que la seva mare, de vuitanta anys, va ingressar a urgències, en un box. Va demanar un matalàs antiescares perquè la seva mare no té mobilitat, pateix obesitat i és diabètica, i li van contestar que a urgències no en tenen. El resultat va ser que, després de tres dies, va tornar a casa amb una úlcera per pressió.

D'altra banda, durant l'any 2024, personal d'aquesta institució va visitar diversos centres residencials per a gent gran i una de les qüestions que es va plantejar van ser les úlceres per pressió que es produeixen quan els residents ingressen per un temps en un hospital. Segons se'ns va informar, no sempre se segueixen les pautes marcades en aquests casos: fer servir un matalàs especial, fer canvis de posició cada dues hores, mantenir els talons aixecats, evitar el fregament amb els llençols, no recolzar sobre el maluc quan la persona està de costat, etc.

Obrim aquesta actuació d'ofici per demanar al Departament de Salut: a) si hi ha una guia per a la prevenció de les úlceres per pressió, b) quines són les mesures que s'adopten en els centres hospitalaris, i c) quines són les dades de les persones que han ingressat sense tenir lesió i surten del centre mèdic amb una úlcera per pressió.

AO 00205/2025

Tractament per a pacients afectats d'atàxia de Friedreich**En tramitació****Objecte**

Una persona explica que el seu fill i d'altres pacients afectats d'atàxia de Friedreich no poden rebre un tractament per alentir la progressió de la malaltia que ja ha estat aprovat en altres països. S'entén que es refereix al medicament Skyclarys (omaveloxolona) i el Ministeri de Sanitat va resoldre no incloure'l en la prestació farmacèutica tenint en compte criteris de racionalització de la despesa pública destinada a prestació farmacèutica i l'impacte pressupostari en el Sistema Nacional de Salut.

De fet, el Parlament de Catalunya va adoptar una resolució sobre el millorament del tractament i la qualitat de vida dels pacients amb atàxia de Friedreich. En l'informe relatiu al compliment, la consellera de Salut explicava que, arran de la decisió del Ministeri, havien contactat amb el laboratori farmacèutic que comercialitza el medicament perquè iniciessin un nou procés de sol·licitud de finançament. També els van demanar col·laboració per desenvolupar propostes amb corresponsabilització mentre el medicament no estigui disponible per manca de finançament.

Tenint en compte, doncs, que el Departament de Salut treballa en aquest assumpte, es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici per examinar-ho més a fons.

Seguretat ciutadana i justícia

AO 00008/2025

Agressions sexuals a treballadores de vigilància penitenciària per part de reclusos

En tramitació

En la visita de l'MCPT al CP Brians 2, hem sabut que les treballadores de vigilància penitenciària d'interior pateixen o han estat víctimes d'actituds sexistes i fins i tot d'alguna agressió sexual per part dels reclusos. Les professionals agredides senten que les mesures per protegir-les són insuficients i sembla que aquestes situacions s'han multiplicat exponencialment i que tenen un efecte crida entre la resta d'interns.

Objecte

Es considera oportú conèixer el tractament i el seguiment dels episodis de violència masclista que es fa des de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, i concretament des de la Subdirecció General de Centres i Gestió Penitenciària. També es vol saber com es treballa amb les direccions dels centres penitenciaris i els consells d'igualtat de cada centre per valorar i fer el seguiment dels casos; igual per a l'assessorament, l'acompanyament i les mesures que s'adopten vers les funcionàries agredides.

AO 00015/2025

Seguiment de l'aplicació de la Llei d'amnistia en procediments i sancions administratives

En tramitació

Hem tingut coneixement per un informe d'Òmnium Cultural que la llei d'amnistia s'aplica a pocs casos de persones amb procediments i sancions administratives. De les 884 persones amb sancions administratives, només es té constància que s'hagin presentat 35 sol·licituds d'amnistia, amb el resultat següent: 17 sol·licituds concedides, 13 de desestimades i 5 sol·licituds pendents de resposta.

Objecte

També hem tingut coneixement de la manca de difusió de l'enllaç que poden utilitzar les persones afectades per demanar l'aplicació de l'amnistia.

Consideracions

La Llei d'amnistia imposa el deure d'aplicació activa a totes les administracions públiques. Per tant, el dret a l'amnistia no pot quedar condicionat exclusivament a la iniciativa de les persones afectades, especialment en els casos en què l'Administració disposa dels expedients i és l'última responsable. Cal tenir en compte que hi ha persones que, per desconeixement, manca de mitjans o afectació emocional no han pogut iniciar els tràmits corresponents.

<p>Consideracions</p>	<p>A més, les xifres tan baixes de sol·licituds d'amnistia evidencien que el mecanisme establert per l'Administració (formulari que obliga les persones a identificar-se i a sol·licitar de forma expressa l'aplicació de la norma) és del tot ineficaç.</p>
<p>Recomanacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Impulsar la revisió d'ofici dels expedients sancionadors susceptibles d'emmarcar-se en els supòsits de la Llei d'amnistia, activant els mecanismes interns necessaris per a fer-ho possible. ☑ Determinar una estratègia d'identificació i notificació proactiva a les persones afectades, amb la finalitat de garantir el retorn d'importos abonats indegudament. ☑ Ampliar i reforçar les campanyes de difusió amb caràcter massiu i permanent, utilitzant els canals institucionals. ☑ Revisar els sistemes d'informació administrativa per adaptar-los als requeriments legals i de reparació, com és el cas de l'aplicació de la Llei d'amnistia. ☑ Incorporar en les resolucions administratives una disculpa per retard en la resolució, explicant-ne els motius.
<p>Tancament</p>	<p>L'Administració ha acceptat els suggeriments, especialment pel que fa a la implantació de sistemes informàtics i protocols administratius per identificar les persones i els expedients afectats per la Llei. També s'ha prioritzat la tramitació de les denúncies i sancions susceptibles d'amnistia.</p> <p>A més, cal destacar l'esforç del Departament d'Interior i Seguretat Pública per millorar la difusió del tràmit, facilitant la sol·licitud de declaració d'amnistia i de devolució d'importos. També ha col·laborat amb entitats com Òmnium Cultural per localitzar les persones afectades. Per tot això, donem per finalitzades les nostres actuacions en aquest expedient.</p>
<p>AO 00063/2025 En tramitació</p>	<p>Suïcidi a la unitat hospitalària psiquiàtrica penitenciària del Centre Penitenciari Brians 1</p>
<p>Objecte</p>	<p>Hem tingut coneixement del suïcidi d'un intern de la unitat hospitalària psiquiàtrica penitenciària (UHPP) del Centre Penitenciari Brians 1. Estava en presó preventiva per un delictes contra la propietat.</p> <p>Aquest és el primer cas de suïcidi des que, l'octubre de 2024, el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i el Departament de Salut van impulsar el pla de xoc contra els suïcidis a les presons catalanes.</p>

AO 00070/2025

En tramitació

Identificacions i detencions policials per perfils racistes o altres biaixos**Objecte**

Organitzacions intergovernamentals com les Nacions Unides, el Consell d'Europa i la Unió Europea i organitzacions no governamentals de l'àmbit de la protecció dels drets humans sostenen que les pràctiques basades en perfils ètnics discriminatoris generen discriminació i conculquen drets fonamentals. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho a Catalunya.

Se'ns informa que la identificació inclou totes les persones i tots els àmbits, ja siguin víctimes, testimonis, autors, denunciants o denunciats. Pot ser en el marc d'un incident (perquè s'ha requerit la intervenció policial i, per tant, no és possible la intervenció arbitrària dels agents) o d'un servei (l'objectiu de la intervenció és la prevenció i en aquest cas hi pot haver discrecionalitat de l'agent actuant).

Les identificacions estan regulades internament mitjançant un procediment normalitzat en aplicació de la Llei orgànica 4/2015, de protecció de la seguretat ciutadana. Cal respectar els principis de proporcionalitat, igualtat de tracte i no discriminació per raó de naixement, nacionalitat, origen racial o ètnic, sexe, religió o creences, edat, discapacitat, orientació i identitat sexual, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Es prohibeix recollir dades o aspectes que atemptin contra la intimitat i garanties constitucionals, com són la religió, opinió, ideologia, orientació sexual, creences o afiliació política o sindical.

Posició de l'Administració

Es fa formació sobre el tema en el Curs de Formació Bàsica per a Polícies que permet l'accés a la professió. Hi ha una unitat sobre drets humans i deontologia professional (34 h) i l'any vinent hi haurà una nova unitat sobre dinàmiques d'exclusió social i es tractarà específicament la discriminació per perfil racial.

S'exposen els mecanismes de control amb dues unitats especialitzades amb rang de comissaria general: la Comissaria General d'Investigació Interna i Afers Disciplinaris (CGIID), encarregada de vetllar per la correcció de les actuacions policials, i la Comissaria General d'Inspecció i Avaluació (CGIA), encarregada d'avaluar els serveis. A més, es revisen les males praxis i disfuncions, i hi ha un sistema de gestió de suggeriments, agraïments o queixes (SAQ) i tots els casos que es reben són estudiats i revisats.

S'han incorporat mecanismes per enfortir la supervisió, auditoria i control de les intervencions. A la CGIID el 2024 es van obrir 13 informacions reservades sobre casos, de les quals 8 van finalitzar amb sobreseïment o arxiu, i 5 van implicar l'obertura d'expedient disciplinari. En una informació reservada es poden obrir expedients disciplinaris a diferents persones. També es va incoar un expedient disciplinari a un policia local, en virtut del conveni entre l'Ajuntament del Vendrell i el Departament d'Interior.

La discriminació mai es pot justificar legalment i la intervenció de les forces policials sense justificació objectiva i raonable (per criteris com la raça, la llengua, la religió o la nacionalitat) és discriminatòria. Les actuacions policials s'han de basar en el comportament de les persones, independentment de les seves característiques personals específiques.

D'acord amb la resposta rebuda, tot i que no apreciem irregularitat en l'actuació de l'Administració, el que és evident és que de vegades, la impressió de les persones és que les detencions i identificacions policials són més com un recurs de control social que de prevenció i lluita contra la delinqüència. Quan aquestes actuacions estan orientades per perfils ètnics, aquestes pràctiques són injustes. És per això que proposem:

Consideracions i recomanacions

- ☑ Establir, per escrit, indicacions pràctiques i concises amb criteris clars que limitin la potestat policial d'identificar, escorcollar, parar i detenir persones.
 - ☑ Utilitzar formularis d'identificació, parada o detenció i registre. Això permetria constatar si s'ha actuat correctament i també seria una garantia o un mitjà de prova per a les persones identificades. En aquest sentit, seria bo recollir sempre, per escrit, el motiu de la identificació, parada o detenció i registre, i donar-ne una còpia a la persona identificada.
 - ☑ Anar més enllà de l'enfocament jurídic en la formació i afegir un component sociològic per observar els principis d'igualtat i no discriminació.
-

AO 00080/2025

Finalitzada

Convocatòria dels ajuts extraordinaris en l'àmbit de l'educació en el lleure i les activitats extraescolars per fer front a les conseqüències de la COVID-19

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que es dediquen al sector del lleure educatiu i de les activitats extraescolars. Manifesten la seva disconformitat amb la convocatòria dels ajuts extraordinaris en l'àmbit de l'educació en el lleure i les activitats extraescolars per fer front a les conseqüències de la COVID-19.

En concret, es queixen del fet que un dels requisits per accedir a l'ajut sigui estar donat d'alta a un dels dos epígrafs concrets del cens de l'impost sobre activitats econòmiques (IAE) identificats a la convocatòria. Manifesten que tot complir la resta de requisits previstos a la resolució per la qual s'aprova l'ajut, les persones treballadores autònomes i les entitats del sector del lleure educatiu i de les activitats extraescolars que han patit una reducció dràstica i involuntària dels seus ingressos econòmics no hi poden accedir perquè estan donades d'alta en el cens de l'IAE en altres epígrafs diferents dels dos previstos en les bases de l'ajut.

El Síndic destaca que els epígrafs IAE identificats en la convocatòria no són els únics que poden correspondre a les activitats descrites com a objecte de la convocatòria. Ho acredita el fet que les persones que han presentat queixa duen a terme activitats extraescolars (educació musical i dansa) incloses en l'àmbit objectiu de la convocatòria, però, tot i això, n'han quedat fora.

Objecte

En aquest sentit, l'ús dels epígrafs IAE com a referència per estimar sol·licituds es pot entendre des d'un punt de vista d'agilitar-ne la valoració, però requereix una identificació exhaustiva dels epígrafs als quals poden pertànyer els potencials beneficiaris de l'ajut. Altrament, l'ús dels epígrafs com a causa d'exclusió no es pot considerar ajustat a la fonamentació de l'ajut i l'àmbit subjectiu definit a la convocatòria, en la mesura que deixa fora activitats i professionals inclosos en l'àmbit que es pretén auxiliar pel sol fet d'estar donats d'alta en un epígraf diferent als dos identificats a la convocatòria com a requisit.

Finalment, en l'informe de l'Administració s'assenyala que els professionals o empreses del sector d'activitats extraescolars que s'han vist exclosos de la convocatòria indicada han pogut accedir o podran fer-ho en el futur a altres convocatòries d'ajuts adreçats al mateix sector, al de la cultura o a autònoms i empreses. Tot i això, la convocatòria posterior específica per a aquest sector d'activitat requereix també els mateixos epígrafs d'activitat del cens de l'IAE, de manera que les persones promotores de les queixes en resten també excloses.

Recomanació	<p>☑ Valorar la viabilitat de promoure una convocatòria equivalent a la que és objecte de queixa, però específicament per als professionals i les empreses que n'han quedat exclosos per estar donats d'alta en un epígraf IAE diferent del requerit, amb capacitat d'acreditar que desenvolupen una de les activitats a les quals aquella convocatòria anava adreçada i compleixen la resta de requisits establerts.</p>
Tancament	<p>El Departament de Drets Socials ha informat que valorarà la possibilitat de fer una nova convocatòria que inclogui els professionals i les empreses exclosos de les dues anteriors, en funció de les circumstàncies de les restriccions per la pandèmia i d'acord amb les disponibilitats pressupostàries per fer-hi front.</p>
AO 00081/2025	<p>Seguiment de les recomanacions d'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) dels Mossos d'Esquadra</p>
Finalitzada	<p>L'informe <i>Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya</i> tenia la finalitat d'actualitzar i ampliar les dades disponibles en l'informe de 2016 <i>Les pistoles elèctriques com a dotació policial a Catalunya: elements per al debat</i>, i de fer una nova diagnosi sobre aquests dispositius en la policia local de Catalunya. L'informe recollia un seguit de recomanacions a les quals el Departament d'Interior de la Generalitat ja va donar resposta. En paral·lel, s'han obert actuacions d'ofici cada vegada que s'ha tingut coneixement de l'ús de DCE amb resultat lesiu, o bé quan s'ha detectat algun dèficit en la gravació de les actuacions policials amb les pistoles elèctriques (Taser).</p>
Objecte	<p>En aquest context, el temps transcorregut i les darreres intervencions parlamentàries sobre aquest assumpte posen de manifest que el protocol d'ús d'aquests dispositius no s'ha reformat des de 2018, motiu pel qual es considera necessari actualitzar i revisar les recomanacions que es van fer. Per fer-ho, es proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per revisar i actualitzar les recomanacions formulades en el protocol d'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) de l'any 2018.</p>
Tancament	<p>La Direcció General de la Policia informa del procés de revisió i millora dels procediments operatius policials. S'ha reforçat l'actuació abans de fer servir el DCE mitjançant l'advertiment verbal a la persona afectada i això s'ha materialitzat en una fitxa pensada per reforçar l'actuació policial i millorar la tramitació dels atestats.</p>

Tancament	<p>Pel que fa a les nostres recomanacions, s'informa del següent:</p> <p>Sobre limitar el nombre de descàrregues, no es considera recomanable i, en tot cas, correspon al jutge determinar si l'ús del DCE s'ha ajustat a dret. Pel que fa a la prohibició dels dispositius amb menors de divuit anys, asseguruen que comportaria confusions i riscos. Al final, s'ha optat per considerar "menors" els que tenen menys de dotze anys. Així les característiques físiques infantils són evidents i hi ha menys possibilitat d'error.</p> <p>Així mateix, s'informa de les novetats de la revisió de la instrucció sobre aquest tema. Se substituirà el terme "menor" per "infant", i "persones dèbils de salut" per "persones amb mobilitat reduïda". A més, s'analitzarà, conjuntament amb l'àmbit judicial, la necessitat de continuar conservant el cartutx projectat després d'un ús.</p> <p>En vista de la informació tramesa i per bé que alguna de les nostres recomanacions no han estat acceptades, donem per closes les actuacions iniciades, sens perjudici del seguiment que continuarem fent-ne.</p>
AO 00090/2025 En tramitació	Drets d'accés, rectificació i supressió de les dades personals al sistema d'informació de la policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
Objecte	<p>Arran d'una queixa sobre la supressió de dades personals enregistrades al sistema d'informació de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, se'ns va informar que les sol·licituds de l'exercici dels drets d'accés, de rectificació i de supressió es tramiten per ordre d'entrada. També ens van indicar que hi ha un increment exponencial de les sol·licituds, i de la seva complexitat i casuística, i que s'han adoptat mesures per complir els terminis establerts (més personal tècnic i administratiu, per exemple). Vista la situació, obrim aquesta actuació d'ofici per fer-ne seguiment.</p>

AO 00137/2025

Mort d'un intern al Centre Penitenciari Lledoners**En tramitació****Objecte**

Hem sabut que el juliol de 2025 un intern del Centre Penitenciari Lledoners va ser trobat mort a la seva cel·la. Les primeres hipòtesis apunten a un suïcidi. La mort es va produir durant l'estona que els interns poden romandre de forma voluntària a la seva cel·la. Cal dir que l'intern no estava inclòs dins del programa de prevenció de suïcidis.

Posició de l'Administració

L'Administració penitenciària ens ha informat que ha obert un expedient d'informació reservada en relació amb aquest cas.

AO 00171/2025

Paper de l'autoritat judicial en els internaments involuntaris**En tramitació****Objecte**

Arran de les visites de l'MCPT als centres mèdics de salut mental, hem sabut que l'entrevista privada que fa l'autoritat judicial amb el/la pacient, per decidir si aprova o no l'internament involuntari per trastorn psíquic, es fa per internet i no de forma presencial, com es feia habitualment abans de la pandèmia. Aquesta manera de procedir és objecte de crítiques, tant del personal mèdic com de les mateixes persones afectades.

Les persones afectades solen desconèixer amb qui parlen, atesa la situació mèdica en què es troben, i tampoc són conscients que, en aquests reconeixements, tenen dret a defensar-se, a tenir un advocat/da i un procurador/a que el representin, conèixer els seus drets, explicar-se i proposar proves. Els professionals de la salut són els que els han d'explicar quins són els seus drets i la decisió de l'autoritat judicial.

En el marc de la reunió de la síndica i l'adjunt general amb la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya se'ls trasllada aquesta realitat, que recullen i demanen disposar de dades. Per fer-ho i dimensionar quin és el procediment habitual de les exploracions de la comissió judicial i les circumstàncies d'aquests reconeixements, es considera oportú obrir aquesta actuació d'ofici i demanar informació al Departament de Salut.

AO 00188/2025

En tramitació

Aplicació de la disposició addicional novena de la Llei orgànica 1/2025**Objecte**

La disposició addicional novena de la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, estableix el marc jurídic pel qual es regula la justícia restaurativa en el procés penal, i fixa els principis de voluntarietat, gratuïtat, oficialitat i confidencialitat. Aquesta figura pot aplicar-se en diferents fases del procediment penal: instrucció, enjudiciament i execució de la pena. La derivació del cas al servei de justícia restaurativa la pot acordar el jutge o el tribunal d'ofici o es pot fer a instància de part, i la seva implementació i els seus resultats poden impactar en la resolució judicial, especialment en relació amb l'arxivament, el sobreseïment o la suspensió de la pena, segons el tipus i fase del delictes.

Amb l'objectiu de delimitar l'abast real i l'aplicació pràctica de la justícia restaurativa i d'obtenir informació precisa i desagregada sobre els procediments iniciats en cada fase del procés penal, obrim aquesta actuació d'ofici i demanem a l'Administració informació sobre l'impacte de la justícia restaurativa en el procediment penal i/o penitenciari, d'acord amb la normativa vigent i garantint el respecte als principis fonamentals recollits en la Disposició Addicional Novena.

Serveis socials

AO 00026/2025	Tancament de la Residència Tàber de Barcelona
Finalitzada	
Objecte	Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el tancament de la Residència Tàber de Barcelona.
Tancament	Atès que l'Administració ens facilita totes les dades sol·licitades sobre el trasllat dels residents, els criteris de reassignació, la informació donada als familiars i residents, i la tipologia de centres, i que no hem rebut queixes ni de familiars ni de residents de l'esmentat centre residencial, donem per finalitzada la nostra intervenció i s'arxiva l'actuació d'ofici de referència.
AO 00028/2025	Informació i la gestió dels ajuts d'atenció social per a persones amb discapacitat
En tramitació	
Objecte	<p>La prestació social de caràcter econòmic de dret de concurrència d'atenció social a les persones amb discapacitat té per objecte contribuir a cobrir les despeses ocasionades per adquirir productes i fer actuacions per millorar l'autonomia personal de les persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial. L'objectiu és millorar la seva qualitat de vida i fomentar-ne la inclusió social. Es tracta de prestacions de caràcter econòmic i dret de concurrència, que estan subjectes a convocatòria pública.</p> <p>En l'estudi d'algunes queixes que s'han presentat a aquesta institució, hem detectat algunes situacions que indicarien la conveniència de millorar la informació de què disposen les persones sol·licitants, a fi d'aconseguir més efectivitat dels ajuts. Per aquesta raó, i amb la finalitat d'estudiar aquesta qüestió i valorar possibles propostes en convocatòries futures, s'inicia aquesta actuació d'ofici sobre els ajuts d'atenció social a les persones amb discapacitat.</p>

AO 00029/2025

En tramitació

Aplicació dels supòsits d'excepció del límit d'edat per accedir a determinats serveis**Objecte**

Els serveis residencials i de centre de dia per a persones grans estan destinats, amb caràcter general, a persones de seixanta-cinc anys o més. La normativa vigent preveu que, excepcionalment, no es tingui en compte aquest límit d'edat i, per tant, puguin accedir a aquests serveis persones de menys edat, sempre que existeixi un informe tècnic justificatiu de la prescripció del servei a una persona i la resolució administrativa corresponent emesa per l'òrgan competent.

Alguns casos que s'han plantejat davant d'aquesta institució indiquen que, tot i aquesta previsió, no sempre es té compte aquesta possibilitat per assegurar que les persones puguin accedir a un servei d'aquestes característiques, ja que s'introdueixen altres limitacions. També sembla que no hi ha uns criteris homogenis o prou coneixement per part dels diversos operadors sobre el circuit que s'ha de seguir

Atès que això pot afectar de manera substancial el dret de les persones en situació de dependència a accedir a un servei adequat a les seves necessitats, s'inicia aquesta actuació d'ofici per conèixer i valorar els criteris i l'aplicació que es fa de l'excepció del límit d'edat per accedir a aquests serveis de centre residencial i de centre de dia.

AO 00032/2025	Desallotjament de persones sense llar de l'aeroport del Prat de Llobregat
En tramitació	
Objecte	<p>El dia 25 de febrer de 2025 es va intentar recol·locar les més de 160 persones en situació de carrer que s'estan a l'aeroport del Prat de Llobregat. L'operació va comptar amb la supervisió dels Mossos d'Esquadra i també hi havia persones dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona i del Prat de Llobregat perquè l'objectiu era atendre'ls i oferir-los una solució d'emergència. Obrim aquesta actuació d'ofici per examinar l'actuació portada a terme, els motius i els recursos que s'han facilitat a les persones desallotjades.</p>
Tancament	<p>El Departament de Drets Socials i Inclusió va signar, el 25 de setembre de 2025, un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament del Prat de Llobregat i AENA S.M.E. SA per implantar el Pla d'actuació de l'aeroport Josep Tarradellas Barcelona-el Prat.</p> <p>L'objecte d'aquest conveni és establir una col·laboració per prevenir i detectar la presència de persones en situació de vulnerabilitat social a l'aeroport Josep Tarradellas, donar-hi resposta, i abordar els impactes o conflictes que alterin la convivència que aquestes situacions puguin generar.</p> <p>Es farà la intervenció social amb les persones en situació de vulnerabilitat social que estiguin ubicades a les terminals T1 i T2, i als edificis d'aparcament, al municipi del Prat de Llobregat i fora de les instal·lacions de l'Aeroport; també farà una diagnosi de la situació. AENA cedeix, de manera gratuïta, els seus espais i equipament per facilitar les tasques dels professionals que treballin en la intervenció social de les persones en situació de vulnerabilitat, tant les que es trobin a les terminals de l'aeroport com les que es trobin fora de les seves instal·lacions. El Departament de Drets Socials i Inclusió finança la intervenció de l'Ajuntament de Barcelona (384.587,84 euros) i del Prat de Llobregat (132.012,11 euros mensuals).</p> <p>El conveni, que s'ha prorrogat per al 2026, disposa d'una Comissió de seguiment i una taula tècnica del projecte d'intervenció (TTPI), que coordina el Departament de Drets Socials i Inclusió, i que es reneix, com a mínim, una vegada al mes.</p>

<p>AO 00036/2025</p> <p>Finalitzada</p>	<p>Desallotjament de persones sense llar del parc de la Ciutadella de Barcelona</p>
<p>Objecte</p>	<p>El dia 4 de març de 2025, la Guàrdia Urbana de Barcelona va fer una intervenció al parc de la Ciutadella per desallotjar persones sense llar, i sembla que els va requisar les mantes i els sacs de dormir que portaven. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.</p>
<p>Tancament</p>	<p>L'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior informa de les intervencions de la Guàrdia Urbana de Barcelona en matèria d'ocupació intensiva de l'espai públic el dia 4 de març al parc de la Ciutadella, i el dia 6 de març a l'entrada 22 de la Ronda Litoral.</p> <p>Pel contingut de l'informe, i després de la reunió mantinguda amb personal de l'Ajuntament, queda clar que aquest problema no només afecta l'àrea de seguretat i que cal un espai de trobada entre l'Ajuntament, l'Àrea Metropolitana, el Departament de Drets Socials i les entitats socials. Cal abordar-ho des de diferents nivells (seguretat, neteja, convivència, serveis socials i de salut) i cercar vies per defensar els drets de les persones vulnerables i de la resta de ciutadans.</p>
<p>AO 00083/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Tancament del Casal Maria Aurèlia Capmany</p>
<p>Objecte</p>	<p>Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas del tancament del casal Maria Aurèlia Capmany, que fa moltes activitats culturals, formatives i de benestar, i hi acudeixen unes 150 persones de perfils molt diversos (persones molt grans, en cadires de rodes, amb respiradors...) que necessiten que el casal estigui a la vora del domicili.</p> <p>El tancament, segons l'Ajuntament, es deu a la falta d'espai (fa 200 metres quadrats, molt per sota dels 1.000 metres quadrats requerits). A més, està ubicat en un entresol·llogat, circumstància que dificulta certes activitats i l'accés.</p> <p>Els afectats asseguren que se'ls va prometre que abans de tancar, obririen un altre centre a la vora, però ara només els ofereixen la solució del casal Germanetes, que està molt lluny i mal comunicat.</p>

AO 00093/2025

Terminis de tramitació de les sol·licituds de reconeixement/revisió de la discapacitat**En tramitació**

En aquesta institució rebem un alt volum de queixes referents a la demora en la resolució dels procediments de reconeixement i de revisió del grau de la discapacitat. Les respostes que rebem de l'Administració estableixen terminis que superen amb escreix el termini de sis mesos fixat legalment, indicant per a la cita de la revisió de grau un termini que moltes vegades no és inferior a dos anys des de la data de la sol·licitud.

Les sol·licituds de valoració i de revisió del grau de la discapacitat es resolen per rigorós ordre de recepció i els efectes es retrotrauen a la data de la seva presentació. Si la persona considera que té un motiu de prioritització, pot presentar una petició dirigida al centre de valoració annexant un informe social de la treballadora social de referència en el qual es justifiqui el motiu, i l'agilització de l'expedient quedarà sotmesa a criteri de la direcció de l'esmentat centre de valoració.

Objecte

Des de la nostra institució considerem que aquests retards són incompatibles amb la protecció especial que els poders públics han de dispensar a les persones amb discapacitat. Tenir reconegut un grau de discapacitat del 33 % o més i residir a Catalunya garanteix l'accés a diferents recursos de la Cartera de serveis socials, entre altres avantatges. Per això, és molt important que la persona disposi del certificat acreditatiu de la seva discapacitat en un termini adequat per accedir a les prestacions econòmiques, accions assistencials i altres beneficis de suport adreçats a aquest col·lectiu. Les demores dificulten o impedeixen accedir a les mesures de suport previstes per compensar les dificultats que tenen aquestes persones per raó de la seva discapacitat i per millorar la seva autonomia.

En el marc de l'actuació d'ofici AO-190/24, el Departament va respondre que s'havia aprovat un pla de xoc per disminuir els retards i millorar les llistes d'espera del procediment de la valoració de la discapacitat i la dependència. Tot i això, hem continuat rebent queixes i, per tant, considerem oportú obrir aquesta actuació d'ofici.

AO 00121/2025

En tramitació

Renda garantida de ciutadania i la modificació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol

La renda garantida de ciutadania, creada per la Llei 14/2017, del 20 de juliol, és una prestació que té com a finalitat assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i a les famílies que es troben en situació de pobresa. Des del moment de l'entrada en vigor de la Llei, hem rebut un nombre molt important de queixes i s'han dut a terme diverses actuacions d'ofici per fer suggeriments i recomanacions diverses relacionades amb la gestió administrativa i la configuració de la prestació. Durant aquest temps, s'han plantejat també algunes iniciatives legislatives de reforma o modificació de la prestació que no han estat portades a terme per diferents circumstàncies.

Objecte

Actualment, s'està tramitant al Parlament de Catalunya una proposició de llei de la renda garantida de ciutadania que té per objecte reformar la prestació amb la finalitat de millorar-la, adequar-la al nou marc de prestacions i protecció social, estendre el seu abast i simplificar la gestió administrativa. En aquest procés, la institució del Síndic de Greuges va comparèixer al Parlament de Catalunya el 14 de juliol de 2025.

Aquesta actuació d'ofici té per objecte recollir les propostes i les aportacions de la institució sobre aquesta qüestió per fer-les arribar al Parlament de Catalunya i al Departament de Drets Socials i Inclusió.

AO 00133/2025

En tramitació

Recursos residencials de les persones amb discapacitat de seixanta-cinc anys i més

Arran de la tramitació de la queixa 3344/2025, hem constatat que no sempre es garanteix que les persones discapacitades, quan compleixen seixanta-cinc anys, estiguin en un centre on se'ls garanteixi l'atenció que precisen. Sembla que han de passar obligatòriament a una residència de persones grans, que no hi ha protocols ni criteris per fer aquesta derivació. Especialment, sembla que no hi ha consentiment informat i que en cap moment es deixa constància de quin suport es donarà a la residència per a persones grans.

Objecte

Arran de la queixa, el Departament de Drets Socials i Inclusió va respondre que cada cas s'estudia de forma individual, que els tècnics fan la proposta i els serveis territorials decideixen la destinació, consultant prèviament els interessats, la família i els tècnics guardadors, i amb subjecció al protocol de cada centre.

A fi d'estudiar aquest assumpte en general, sense fer referència només a la queixa en concret, obrim aquesta actuació d'ofici.

AO 00134/2025

En tramitació

Incidències amb la temperatura i el personal de la Residència Mare de Déu de la Mercè de Tarragona**Objecte**

Diverses famílies es queixen de la calor intensa de les habitacions, on no arriba l'aire condicionat, i també de la manca de personal del centre. Sembla que se superen els 30 graus i que les famílies han hagut de portar ventiladors i aparells portàtils per fer front a la situació.

El Departament de Drets socials i Inclusió va gestionar la compra d'una vintena d'aparells d'aquest tipus, però, malgrat haver fet la demanda fa més d'un mes, encara no han arribat. L'Administració indica que és conscient de les dificultats que s'han produït amb relació a la climatització i que s'està treballant en la contractació de millores tècniques que permetin garantir unes condicions òptimes de temperatura i confort pels residents i pels treballadors. També s'han adquirit aparells portàtils per a les habitacions i es valoren altres alternatives per millorar el confort tèrmic.

Respecte del personal, s'informa que part de l'equip directiu es troba absent per diferents motius. El Departament ha destinat de manera prioritària un equip de professionals externs per oferir suport operatiu, organitzatiu i humà per garantir la qualitat assistencial. Així mateix, l'Administració reconeix dificultats en determinats col·lectius, com infermeria, i indica que recentment hi ha un nou metge responsable de l'atenció sanitària, càrrec que es trobava vacant.

Atesa aquesta informació, obrim una actuació d'ofici per analitzar la situació.

AO 00150/2025

Finalitzada

Situació de gran vulnerabilitat d'una persona de la Bisbal del Penedès**Objecte**

Una persona denuncia que un veí està en situació d'abandonament, sense que els serveis socials duguin a terme cap actuació. Sembla que és una persona en procés oncològic, sense fer tractament ni seguiment mèdic. A més, asseguren que pateix un deteriorament cognitiu i denuncia precarietat econòmica. S'ha denunciat als Mossos d'Esquadra que una neboda ha utilitzat la seva pensió i ha demanat un préstec al seu nom. Els veïns també han detectat que els darrers mesos algú fa servir la seva targeta bancària.

La persona assegura que depèn de l'ajuda dels veïns per viure i que no pot gestionar les seves necessitats bàsiques (menjar, higiene, cura personal i pagar els subministraments) i que són els veïns els que s'encarreguen de fer-ho.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas i, si escau, prendre les mesures oportunes.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials bàsics hi han intervingut i se n'està fent seguiment.

Constatem que la intervenció segueix la voluntat de l'usuari i les necessitats que indica.

Els serveis socials han determinat que no és una persona dependent. La petició de mesures de suport s'ha descartat, perquè la persona, en plenes facultats, hi està totalment en contra. No es detecta deteriorament cognitiu. Per tant, seria molt difícil que es dictés judicialment alguna resolució de mesura de suport.

En conseqüència, atès que l'Administració està donant l'atenció adequada, donem per finalitzada la nostra intervenció i s'arxiva l'expedient de referència.

AO 00151/2025

Tancament del servei de menjador al Casal de Can Boada de Terrassa**Finalitzada****Objecte**

Hem tingut coneixement del tancament del servei de menjador del Casal de Can Boada de Terrassa.

Diverses entitats han demanat que es faciliti aquest servei de menjador. El tancament pot tenir conseqüències, especialment per a les persones grans, que viuen en soledat o tenen una situació de vulnerabilitat. Pot implicar que es deixi de tenir una alimentació equilibrada i nutritiva, o que es perdi un espai de socialització i punt de trobada. A més, el menjador és una ajuda en situacions de precarietat econòmica.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas, i adrecem al Departament de Drets Socials i Inclusió i a l'Ajuntament de Terrassa.

Tancament

L'Administració informa que el servei va estar actiu fins a mitjan any 2022, quan el titular de la concessió va manifestar la voluntat de finalitzar el contracte. La concessió es va licitar el 2023 i va quedar deserta (no es va rebre cap oferta). Es va contactar amb entitats per gestionar el servei mitjançant un conveni sociolaboral, però cap entitat s'hi va avenir. No es va arribar a temps per licitar-ho el 2025. No hi ha obligació legal de prestar aquest servei, però sí que hi ha interès, per ser un punt de trobada i socialització, i una eina de dinamització comunitària. Per tant, es tornarà a licitar el 2026.

De moment, l'Ajuntament informa que els serveis socials disposen de places en la resta de menjadors dels casals de Terrassa, que cobreixen les necessitats detectades, que es facturen segons els serveis oferts.

Vista la resposta, es tanca l'actuació d'ofici perquè no es detecta irregularitat.

AO 00156/2025

Tancament dels mòduls d'acollida per a persones sense llar a Vilanova i la Geltrú**Finalitzada****Objecte**

Obrim la present actuació d'ofici AO 156/25 perquè hem tingut coneixement que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha tancat els mòduls de l'operació fred per a les persones sense llar.

Tancament

Sembla que el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès-Garraf necessitava aquest espai per ubicar la nova base del Sistema d'Emergències Mèdiques i, per això, no va renovar el conveni de cessió dels jardins de l'Hospital de Sant Antoni, que és on estaven ubicats els mòduls. L'Ajuntament està treballant amb la Fundació Sant Antoni Abat per trobar una solució al problema.

Al Síndic de Greuges seguim amb interès i preocupació el fenomen del sensellarisme a Catalunya i es constata una triple realitat: la dificultat de respostes efectives dels ajuntaments, la preocupació creixent del veïnat davant la transformació de l'espai públic i la vulnerabilitat de les persones que viuen al carrer. Per aquests motius, hem decidit obrir una actuació d'ofici general sobre sensellarisme i assentaments urbans, anotada amb el número AO 182/2025.

Aquesta actuació ens servirà per impulsar des de la institució un acord de país per abordar col·laborativament aquesta qüestió (treballarem per incorporar-hi també entitats del tercer sector). Una de les primeres actuacions serà recollir informació dels municipis sobre la realitat del sensellarisme, els assentaments urbans i també els recursos per abordar aquesta problemàtica. També es recollirà informació dels consells comarcals, que tenen la competència en determinats serveis en el cas dels municipis menors de 20.000 habitants.

Vista la situació, donem per finalitzades les nostres actuacions en el marc d'aquesta actuació i tindrem en compte la informació recollida per a l'AO 182/25 en curs.

AO 00165/2025 Finalitzada	Assentament de persones sense llar a prop del camp municipal La Foixarda
Objecte	<p>Hem rebut unes queixes perquè a prop del camp municipal de La Foixarda hi ha un assentament de persones sense llar. Això provoca problemes de salubritat, perquè fan les seves necessitats al carrer, fet que provoca males olors i atrau insectes i rates. També hi ha sensació d'inseguretat per a les persones més vulnerables (menors d'edat o persones d'edat avançada), que tenen por d'anar soles pel carrer. Fins i tot hi ha esportistes que no se senten segures i els pares les han d'acompanyar. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas.</p>
Tancament	<p>L'Administració indica les actuacions de la Guàrdia Urbana de Barcelona i altres serveis implicats, com el servei de neteja. Donem per finalitzades les nostres actuacions i tractarem el fenomen del sensellarisme a Catalunya en el marc de l'actuació d'ofici 182/2025.</p>
AO 00166/2025 En tramitació	Gestió i qualitat d'un menjador per a persones grans
Objecte	<p>Hem rebut queixes sobre un menjador per a persones grans i la seva empresa de càtering. Denuncien manca d'higiene; tracte condescendent i intolerant vers les persones grans, especialment a aquelles persones amb discapacitats i problemes cognitius; manca d'atenció a problemes de mobilitat, d'audició, de masticació, etc.; menjar de mala qualitat i no adaptat a les necessitats específiques d'alguns usuaris (aquells que tenen problemes de masticació i deglució). Sembla que no es poden formular queixes o tenir una conversa amb algun responsable del servei.</p> <p>Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació.</p>

AO 00169/2025

En tramitació

Desallotjament imminent de les persones que viuen en l'antiga caserna de la Guàrdia Civil de Sabadell**Objecte**

Veïns de Sabadell informen de la situació de més d'una quarantena de persones que viuen en el que van ser els domicilis de l'antiga caserna de la Guàrdia Civil. Hi ha menors i han rebut una notificació municipal que han de deixar l'espai pel suposat mal estat de l'edifici. Els fan sortir l'endemà de rebre l'avís.

☑ Valorar suspendre provisionalment el desallotjament previst si el suposat risc d'esfondrament de l'edifici no és generalitzat i no afecta les zones dels antics habitatges de la caserna.

☑ Enviar a la institució, amb urgència, els informes tècnics de valoració de l'estat de l'edifici.

- Informar del seguiment que els serveis socials han fet d'aquestes persones, especialment de les famílies amb menors.

☑ Detallar les mesures d'acompanyament per garantir recursos residencials d'urgència que està en condicions d'oferir l'Ajuntament de Sabadell, amb indicació dels recursos socials i de salut pública que es poden posar a disposició d'aquestes persones en cas de desallotjament.

☑ Informar de si l'Ajuntament de Sabadell ha rebut queixes de veïns per problemes de convivència, fruit d'aquesta ocupació de l'antiga caserna de la Guàrdia Civil.

Recomanacions

Atesa la urgència del cas, mantenim una conversa amb un responsable de l'Ajuntament de Sabadell i suggerim:

☑ Donar les ordres oportunes perquè els serveis socials, prèviament a l'actuació policial, entrin en contacte amb totes les persones que viuen a l'antiga caserna per preparar, si escau, la resposta adient a les necessitats detectades.

☑ Garantir que totes les persones podran endur-se les seves pertinences i que, per tant, disposaran d'un temps suficient per sortir de l'edifici, i que aquest procés es farà amb acompanyament de professionals dels serveis socials.

☑ Assegurar que en tots els casos que es requereixi per situació d'especial vulnerabilitat (menors, salut, persones grans) s'ha previst un recurs residencial d'urgència per un temps limitat, però suficient per garantir sortides dignes a aquestes persones.

AO 00182/2025

Sensellarisme i assentaments urbans**En tramitació****Objecte**

La realitat del sensellarisme està cada vegada més present als nostres municipis. Seguim amb preocupació d'aquest fenomen, tot constatant una triple realitat: la dificultat de respostes efectives dels ajuntaments, la preocupació creixent del veïnat davant la transformació de l'espai públic i, finalment, la vulnerabilitat cada vegada més gran de les persones que es troben en situació de carrer.

La institució vol impulsar un acord de país per abordar col·laborativament des de les diverses administracions aquesta qüestió. En aquest acord també es treballarà per incorporar entitats del tercer sector. Una de les primeres actuacions serà recollir informació dels municipis sobre la realitat del sensellarisme, dels assentaments urbans i dels recursos de què disposen per abordar aquesta problemàtica. També es recollirà informació dels consells comarcals que tenen la competència en determinats serveis en el cas dels municipis amb menys de 20.000 habitants.

AO 00183/2025

Deficiències de personal en una residència de Girona**En tramitació****Objecte**

Obrim aquesta actuació d'ofici perquè hem tingut coneixement de greus deficiències de personal a la residència de gent gran Creu de Palau de Girona, residència de titularitat del Departament de Drets Socials i Inclusió. Segons se'ns ha indicat, la situació s'ha posat en coneixement del Departament fa més d'un any, i no hi ha resposta ni s'ha adoptat cap mesura correctora.

El col·lectiu d'infermeres treballa per sota dels mínims legals i funcionals establerts, fins al punt que hi ha torns sense cap infermer/a assignat o amb només un professional per a més de 200 residents, la majoria amb alt grau de dependència i patologies psiquiàtriques. Aquesta manca estructural de personal ocasiona que només puguin atendre les urgències immediates, deixant desateses les altres tasques per falta de personal i temps.

Aquesta situació posa en risc la salut, la dignitat i la seguretat dels usuaris alhora que està deteriorant la salut física i emocional dels treballadors, que allarguen la jornada laboral sense cap contraprestació i assumeixen responsabilitats que no els pertoquen. Hi ha una constant onada de baixes laborals.

AO 00195/2025

En tramitació

Ampliació de termini per resoldre sol·licituds de renda garantida de ciutadania

Objecte

La normativa reguladora de la renda garantida de ciutadania disposa que l'Administració ha de resoldre expressament les sol·licituds en un termini màxim de quatre mesos des de la data d'entrada de la sol·licitud al registre. Aquesta institució ha tingut coneixement que recentment el Departament de Drets Socials i Inclusió ha ampliat aquest termini en quatre mesos addicionals, una decisió motivada, segons sembla, per un volum elevat de sol·licituds pendents de resoldre i un increment del temps de resolució en els darrers mesos.

A fi d'avaluar aquesta qüestió des d'una perspectiva més àmplia, conèixer les raons d'aquesta decisió, l'abast, i les mesures posades amb marxa per l'Administració, s'inicia aquesta actuació d'ofici sobre l'ampliació de termini per resoldre les sol·licituds de renda garantia de ciutadania.

AO 00200/2025

En tramitació

Multes a Martorell per agafar aigua de les fonts

Objecte

Sembla que l'Ajuntament de Martorell planteja sancions de fins a 750 euros per emplenar ampolles de les fonts públiques o per utilitzar estris d'emmagatzematge d'aigua a la via pública. Això pot suposar un càstig per a les persones que no tenen aigua corrent a casa; especialment, per a les persones més vulnerables.

Els col·lectius socials consideren que l'aigua ha de ser tractada i gestionada com un bé públic, comú i essencial, un dret humà, que no pot quedar subjecte a decisions punitives. És per això que obrim aquesta actuació d'ofici i ens adreçarem a l'Ajuntament de Martorell.

AO 00214/2025	Desallotjament de l'IES B9 de Badalona
En tramitació	
Objecte	<p>Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar el desallotjament de l'immoble conegut com a IES B9, del barri de Sant Roc de Badalona.</p> <p>El 2024 vam gestionar la queixa 4994/2024 sobre aquest tema i vam demanar informació a l'Ajuntament de Badalona, que el 28 d'octubre de 2024 ens va trametre un informe indicant que s'hi havien fet infrahabitatges i connexions fraudulentament a les xarxes de subministraments; que l'Ajuntament havia rebut nombroses queixes per problemes de convivència i seguretat, sent necessària la intervenció policial; que els serveis socials feien seguiment i suport d'algunes de les persones de l'immoble mitjançant els tècnics especialitzats en sensellarisme; que un cop es fes la desocupació, l'Ajuntament continuaria treballant de forma individual amb les persones que estaven en seguiment per trobar els recursos més viables en cada cas.</p> <p>D'acord amb aquesta informació, el 30 d'octubre de 2024, vam demanar més informació i aquesta sol·licitud d'informació va ser reiterada el 3 de desembre de 2024 i el 24 de novembre de 2025, sense cap resposta de l'Ajuntament de Badalona. Finalment, vam saber que el 17 de desembre de 2025 es va desallotjar l'immoble.</p>
AO 00215/2025	Mort en una residència d'una persona que va patir cremades
En tramitació	
Objecte	<p>Obrim aquesta actuació d'ofici per valorar el cas d'una persona que va morir en una residència de gent gran. La persona havia patit cremades durant un bany amb aigua massa calenta i posteriorment va ingressar a l'hospital per una infecció respiratòria i va morir. Els familiars han presentat una denúncia i els Mossos d'Esquadra han obert una investigació. La residència també va obrir una investigació interna per aclarir els fets i va incoar un expedient disciplinari al treballador que la va atendre. Tot i que la versió dels fets era contradictòria, el treballador no va presentar al·legacions i va plegar de la feina.</p>
Tancament	<p>Segons l'informe rebut, no es pot establir una relació causal entre les cremades patides i la infecció respiratòria posterior, per la qual va ser derivada a l'Hospital d'Igualada. D'acord amb aquesta informació, i atès que l'organisme inspector competent ha adoptat les mesures oportunes amb relació amb els fets que han motivat la present actuació d'ofici, donem per finalitzada la nostra intervenció.</p>

Transports

AO 00001/2025

En tramitació

Deficiències en les línies de transport interurbà per carretera

Objecte

Els darrers anys, hem rebut moltes queixes sobre el funcionament deficient dels autobusos interurbans, pel que fa a qualitat, servei, freqüència i accessibilitat. En concret, l'any 2022 es van rebre 13 queixes, l'any 2023, 134 i l'any 2024, 148.

Per aquest motiu, obrim una actuació d'ofici per analitzar l'estat de la qüestió i proposar millores que incideixin positivament en els usuaris.

AO 00003/2025

En tramitació

Condicions de prestació del servei ferroviari a la xarxa de Rodalies i Regionals

Objecte

De forma continuada, la institució del Síndic rep un gran nombre de queixes relacionades amb la prestació de Renfe del servei ferroviari a la xarxa de Rodalies i de Regionals. Qüestionen la garantia del dret a la mobilitat sostenible i segura i del dret a la lliure circulació dels usuaris del servei.

Recomanacions

☑ Reconèixer públicament l'afectació que tenen les reiterades incidències en la prestació del servei de Rodalies i de Regionals, no només en el dret a la mobilitat de les persones, sinó també en el dret al treball, el dret a l'educació, el dret a la salut i el dret al gaudi i a la vida familiar.

☑ Millorar la informació, en temps real, quan es produeix qualsevol tipus d'incidència que alteri la prestació normal del servei, oferint als usuaris una explicació clara sobre la causa de la incidència, la previsió temporal per a la seva solució i les alternatives de transport de què disposen. Quan la incidència afecti l'accessibilitat al servei, cal informar amb antelació suficient perquè les persones amb dificultats de mobilitat puguin preveure altres opcions de desplaçament. A més, cal informar degudament del protocol d'actuació de Renfe per garantir una alternativa de transport a aquelles persones amb mobilitat reduïda que no poden accedir al servei per la manca de funcionament d'ascensors.

☑ Oferir unes vies de reclamació àgils i eficaces per resoldre els conflictes que es produeixin amb relació a la prestació del servei. En cap cas han de comportar un cost econòmic per a les persones perjudicades. A més, de forma específica, es recomana la implementació de mètodes adequats de solució de conflictes (MASC).

Recomanacions Garantir el dret de les persones afectades a la reparació del dany sofert, mitjançant l'establiment d'un sistema de compensació, en què s'estableixi una graduació d'indemnitzacions econòmiques, tenint en compte la gravetat de l'afectació i també la reiteració de les incidències.

AO 00031/2025

En tramitació**Incidents amb alguns vehicles en una parada d'autobusos de Berga****Objecte**

Hem tingut coneixement dels incidents ocorreguts en una parada d'autobusos de Berga, on alguns vehicles s'han desfrenat. D'acord amb la informació apareguda als mitjans de comunicació, l'Ajuntament de Berga té previst adoptar mesures de seguretat en aquest espai mentre es construeix la futura estació d'autobusos.

Per estudiar aquest assumpte i fer-ne un seguiment, hem obert una actuació d'ofici i hem demanat a l'Ajuntament de Berga que ens informi de les mesures provisionals que ha adoptat en el baixador actual d'autobusos i de la previsió de la construcció de la nova estació d'autobusos.

AO 00084/2025

Finalitzada**Transport a demanda al Pallars Sobirà****Objecte**

Hem tingut coneixement del problema amb l'organització actual del servei de transport a demanda ofert al Pallars Sobirà i gestionat pel Consell Comarcal. Concretament, hi ha determinats nuclis de població (Son, Estaís, Jou, Berrós Sobirà, Berrós Jussà i Llavorre) que queden exclosos de la cobertura del servei, malgrat tenir una població resident significativa en comparació amb altres localitats que sí que disposen de transport. Aquesta situació suposa un greuge comparatiu envers els veïns d'aquests pobles, i aquestes zones es podrien cobrir ampliant línies ja existents o creant-ne de noves, amb un impacte logístic i pressupostari mínim.

Recomanacions

En vista de la informació que ens ha fet arribar el Consell Comarcal del Pallars Sobirà, no observem indicis d'actuació irregular per part de l'Administració, ni mancances substancials en la informació proporcionada.

<p>Recomanacions</p>	<p>No obstant això, suggerim:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Reforçar els canals d'informació proactiva a la ciutadania dels nuclis petits sobre els processos per demanar el servei, ja que és possible que molts veïns desconeguin com sol·licitar-lo. ☑ Publicar de manera periòdica els informes sobre l'evolució del servei i les peticions presentades, per reforçar la transparència. ☑ Implementar programes de rutes provisionals als municipis que manifestin una necessitat puntual (en període de vacances, festius, època escolar, etc.), i avaluar-ne la viabilitat. ☑ Facilitar un canal senzill, sigui presencial o telemàtic, perquè les persones interessades puguin presentar reclamacions, suggeriments i propostes de millora del servei, garantint-ne el seguiment i la resposta.
<p>Tancament</p>	<p>El Consell Comarcal ha acceptat els suggeriments i, per a cadascun, adopta mesures concretes o reconeix la validesa de les propostes:</p> <p>En relació amb la informació als nuclis petits, afirma que ja es facilita per diferents vies; pel que fa a la publicació d'informes, accepta la proposta i preveu posar-la en pràctica a través d'una publicació anual de resultats al web del Consell; en relació amb les rutes provisionals per a necessitats puntuals, acredita que ja adapta rutes i que, tot i que la decisió final depèn del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, valorarà les peticions; i, finalment, en relació amb el canal de reclamacions i suggeriments, indica que aquesta funció la fan els ajuntaments.</p>
<p>AO 00096/2025</p> <p>En tramitació</p>	<p>Seients reservats en el transport públic per a persones amb discapacitat i altres col·lectius</p>
<p>Objecte</p>	<p>Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la manca de seients reservats en el transport públic per a persones amb situació de discapacitat i per a altres persones que també tenen la necessitat d'anar assegudes. És el cas de la gent gran, les persones embarassades o amb infants o les persones amb necessitats específiques derivades de la seva situació de salut. Es preveu valorar la suficiència del nombre de seients reservats, la seva visibilitat i les campanyes de sensibilització que es portin a terme.</p>

AO 00106/2025

Incidència en l'aplicació mòbil de la T-Mobilitat**Finalitzada****Objecte**

Segons les informacions aparegudes a diversos mitjans de comunicació, una incidència tècnica greu va afectar el funcionament de la T-Mobilitat, especialment en dispositius amb sistema operatiu iOS, i va impedir la validació correcta de títols i l'accés a funcions bàsiques com la recàrrega de títols de transport o la consulta de saldo. L'afectació també va ser parcial en altres canals, com l'aplicació per a Android i la pàgina web. Sembla que la causa va ser un error en el sistema de servidors que dona suport a la infraestructura digital de T-Mobilitat.

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ens ha informat sobre l'origen de la incidència i sobre com es va actuar per restablir el servei:

Posició de l'Administració

Durant la incidència es van activar protocols perquè els usuaris poguessin accedir igualment al transport, i es van traslladar instruccions als operadors, conductors i agents d'atenció. Es va informar que cap persona seria sancionada per motius imputables a la incidència tècnica, i que s'emetrien bitllets excepcionals a qui ho necessités. No consta cap sanció o denúncia relacionada amb la incidència. A més, des de primera hora es va informar de la incidència pels diversos canals. Finalment, s'han introduït millores estructurals per evitar incidències semblants en un futur

Tancament

Atès que la informació facilitada acredita que l'actuació de l'ATM va ser diligent, proporcional i orientada al servei públic i a la protecció de l'usuari, donem per finalitzades les nostres actuacions.

Tributs

AO 00100/2025

En tramitació

Tributació del cànon de l'aigua a consums d'aigua destinats al reg de terres sense explotació econòmica

Objecte

Aquesta institució ha rebut queixes per l'aplicació del tipus de gravamen domèstic del cànon de l'aigua al consum d'aigua per regar camps sense activitat econòmica associada i amb aigua de fonts pròpies. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho.

L'article 2.16 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya regula els usos de l'aigua i en distingeix quatre:

a) Usos domèstics: residencials, particulars o comunitaris, efectuats per persones físiques o jurídiques, que es corresponen amb l'ús de l'aigua per a sanitaris, per a dutxes, per a cuina i menjador, per a rentades de roba i de vaixelles, regs de jardins i d'horts destinats a consum domèstic privat, piscines i altres zones comunitàries, refrigeració i condicionaments domiciliaris, i altres usos que es puguin considerar consums inherents o propis de l'activitat humana en habitatges.

b) Usos agrícoles i assimilables: activitats econòmiques per a una explotació agrària, segons els grups 011, 012, 013, 015, 0161, 0163, 0164 i la divisió 02 de la secció A de la Classificació catalana d'activitats econòmiques (CCAIE-2009), aprovada pel Decret 137/2008, del 8 de juliol.

Consideracions

c) Usos ramaders i assimilables: activitats incloses en els grups 014, 0162 i 017 de la secció A de la CCAIE-2009.

d) Usos industrials i assimilables: activitats incloses en les seccions B, C i D i en els grups A032, E360, E383 i J581 de la CCAIE-2009. Es consideren usos assimilables als industrials els corresponents a la resta d'activitats econòmiques, sempre que no estiguin inclosos en les lletres a), b) o c) d'aquest apartat, i també els corresponents a reg d'horts no considerats en els apartats a) o b).

Així doncs, d'acord amb el contingut d'aquest article, no es pot considerar "aigua d'ús agrícola" si no és per a una de les activitats econòmiques que s'indiquen a l'apartat b) de l'article mencionat. Per tant, si es fa servir aigua per regar un camp sense activitat econòmica associada, es considera d'ús domèstic i se li aplica aquest tipus de gravamen (v. article 69 del Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya).

En les queixes rebudes, s'ha posat de manifest el malestar que això comporta i s'ha demanat que es tinguin en compte aquestes situacions de forma específica per evitar l'abandonament de les terres, entre altres coses.

Recomanacions	<p>☑ Valorar revisar l'actual règim del cànon de l'aigua per determinar, si escau, una tributació específica del cànon de l'aigua per als consums d'aigua destinats al reg de terres agrícoles sense activitat econòmica associada.</p>
Tancament	<p>D'acord amb la recomanació feta, l'ACA conclou que es pot valorar la viabilitat jurídica, tècnica i econòmica d'aplicar a tot Catalunya un tipus de gravamen concret als supòsits en què l'usuari empra l'aigua per regar horts destinats a consum domèstic privat, per tal de reduir l'impacte econòmic que implica el quart tram en aquests casos concrets. En farem seguiment.</p>
AO 00181/2025 En tramitació	<p>Garantia dels drets en la interposició del recurs de reposició en actes d'aplicació de tributs i sancions tributàries</p>
Objecte	<p>Hem constatat una confusió generalitzada pel que fa als terminis d'interposició del recurs de reposició en actes d'aplicació de tributs i sancions tributàries. Les persones interposen recursos amb el convenciment que estan dins de termini, però no els admeten per extemporaneïtat i perden tota possibilitat de defensa. A més, també s'ha constatat que la ciutadania desconeix els terminis dels tributs de venciment periòdic i perden la possibilitat de presentar-hi recurs.</p> <p>Iniciem aquesta actuació d'ofici per estudiar el cas i fer les consideracions i recomanacions oportunes a les administracions tributàries. L'objectiu és garantir la seguretat jurídica i el dret de defensa de les persones.</p>
Consideracions	<p>Més enllà de les disposicions legals específiques i de l'aplicació de les normes estrictament processals, l'efectivitat del dret de defensa necessita una bona administració i l'adopció de totes aquelles bones pràctiques administratives que garanteixin que no es lesionen els drets. En cas que es lesionin, cal activar els mecanismes eficaços de salvaguarda i restitució dels drets i els interessos. Considerem, doncs, que el dret a la bona administració comporta garantir l'efectivitat del dret de defensa i, en aquest sentit, inadmetre un recurs amb criteris estrictament formalistes pot vulnerar l'article 24, el dret fonamental de tutela judicial efectiva i de garanties processals de la Constitució espanyola.</p>

☑ Incorporar en la notificació dels mitjans d'impugnació dels actes i aplicacions dels tributs i sancions tributàries tota la informació relativa als terminis d'interposició dels recursos, especialment el còmput del dia de finalització, explicitant com es computa en cas de dia inhàbil.

☑ Informar de manera àmplia, entenedora i accessible sobre els mitjans, la forma i els terminis d'interposició dels recursos per al cas de tributs de venciment periòdic.

☑ Interpretar els requisits i obstacles d'accés al recurs de forma favorable a la seva acceptació.

Recomanacions

☑ Tenir en compte que l'error o absència de la qualificació d'un recurs per part de la persona interessada no ha de ser obstacle per a la seva tramitació. Recordem que l'article 13 de la Llei general tributària permet a l'Administració qualificar els actes segons la seva naturalesa.

☑ Requerir les persones interessades, abans d'inadmetre un recurs per defectes en la sol·licitud, a esmenar-lo, millorar-lo o a aportar la documentació que escaigui.

☑ Aplicar criteris de flexibilitat i proporcionalitat en l'admissió del recurs; en especial, si l'extemporaneïtat es deu a causes raonables o a un dèficit d'informació per part de l'Administració.

AO 00193/2025

En tramitació

Regulació de la bonificació de la quota de l'impost sobre béns immobles per a famílies nombroses**Objecte**

Hem observat que el contingut de l'ordenança de l'Ajuntament de Riba-roja d'Ebre publicada al BOP del 30/12/2021, que entenem que encara és aplicable, genera incertesa perquè l'articulat i l'annex estableixen criteris de bonificació diferents de la quota de l'impost sobre béns immobles (IBI) per a famílies nombroses. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho.

Consideracions

D'una banda, l'article 6.4 de l'ordenança preveu una bonificació del 50 % de la quota íntegra de l'impost per als subjectes passius titulars de famílies nombroses. D'altra banda, l'article 4.2 de l'annex de la mateixa ordenança fixa una bonificació variable (30 % o 15 %) segons el valor cadastral de l'immoble.

Aquesta situació afecta el principi de seguretat jurídica i el dret dels contribuents a conèixer de manera clara i comprensible quina és la bonificació que els resulta aplicable. L'Administració pública ha de garantir que el marc normatiu resultant sigui fàcil de conèixer i comprendre per a la ciutadania (article 62 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern).

Recomanació

Dur a terme les actuacions necessàries, seguint el procediment legalment establert, per modificar i clarificar la regulació de les bonificacions establertes en l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI, de manera que s'evitin contradiccions entre l'articulat i l'annex de l'ordenança.

AO 00194/2025

En tramitació

Exempció de l'impost d'estades en establiments turístics per motius de salut

Objecte

Aquesta institució ha tingut coneixement que hi ha establiments hotelers que no informen els seus clients que tenen dret a l'exempció de l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) si fan servir l'allotjament per motius de salut. La normativa que ho regula és l'article 27.1.d) de la Llei 5/2017, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.

Al web de l'Agència Tributària de Catalunya hi trobem formularis de declaració responsable en relació amb les exempcions de l'IEET, entre les quals s'inclou la relativa a les estades per motius de salut. Valorem positivament aquesta documentació i la informació general que s'hi difon, però atesa la situació descrita, obrim aquesta d'actuació d'ofici per conèixer les actuacions de difusió i comunicació que se n'ha fet.

És bàsic informar directament els establiments hotelers sobre l'exempció de l'impost per motius de salut, amb la finalitat d'assegurar que les persones que s'allotgen per motius de salut, o per acompanyar familiars hospitalitzats, no hagin de pagar un impost si legalment n'estan exemptes.

AO 00213/2025

En tramitació

Reducció en l'impost sobre successions i donacions per adquisició de l'habitatge habitual

Objecte

L'impost sobre successions i donacions preveu una reducció de la base imposable del 95 % de l'habitatge habitual si l'adquireix el cònjuge, la parella estable, el convivent en una relació de convivència d'ajuda mútua, els descendents, els ascendents i els col·laterals de la persona difunta.

S'han constatat problemes en el criteri que aplica l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) per a aquesta reducció en el supòsit que l'adquirent sigui un familiar col·lateral (no de línia directa; per exemple, nebot i tiet, o germans) i quan hi ha un ingrés en un centre sociosanitari que impossibilita la convivència física.

Considerem que l'Administració està fent una interpretació massa literal i rígida de la norma i que això vulnera el dret a gaudir del benefici fiscal descrit. Atès que el criteri interpretatiu de l'ATC té una afectació sobre l'interès general, es proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici amb la finalitat de defensar el dret de les persones a una fiscalitat justa.

Urbanisme

AO 00167/2025

Ocupació, manca de conservació i manteniment del parc Joan Miró

En tramitació

Objecte

Hem rebut diverses queixes per ocupació i manca de conservació del parc Joan Miró, situat a l'Eixample de Barcelona, una zona verda de parcs i jardins. El mal estat de conservació i manteniment genera un entorn degradat i inadequat, i els usuaris sol·liciten la seva dignificació.

A banda d'un grup de persones en situació de carrer que s'han instal·lat al parc, hi ha una caserna del parc de bombers en zona verda, tot i la sentència dictada pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya l'any 2012. També s'ocupa un gran espai del parc pel perllongament de la línia L8 dels FGC ocupa una tercera del parc i ha comportat la tala de 118 arbres, i per les obres d'ampliació de la xarxa d'aigua freàtica.

Tenint en compte les queixes presentades i la intensa afectació a la ciutadania, obrim aquesta actuació d'ofici.

Administració pública i drets

Q 04919/2017	Acreditació d'un curs de formació d'un professor d'educació secundària
Objecte	El promotor de la queixa, professor interí d'educació secundària, manifesta la seva disconformitat amb el fet que el Departament d'Ensenyament no li hagi acreditat un curs de formació que va fer malgrat haver assistit a totes les sessions llevat d'una d'un dissabte, que ja va justificar a l'organitzador del curs.
Posició de l'Administració	Segons la resposta dels Serveis Territorials del Maresme-Vallès Oriental, no se li ha acreditat la formació perquè l'assistència a les dues jornades de dissabte era indispensable per a l'acreditació. A més a més, s'indicava que aquesta condició la va comunicar el coordinador del grup de treball a tots els centres abans de les inscripcions. També s'indicava que el protocol de certificació havia seguit el mateix criteri que el curs anterior, en què ja s'havia fet la mateixa activitat formativa.
Consideracions	<p>Segons consta al web del Departament, els requisits de certificació són l'assistència i la realització de les tasques proposades. Atès que aquesta informació no concreta quin és el percentatge d'assistència al curs que és necessari complir per rebre l'acreditació, és raonable buscar un paràmetre de referència com ara els cursos organitzats per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, que situa el percentatge d'assistència per poder rebre el certificat en un 80 %, juntament amb la superació de les proves que, si escau, s'estableixin.</p> <p>Si es confirma que el promotor va assistir a totes les sessions llevat de les 5 hores d'un dissabte, això fa un total d'assistència de 30 hores, que representa un 85,71 % d'assistència a la totalitat de les sessions.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Atorgar l'acreditació del curs, tot dictant una resolució expressa que doni resposta a la seva reclamació escrita. <input checked="" type="checkbox"/> Fer constar els requisits d'acreditació per superar el curs, amb els percentatges d'assistència, i sessions d'assistència obligatòria a la informació de cada una de les activitats formatives que anuncia a la pàgina web (cercador d'activitats).
Tancament	<p>La nostra resolució es va emetre el 27 de juliol de 2018 i ha estat objecte de múltiples reiteracions i requeriments d'informe anual. Finalment, el 19 de febrer de 2015, gairebé set anys més tard, rebem un informe. Aquest document indica que es confirma que la persona interessada no va complir els requisits per a l'obtenció de l'acreditació de l'activitat formativa, atès que no va haver-hi un assoliment del mínim del 80 % d'assistència a les sessions i a les activitats programades en el curs de formació.</p> <p>Per aquest motiu, finalitzem les nostres actuacions tot entenent que la nostra recomanació no ha estat acceptada.</p>

Q 09869/2022	Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial
Objecte	La persona interessada es va queixar, el 2022, perquè no es resol·lia una reclamació de responsabilitat patrimonial derivada dels danys patits pel seu vehicle, que atribueix al mal estat d'un camí municipal.
Posició de l'Administració	L'Ajuntament informa que va tramitar la queixa de l'interessat com una reclamació civil, en comptes de fer-ho com la incoació d'un procediment de responsabilitat patrimonial, com corresponia.
Consideracions	<p>Aquesta actuació no respon a la legalitat vigent, ja que d'acord amb l'article 67 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, els interessats poden demanar l'inici del procediment de responsabilitat patrimonial, si no ha prescrit el seu dret a reclamar, en el termini d'un any des que van tenir lloc els fets en qüestió o des que se'n manifesti l'efecte lesiu.</p> <p>Els procediments administratius garanteixen una actuació no arbitrària dels poders públics. Així, quan un ciutadà formula davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, la tramitació del procediment administratiu permet dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial.</p> <p>Correspon, doncs, a l'Administració tramitar el procediment legalment establert per determinar si hi ha nexa causal entre els danys al·legats i la prestació dels serveis públics, així com impulsar d'ofici tots els actes de la instrucció necessaris per aclarir els fets. Aquesta competència no es pot atribuir a les empreses asseguradores que, en tot cas, si són interessades, han de ser informades de la reclamació i han de ser escoltades.</p>
Recomanació	<p><input checked="" type="checkbox"/> Acordar la incoació del procediment per determinar la responsabilitat de l'Administració si la sol·licitud reuneix tots els requisits legalment establerts.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Requerir a l'interessat, si escau, que aporti informació a la sol·licitud en el termini de deu dies, amb la indicació que si no ho fa, s'entendrà que desisteix de la petició, prèvia resolució que s'haurà de dictar en els termes previstos a l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.</p>
Tancament	L'Ajuntament ha continuat tramitant la reclamació amb l'asseguradora ignorant el procediment establert, i ha desestimat la reclamació i el recurs de la persona interessada. Considerem que no s'han acceptat les nostres recomanacions i finalitzem la nostra actuació, però recordem que l'Administració té el deure legal de tramitar els procediments d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Q 02010/2023	Cobrament indegut d'uns ajuts mitjançant un empadronament fals
Objecte	La persona interessada va denunciar el cobrament indegut d'uns ajuts mitjançant un empadronament fals, i es queixa que no ha rebut informació sobre la tramitació de la denúncia, malgrat que ho ha demanat.
Consideracions	La passivitat del Departament davant les demandes de l'interessat no s'adiu al dret estatutàriament reconegut a una bona administració, a una atenció adequada i a una actitud bel·ligerant i compromesa amb la defensa dels ciutadans. Per evitar possibles disfuncions derivades de la seva actuació, no n'hi ha prou amb l'observança estricta del procediment, com en el cas que ens ocupa (en què s'ha donat trasllat a l'òrgan competent per tramitar la denúncia) sinó que cal, a més a més, buscar la plena efectivitat i garanties dels drets de la ciutadania.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicar a la persona interessada quina va ser la tramitació donada a la seva denúncia i facilitar-li la màxima informació possible per tal que, si escau, en pugui fer el seguiment.
Tancament	Consultades la direcció general de Prestacions Socials i la direcció general d'Acció Cívica i Comunitària, ambdues informen que l'OASF d'Igualada va derivar l'escrit al Registre dels Serveis Centrals del Departament de Drets Socials. El Registre, al seu torn, ho va derivar a l'Institut Nacional de la Seguretat Social, atès que és l'òrgan competent per donar resposta. Atesa la resposta, considerem que no s'ha acceptat la nostra recomanació.

Q 02019/2023	Denegació de responsabilitat patrimonial per danys causats en un vehicle per l'estat de la carretera
Objecte	La persona interessada es queixa que l'Ajuntament de Cambrils ha denegat la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada (i desestimat el corresponent recurs administratiu) pels danys causats al seu vehicle a conseqüència del mal estat de la carretera.
Posició de l'Administració	L'Ajuntament de Cambrils considera que no s'ha demostrat el nexa causal entre els danys del vehicle i el servei públic prestat per l'Administració.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolució desestimatòria del recurs de reposició interposat. <input checked="" type="checkbox"/> Estimar la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per la persona interessada.
Tancament	Lamentem que l'Ajuntament de Cambrils no hagi dictat cap acte seguint les nostres recomanacions i considerem, per tant, que no ha acceptat les nostres recomanacions.

Q 02327/2023

Competència per emetre la certificació dels serveis prestats quan es treballa en diferents departaments**Objecte**

La persona interessada, funcionari de l'Administració de la Generalitat en excedència per incompatibilitats, va sol·licitar als diferents departaments de l'Administració de la Generalitat en què havia prestat serveis que cadascun li fes arribar la certificació de serveis prestats, d'acord amb el model fixat a l'Ordre ministerial HFP/29/2023, de 13 de gener. Dels quatre departaments als quals es va adreçar, només un li va fer arribar el certificat en el format demanat. Un dels departaments li va comunicar que el competent per emetre el certificat era el darrer en què hagués prestat serveis i un altre va manifestar no haver rebut la sol·licitud i, en veure-la, li va emetre un certificat sense seguir el model sol·licitat.

Posició de l'Administració

La Direcció General de Funció Pública (DGFP) no pot certificar les funcions exercides pels treballadors de la Generalitat perquè aquesta no és una informació de què disposi el registre de personal. Sí que és l'òrgan competent per expedir certificats amb les dades temporals que consten al registre general de personal dels treballadors que no estiguin prestant serveis a l'Administració de la Generalitat i que han prestat serveis en diferents departaments.

Recomanació

Valorar la conveniència de dictar una instrucció o circular i difondre-la entre tots els departaments per determinar el servei competent per emetre les certificacions de:

- a) les dades temporals dels serveis prestats, i
- b) els serveis prestats dels funcionaris que hagin treballat en diferents departaments i que encara estiguin en el servei actiu; dels treballadors que estiguin en excedència, i dels treballadors que ja no prestin serveis a l'Administració de la Generalitat.

Tancament

El Departament estima que no és necessari emetre cap instrucció ni circular en el sentit demanat. Els departaments són coneixedors de qui ha d'emetre els certificats en cada cas i atribueix la problemàtica reflectida en la queixa a un fet puntual.

Q 04449/2023	Recuperació de la bestreta de l'abonament d'un equipament esportiu municipal per tancament per insolvència
Objecte	La persona interessada va pagar l'abonament d'un equipament esportiu municipal, que era gestionat per un concessionari. Aquest equipament ha tancat per insolvència del concessionari i l'usuari vol recuperar els diners.
Posició de l'Administració	Segons l'Administració, el responsable de retornar els diners és el concessionari, però la situació de procediment concursal impedeix una solució a través dels òrgans d'atenció als consumidors.
Recomanacions	L'Ajuntament, com a titular de l'equipament, és responsable del servei esportiu que presta i, des d'aquesta perspectiva, suggerim: <input checked="" type="checkbox"/> Valorar la viabilitat d'aplicar algun tipus de bonificació a les persones, ara que l'equipament torna a funcionar, per compensar el desemborsament sense contraprestació que han patit.
Tancament	L'Ajuntament no considera viable aquesta opció, atesa la complexitat de tramitar un procediment d'aquestes característiques, i també atès el perjudici econòmic que ha patit pel tancament sobtat de l'equipament i la seva reobertura.

Q 06231/2023

Disconformitat amb la resolució d'un recurs de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta en un procés selectiu per constituir una borsa de treball**Objecte**

La persona interessada no està d'acord amb la resolució d'un recurs que va presentar davant de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta contra la decisió d'un tribunal d'avaluació d'un procés selectiu per constituir una borsa de treball. Es va impedir als aspirants la consulta de normativa, al contrari del que estipulaven les bases de la convocatòria.

Posició de l'Administració

S'al·lega la facultat de direcció del tribunal qualificador per vetllar pel correcte desenvolupament del procés selectiu. Es van comunicar els criteris, les puntuacions de les proves i els acords presos en el moment de la constitució del tribunal, abans de l'execució de les proves, per garantir l'accés en condicions d'igualtat i evitar un potencial risc d'afavorir determinats candidats/es.

Finalment, l'Administració fa constar que l'ús de normativa hauria implicat tenir la resposta a alguns dels casos amb una simple consulta directa als textos, cosa que no era l'objectiu de la prova, sinó que es buscava que els candidats/es apliquessin els coneixements, la capacitat d'analitzar les situacions i de resoldre problemes pràctics que es poden donar en situacions reals.

Les bases de la convocatòria en qüestió preveïen una tercera prova per a la qual es permetia als opositors l'ús de normes legals amb l'única restricció que aquestes no continguessin comentaris ni anotacions. No es tracta, doncs, d'unes bases redactades de forma genèrica o poc precisa o amb aspectes oberts, susceptibles de ser interpretats. D'acord amb la doctrina jurisprudencial, les bases de la convocatòria constitueixen la llei que regeix les proves selectives, per la qual cosa obliguen, en la mateixa mesura, l'Administració convocant, el tribunal qualificador i els aspirants. Un cop publicades, només es poden modificar d'acord amb el procediment legalment establert, atesa la seva naturalesa d'acte administratiu.

Consideracions

Els tribunals qualificadors són els responsables de l'estricta compliment de les bases de la convocatòria i els correspon resoldre els dubtes o les reclamacions que puguin produir-se amb la interpretació de l'aplicació de les bases, però no poden alterar-les ni fixar criteris diferents dels que aquestes han establert amb el pretext que s'apliquen per igual a tots els aspirants.

El tribunal va introduir un canvi en les bases de la convocatòria i això va impedir als opositors l'ús d'uns mitjans específicament previstos. Es qüestiona el canvi de les regles del joc, de la llei que regia la prova, sense seguir el procediment legalment establert, quan aquestes estaven redactades en termes perfectament concrets i que no necessitaven ser interpretades. En conseqüència, es va prendre una decisió nul·la de ple dret.

Recomanació

Revocar la resolució dictada, en què es va desestimar el recurs de reposició interposat per la persona interessada contra el resultat del procés selectiu i acordar retrotreure el procés al moment en què calia celebrar la prova escrita en els mateixos termes que disposaven les bases de la convocatòria.

Tancament

L'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta no accepta la nostra recomanació i, dos anys i escaig després, el 2025, se'ns comunica com s'ha proveït la plaça de manera definitiva, per renúncia del seu titular, sense fer cap esment al nostre suggeriment.

Q 06573/2023

Sanció econòmica per una presumpta infracció que no ha quedat prou provada**Objecte**

La persona interessada va rebre la incoació d'un procediment sancionador per consumir alcohol en la via pública. Va al·legar que estava amb uns amics amb un got de plàstic que contenia una beguda energètica. Eren fora d'un local d'oci i una patrulla de la policia local els va demanar que no fessin soroll, però no els va lliurar cap denúncia.

Consideracions

La patrulla es va desplaçar al lloc dels fets perquè una veïna havia denunciat que a la matinada es produïen sorolls. En l'escrit dels agents intervinents es diu que la persona interessada bevia un combinat que feia olor d'alcohol, però no es va demostrar quin era el contingut del got.

Malgrat la presumpció de veracitat de què gaudeixen els agents de la policia local sobre els fets recollits a les denúncies, no es pot negar la presumpció d'innocència amb simples judicis de valor, opinions o conviccions subjectives consignades en les denúncies. És a dir, considerem que manquen proves definitives per poder exercir la potestat sancionadora.

Recomanacions

- Anul·lar la sanció imposada perquè no ha quedat provat que la persona interessada consumís alcohol.
- Vetllar perquè, sempre que sigui possible, la policia local lliuri en mà i al moment les denúncies en matèria de civisme.

Tancament

Malgrat que hem reiterat les recomanacions, l'Ajuntament no les ha acceptat i ha informat que l'interessat ja ha tingut l'oportunitat de presentar recurs davant la jurisdicció contenciosa.

Q 08642/2023	Disconformitat amb una sanció no provada per molestar amb sorolls el veïnat
Objecte	La persona interessada explica que la policia local atribueix al seu fill la responsabilitat de tenir la música a un volum molest per als veïns. Es queixa que es consideri així perquè quan la policia va picar a la porta del domicili el fill de la persona interessada no hi era. Així doncs, es queixa que el seu fill ha estat denunciat de manera injusta, només perquè està empadronat en aquest habitatge.
Posició de l'Administració	L'Ajuntament al·lega que els fets recollits pels agents de l'autoritat en un document que reuneix les formalitats i requisits legalment establerts proven aquests fets, llevat que s'acrediti el contrari.
Consideracions	<p>No es discuteixen ni els fets, ni la seva tipificació ni la quantia de la sanció, sinó l'autoria d'aquests fets. Considerem que no es poden demostrar, atès que el noi no va ser identificat ni localitzat, de manera que se li vulnera el dret a la presumpció d'innocència.</p> <p>Entenem que, atès que el focus emissor és dins de l'habitatge, caldria haver incoat l'expedient contra el titular de l'habitatge, en lloc de triar, aleatòriament, un dels seus ocupants. De tota manera, en el cas que el titular acredités la manca de responsabilitat en la comissió de la infracció es podrien replantejar les actuacions.</p> <p>Així doncs, entenem que la imposició de la sanció al fill no està fonamentada i vulnera la presumpció d'innocència, i també el principi de responsabilitat de les sancions administratives, raó per la qual hauria de ser nul·la de ple dret.</p>
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Considerar nul·les les actuacions per vulneració d'un dret fonamental i retornar, si escau, l'import de la sanció indegudament cobrada.
Tancament	La recomanació no s'accepta.

Q 01092/2024	Incongruència entre la baremació que es fa dels mèrits i el que s'estableix en les bases de la convocatòria d'un procés selectiu públic
Objecte	La persona interessada exposa que va participar en un procés de selecció i en va quedar exclosa perquè no es va tenir en compte la seva titulació en la baremació dels mèrits. Segons l'Administració, la titulació presentada per la persona interessada no es va valorar perquè no estava relacionada amb les funcions per les quals es convocava el procés selectiu.
Posició de l'Administració	Vam demanar a l'Administració que indiqués en quin punt de les bases que regien el procés s'establí que la puntuació d'una titulació superior a l'exigida hagués de tenir relació amb les funcions per la qual es convocava el procés de selecció i si hi havia altres aspirants a qui s'hagués puntuat una titulació igual o semblant. L'Administració insisteix que el tribunal qualificador està facultat per interpretar les bases d'un procés i resoldre'n incidències, i que els acords als quals arribi aquest tribunal són aplicables immediatament.
Consideracions	Recordem a l'Administració que, d'acord amb l'article 69 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, el procés de selecció es regeix per les seves bases, que són de compliment obligatori per l'Administració, els tribunals que han de qualificar les proves selectives i els qui hi participin. A més, les bases d'una convocatòria són la llei del procés selectiu i el tribunal qualificador no té competències per modificar-les.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Modificar les puntuacions de totes les persones que han participat en el procés de selecció i que compleixin el que estableixen les bases.
Tancament	L'Ajuntament no accepta el suggeriment de puntuar d'acord amb el que estableixen les bases, al·legant que el tribunal qualificador queda facultat per interpretar-les. Reiterem que les decisions adoptades per part d'un òrgan de selecció que contravinguin les bases de la convocatòria no poden emparar-se en la discrecionalitat tècnica.

Q 01993/2024 **Disconformitat amb el cessament d'una funcionària interina per adjudicar el seu lloc, provisionalment, a una funcionària de carrera a l'empara d'un procés d'estabilització**

Objecte

La persona interessada exposa que la van fer cessar del seu lloc de treball al Departament de Justícia per adjudicar-lo, provisionalment, a una funcionària de carrera. La plaça, segons indica la persona interessada, havia estat creada el 2020 i, per tant, no complia amb els requisits per a l'estabilització previstos en l'article 2 de la Llei 20/2021, de 28 de desembre.

Posició de l'Administració

El Departament va indicar que la plaça estava afectada pel concurs oposició d'estabilització amb efectes des de l'1 de gener de 2023. Complia els criteris establerts en la Llei 20/2021, de 28 de desembre, i les orientacions per a la posada en marxa dels processos d'estabilització derivats d'aquesta llei, emeses per la Secretaria d'Estat de Funció Pública del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública.

Per a la determinació del nombre de places de les convocatòries dels processos d'estabilització, cal seguir els criteris de la Llei 20/2021. Així mateix, els llocs de treball oferts per a l'adjudicació no s'han de correspondre necessàriament amb les places convocades, ateses les vicissituds i modificacions que experimenta la relació de llocs de treball entre el moment de l'aprovació de l'oferta d'ocupació, el maig de 2022, i la finalització del procés de selecció, el gener de 2024. Per aquest motiu, el criteri tècnic que s'ha seguit ha estat marcar les places que més s'apropaven als requisits de la Llei 20/2021.

Consideracions

Aquesta institució discrepa de la justificació del Departament. Amb caràcter general, el concepte de plaça del cos, escala o de la categoria que es tracti es refereix a la plantilla; és a dir, a les places aprovades a l'oferta d'ocupació pública que, posteriorment, han de ser objecte de les convocatòries d'accés.

La plaça s'adquireix per algun dels sistemes selectius (oposició i concurs-oposició) i implica l'existència d'un lloc de treball, però no està connectada de forma concreta amb un lloc determinat. En canvi, el lloc de treball s'adquireix un cop guanyada la plaça, mitjançant el procés d'adjudicació. El lloc de treball està íntimament vinculat a l'RLT, que defineix les tasques i les funcions concretes del lloc que el personal funcionari o laboral ha de desenvolupar. S'adquireix a través dels procediments de concurs, lliure designació i de mobilitat.

Dit això, cal recordar que l'oferta pública d'estabilització d'ocupació temporal es nodreix de les places que compleixin amb els requisits de l'article 2 de la Llei 20/2021: places de naturalesa estructural,

ocupades de manera temporal i ininterrompuda com a mínim en els tres anys anteriors a 31 de desembre de 2020, i és possible que aquestes hagin estat ocupades temporalment per diferents persones en el temps. I els llocs de treball corresponents a aquestes places, i no altres, són els que es poden adjudicar amb caràcter provisional als aspirants que superin els processos d'estabilització, sens perjudici que en el procés d'adjudicació definitiva l'estabilització tingui lloc en altres llocs de treball diferents.

A això es refereixen els criteris orientadors de la Resolució de la Secretaria d'Estat de Funció Pública que té en compte la Secretaria d'Administració i Funció Pública quan indiquen que les places del procés d'estabilització no han de passar a ser necessàriament proveïdes, com a places de nou ingrés, per les persones que el superin, ja que hi pot haver situacions en què les places es cobreixin amb motiu d'un procés de mobilitat intern.

Consideracions

D'aquí, doncs, que en els diferents concursos generals de mèrits i de capacitats convocats recentment per l'Administració de la Generalitat, els llocs de treball corresponents a les places convocades en els processos d'estabilització puguin passar a adjudicar-se definitivament a funcionaris de carrera dels cossos, escales o especialitats de l'Administració, que disposaven d'aquesta condició abans de la data de resolució del concurs de mèrits d'estabilització.

Finalment, no ha quedat desmentit que la interessada ocupava, com a funcionària interina, un lloc de treball des de l'1 de juny de 2021; lloc que corresponia a una plaça de nova creació que no complia amb els requisits de l'article 2 de la Llei 20/2021. I si això és així i el Departament de la Presidència no acredita documentalment el contrari, entenem que no està justificat ni emparat legalment el cessament de què va ser objecte la interessada per adjudicar, provisionalment, el lloc de treball que ocupava a una aspirant que havia superat el procés d'estabilització.

Recomanacions

Adoptar les mesures necessàries per rescabalar la interessada del dany que se li ha causat i que no té l'obligació jurídica de suportar, com ara la incoació d'ofici d'un expedient de responsabilitat patrimonial.

Tancament

El Departament de la Presidència envia l'informe de la Direcció General de Funció Pública que manté que l'actuació seguida ha estat correcta. En aquest sentit, torna a fonamentar la correcta adjudicació del lloc de treball en el fet que els criteris de l'article 2.1 de la Llei 20/2021 van servir per quantificar les places a convocar en els processos d'estabilització, però això no vol dir que l'estabilització hagués de tenir lloc necessàriament en aquestes places.

A més, afegeix que les bases ja establien que les convocatòries no es refereixen a llocs de treball específicament identificats i els llocs es concreten amb l'adjudicació. Aquesta decisió s'ajusta als criteris orientadors de l'Estat fixats a la Resolució de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, de l'1 d'abril de 2022.

La DGFP conclou que no concorre cap circumstància que justifiqui l'obertura d'un procediment de responsabilitat patrimonial per rescabalar el cessament de la persona interessada. Li faltaven uns mesos només per al cessament automàtic per acompliment dels tres anys des del seu nomenament.

Q 02449/2024

Dret a la presumpció d'innocència en els procediments administratius sancionadors**Objecte**

La persona interessada va ser denunciada per la presumpta comissió d'una infracció en matèria de transport. Ella nega la comissió de la infracció i exposa que algú ha suplantat la seva identitat, ja que en la denúncia consta el seu NIE, malgrat que fa anys que va adquirir la nacionalitat espanyola i disposa de DNI. Així mateix, en el moment en què se li va expedir el DNI, va entregar el NIE (aporta el certificat que ho acredita).

Consideracions i recomanacions

Les al·legacions de la persona interessada i la prova documental aportada posen en dubte la seva responsabilitat en el fet denunciat, i obren la possibilitat que una altra persona utilitzés un document similar al seu NIE per identificar-se.

En els procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tenen, a més dels altres drets que els corresponen, el dret a la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

En conseqüència, suggerim:

- Emetre una nova resolució que anul·li l'anterior i acordi l'estimació de les al·legacions de la persona interessada.
- Retornar les quantitats indegudament pagades per aquesta persona.

Tancament

L'Administració considera que no s'ha vulnerat la presumpció d'innocència de la persona interessada i no accepta la nostra recomanació. Tot i això, informa que el desembre de 2024 es va donar de baixa la sanció, perquè va resultar incobrable.

Q 02705/2024

Horaris d'un centre residencial d'estada limitada**Objecte**

La persona interessada treballa en un centre residencial d'educació intensiva (CREI) i es queixa de la distribució horària dels caps de setmana i festius entre els educadors socials. Concretament, assenyala que en aquests centres es treballa els 365 dies l'any, la qual cosa implica treballar els caps de setmana i festius, i que tots els educadors haurien de fer el mateix nombre d'hores.

Això era així entre el 1992 i el 2021, però arran de la petició de dos membres de l'equip de no fer jornades tan llargues, la direcció del centre va decidir fer uns calendaris amb dos torns. A partir d'aquest canvi, s'ofereix la possibilitat de treballar dissabtes, diumenges i festius amb jornades de catorze hores o bé amb jornades de set hores al dia.

Ara bé, els qui treballen set hores en lloc de catorze els dissabtes, diumenges i festius no compensen aquesta disminució en el nombre d'hores amb un increment del nombre de caps de setmana i festius a treballar, de manera que treballen menys hores anuals que els que fan els torns de catorze hores.

Recomanació

Avaluar l'efectivitat dels canvis i les raons de les discrepàncies dels tres membres de l'equip, tal com s'havia acordat que es faria un cop finalitzat el primer any d'aplicació, amb la finalitat de determinar si cal algun ajustament.

Tancament

De l'informe emès en resposta a la nostra recomanació no se'n desprèn que s'hagi fet cap avaluació de l'efectivitat del canvi de la distribució horària. Únicament s'hi assenyala que els professionals no han demanat cap nova reunió ni han fet cap sol·licitud amb relació a aquesta qüestió, i això s'ha interpretat com un indicatiu que el canvi establert el 2022 és positiu i ha tingut una bona acollida. Per reforçar aquesta interpretació, a més, s'adjunta l'informe de la directora del centre, segons el qual cap educador no ha mostrat ni verbalitzat cap disconformitat sobre el calendari del curs 2024/2025.

No compartim aquesta valoració i considerem que quan dues parts acorden que es farà una avaluació, s'ha de dur a terme. Només així es pot garantir una aplicació rigorosa d'una decisió que tenia un caràcter experimental.

Q 03012/2024	Compromís d'estabilització del personal investigador permanent Ramón y Cajal 2021
Objecte	Totes les convocatòries Ramón y Cajal del Ministeri de Ciència, Innovació i Universitats han incorporat sempre el compromís d'estabilització de la universitat, vinculat a determinats requisits, excepte la convocatòria de 2021, en què la universitat no el va incorporar per als joves investigadors.
Consideracions i recomanació	No està justificat que no s'inclogui el compromís d'estabilització a tot el personal investigador Ramón y Cajal 2021. Es vulnera el principi d'igualtat i es contradiu la política del personal docent i investigador de la universitat. Per això, demanem: <input checked="" type="checkbox"/> Dur a terme les actuacions necessàries per assegurar la convocatòria d'una plaça estable a tot el personal investigador Ramón y Cajal 2021.
Tancament	La universitat explica que la convocatòria Ramón y Cajal 2021 no preveia el compromís d'estabilització, ni per al torn de joves investigadors ni per al torn general. Amb tot, tenint en compte la disponibilitat pressupostària, es va concedir el compromís d'estabilització al torn general. Així va quedar explicat en el document que es va preparar per a la convocatòria 2021 i que es va difondre per tots els departaments i instituts de recerca. Per tant, es considera que la decisió no vulnera el principi d'igualtat i no contradiu la política relativa al personal docent i investigador.

Q 04172/2024

Valoració dels mèrits d'un procés selectiu d'estabilització amb contractes successius**Objecte**

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament de Berga no ha resolt el recurs d'alçada presentat contra la valoració definitiva dels mèrits que va acreditar en un procés d'estabilització. Li van modificar la puntuació inicialment atorgada com a experiència professional per considerar que el seu vincle amb l'Administració havia estat fix discontinu amb contractes successius.

Recomanació

Revisar la resolució desestimàtoria del recurs d'alçada. No pot ser que l'Administració que va generar una situació d'abús de la temporalitat negui a l'aspirant el reconeixement dels mèrits per serveis efectius prestats en l'Ajuntament, tot i que aquests serveis hagin estat mitjançant successius contractes laborals temporals de durada determinada.

Tancament

En un primer moment l'Ajuntament ens envia un escrit que no té res a veure amb el que li havíem demanat i tornem a insistir que revisi la resolució desestimàtoria. Com a resposta, l'Ajuntament de Berga ens trasllada la còpia de la resolució del recurs d'alçada que la interessada havia interposat contra l'acta del procés selectiu que no li va valorar determinats mèrits, i l'evidència de la notificació practicada. Desconeixem les raons per les quals l'Ajuntament ens ho envia, ja que no té res a veure amb el que demanàvem.

La persona interessada ja ens havia fet arribar una còpia de la resolució del recurs d'alçada. Per aquest, motiu, vam estimar necessari trametre tot un seguit de consideracions perquè, un cop examinades i, a l'empara de l'article 109 de la Llei 39/2015, es revoqués la resolució desestimàtoria del recurs d'alçada en qüestió. Des d'aleshores, i malgrat les nostres repetides reiteracions, no hi ha hagut voluntat d'examinar-les, raó per la qual considerem que la nostra recomanació no ha estat acceptada.

Q 04402/2024	Reclamació de responsabilitat patrimonial per danys a una mascota
Objecte	La persona interessada denuncia que l'Ajuntament d'Arenys de Mar li ha denegat la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar per les lesions patides pel seu gos en menjar-se un ham que hi havia a la platja. Exposa, a més, que l'any 2018 el mateix ajuntament va estimar una reclamació molt similar a la seva.
Posició de l'Administració	L'Ajuntament d'Arenys de Mar considera que no s'ha demostrat el nexa causal entre el dany patit i el funcionament dels serveis públics, de manera que considera que no és procedent reconèixer a la persona interessada el dret a ser rescabada.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolució per la qual es denega la reclamació de responsabilitat patrimonial. <input checked="" type="checkbox"/> Atorgar a la promotora de la queixa el dret a ser rescabada.
Tancament	L'Ajuntament no accepta els suggeriments, i informa de les mesures que s'han implementat des que va tenir lloc l'accident de l'any 2018 per minimitzar al màxim el risc. Considera que amb la implementació d'aquestes mesures el servei públic es presta correctament.

Q 04420/2024	Manca de resposta a diversos escrits adreçats al Servei d'Ocupació de Catalunya per haver estat destituïda com a interina arran del procés d'estabilització
Objecte	La persona interessada explica que ha presentat diversos escrits al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) en què, entre altres coses, demanava que se la indemnitzés perquè havia estat destituïda com a interina arran del procés d'estabilització. No ha obtingut resposta.
Posició de l'Administració	El SOC manifesta que desconeix si la interessada reuneix els requisits per tenir dret a una indemnització.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none">☑ Revisar la documentació aportada i donar les ordres oportunes perquè, si escau, es requereixi la col·laboració dels òrgans que han intervingut en el procés d'estabilització per disposar de tota la informació que permeti resoldre la sol·licitud de compensació demanada de manera motivada.☑ Examinar el cas de la interessada a fi que se li reconegui el dret a percebre la compensació econòmica prevista en l'article 2.6 de la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per reduir la temporalitat en l'ocupació pública, i traslladar les conclusions al SOC perquè revoqui la desestimació del recurs de reposició, a l'empara de l'article 109 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.☑ Rectificar el criteri de requerir la concurrència d'un abús de la temporalitat per reconèixer el dret a la percepció de la compensació econòmica prevista en l'article 2.6 de la Llei 20/2021.
Tancament	<p>L'informe de la Direcció General de Funció Pública (DGFP) considera que en aquest cas no hi ha motius per rectificar el criteri d'exigir l'abús de temporalitat per reconèixer el dret a la compensació econòmica prevista en l'article 2.6 de la Llei 20/2021. L'informe es remet als "Criteris en relació amb el cessament de personal temporal i la compensació econòmica com a conseqüència de la no superació dels processos selectius d'estabilització que deriven de la Llei 20/2021", que estableixen que només hi ha dret a compensació si hi ha una situació abusiva.</p> <p>El Síndic no comparteix aquest posicionament i es remet a la resolució del 30 de desembre de 2024, on defensa que l'article 2.6 de la Llei 20/2021 té una redacció clara: el personal interí o temporal que no superi el procés d'estabilització té dret a compensació. Aquest article s'ha d'entendre en el marc global de la llei, que busca reduir la temporalitat estructural i situar-la per sota del 8 %.</p>

Tancament	<p>L'article 2.1 de la Llei 20/2021 estableix que només es poden estabilitzar places ocupades de forma temporal i ininterrompudament durant almenys tres anys abans del 31 de desembre de 2020. Ara bé, si l'Administració decideix afectar places mitjançant criteris com l'antiguitat, pot acabar rescindint relacions laborals que no compleixen el mínim dels tres anys d'ocupació temporal i ininterrompuda. En aquests casos, no pot negar la compensació al personal afectat.</p> <p>Per tot això, considerem que en aquest cas s'han vulnerat els drets de la treballadora, que no hauria d'haver vist finalitzada la seva relació de serveis o, en tot cas, hauria d'haver estat compensada econòmicament.</p>
Q 04869/2024	<p>Denegació de l'informe de l'entrevista competencial a una persona aspirant en un concurs oposició per ampliar una borsa de treball</p>
Objecte	<p>La persona interessada exposa que va ser declarada no apta en l'entrevista competencial del concurs oposició en què va participar. Va demanar veure la valoració de la seva entrevista, però no se li va facilitar. Amb la informació de què disposava va presentar un recurs d'alçada, però va ser desestimat. Posteriorment, se li va entregar l'informe de l'entrevista.</p> <p>Es va adreçar de nou a l'Administració a fi que li aclarissin per què no se li havia facilitat abans aquest informe. També qüestionava aspectes referents a l'informe, relatius a la data d'emissió i la signatura. L'Administració va donar resposta al seu escrit, però no va contestar les qüestions que plantejava.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolució del recurs d'alçada. <input checked="" type="checkbox"/> Facilitar un nou termini a la persona interessada per ampliar el recurs d'alçada que va presentar contra el resultat de l'entrevista competencial. <input checked="" type="checkbox"/> Revisar la resposta que es va facilitar a l'escrit relatiu a l'informe, a fi de contestar totes les qüestions plantejades.
Tancament	<p>L'Ajuntament no accepta revocar la resolució del recurs d'alçada i, per tant, no accepta les recomanacions fetes.</p>

Q 06516/2024	Desacord amb la motivació que fonamenta la finalització d'una comissió de serveis
Objecte	<p>El promotor de la queixa exposa el seu desacord amb la gestió del Departament d'Interior dels processos de provisió, temporal i de forma extraordinària, de llocs de treball. Argumenta que se li va deixar sense efectes la comissió de serveis malgrat tenir una bona avaluació i sense una justificació prou clara, mentre que altres llocs similars queden ocupats més enllà del límit legal. Va recórrer contra la decisió, però aquesta es va mantenir, al·legant la fi del termini legal de dos anys. Posteriorment, el lloc es va tornar a oferir provisionalment i ell no va ser seleccionat.</p>
Consideracions	<p>Les comissions de serveis són mesures provisionals per cobrir llocs de manera urgent, amb un límit màxim de dos anys. Tot i que és habitual que se superi aquest límit, això genera desigualtat respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat, ja que la comissió de serveis està pensada per atendre necessitats organitzatives peremptòries de l'Administració.</p> <p>En el cas objecte de la queixa, s'evidencia que, un cop finalitzada la comissió de serveis perquè s'havia esgotat el límit temporal, en lloc de ser cobert definitivament, el lloc va ser de nou ofert per ser cobert provisionalment. Entenem que, d'acord amb l'article 35 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el Departament ha de motivar la seva decisió, a risc d'incórrer, en cas contrari, en una decisió arbitrària que limita el dret de defensa de la persona interessada. No es tracta d'exigir una motivació formal sinó de donar a conèixer les raons per les quals el Departament no va perllongar-li la comissió de serveis quan, en canvi, els fets exposats han posat de manifest que ha calgut novament proveir el lloc amb caràcter temporal.</p>
Recomanacions	<p><input checked="" type="checkbox"/> Retrotreure les actuacions fins al moment en què es va dictar la resolució que deixava sense efecte la comissió de serveis autoritzada a l'interessat, perquè se'n dicti una de nova en què es facin constar les raons que van dur a no perllongar-li la comissió de serveis.</p>
Tancament	<p>El Departament no accepta la recomanació, i defensa que ha actuat d'acord amb les disposicions legals, que determinen que les comissions de serveis no poden durar més de dos anys, i que la decisió de tornar a cobrir el lloc provisionalment és independent i respon a necessitats organitzatives.</p> <p>No compartim les raons adduïdes per l'Administració i, per tant, finalitzem la nostra actuació demanant que en la planificació del procés de provisió definitiva dels llocs de treball singulars i de comandament s'inclouï el lloc que ha estat objecte d'aquesta queixa.</p>

Q 08940/2024	Endarreriment en el pagament de la nòmina d'un funcionari
Objecte	Un funcionari del Departament d'Educació i Formació Professional es queixa que quan va comunicar al Departament que no havia rebut la nòmina de setembre de 2024 només li van oferir esperar que la hi ingressessin juntament amb la de l'octubre o demanar una bestreta si la necessitava amb urgència.
Consideracions	Entenem que un cop el Departament va tenir coneixement de l'error comès amb la nòmina de l'interessat hauria d'haver posat en marxa els mecanismes i els procediments interns necessaris per fer possible l'ordenació del pagament al més aviat possible. El que ens preocupa no és l'error en si, sinó el fet que, un cop detectat, no se'n va gestionar la reversió.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none">☑ Examinar quines han estat les causes que van motivar que la nòmina de la persona interessada no s'hagués ingressat en finalitzar el setembre i corregir-les.☑ Acordar, si convé conjuntament amb el Departament d'Economia i Finances, establir un protocol d'actuació per a quan s'adverteixin endarreriments en l'abonament de les nòmines dels empleats, de manera que s'activin els mecanismes que permetin ordenar i fer efectiu el pagament sense dilacions.☑ Informar el Departament d'Economia i Finances del problema i, en el cas que hi hagi un protocol i el Departament d'Educació no en fos coneixedor, demanar que l'hi facin arribar i que també se'n faci difusió a la resta de departaments; si no hi ha cap protocol d'actuació per a aquests casos, intervenir activament en la seva elaboració i consegüent difusió.
Tancament	<p>L'informe emès per la Direcció General de Professorat assenyala que l'inici del curs escolar 2024/2025 va ser força complicat i la gravació del nomenament de l'interessat no es va poder fer abans del tancament de la nòmina del mes de setembre. Per aquest motiu, el Servei de Nòmines de la Direcció General està fent un seguiment exhaustiu de la gravació dels nomenaments perquè situacions com aquesta no es reproduïxin.</p> <p>Per resoldre aquest error puntual, l'Administració ha ofert a l'interessat fer-li el pagament mitjançant una bestreta. Entenem que aquest mecanisme és adequat, ja que permet donar una resposta ràpida als endarreriments en l'abonament de la nòmina i no comporta cap repercussió negativa a la persona afectada.</p>

Q 09392/2024

Procediments de reclamació de responsabilitat patrimonial amb intervenció d'un contractista**Objecte**

El promotor de la queixa denuncia que va tenir un accident amb el seu vehicle dins la deixaria municipal: fent una maniobra dificultada per uns matalassos, va topar, per un problema d'il·luminació, contra un mur de formigó no senyalitzat. Va presentar una reclamació patrimonial a l'Ajuntament, però la hi van desestimar perquè l'Ajuntament no aprecia causalitat entre els fets i l'activitat de l'Ajuntament. El promotor no hi ha presentat recurs de reposició per la desconfiança que li crea el fet que sigui el mateix Ajuntament el que hagi de revisar la seva pròpia decisió.

Posició de l'Administració

La gestió de la deixalleria municipal és indirecta, i l'empresa contractant declina tota responsabilitat perquè atribueix la il·luminació deficient a l'Ajuntament. L'Ajuntament considera que estem davant d'uns danys produïts en el marc d'un servei públic gestionat indirectament, raó per la qual són d'aplicació les previsions de la llei de contractes que fa recaure la responsabilitat a l'Administració només quan els danys siguin conseqüència directa i immediata d'una ordre dictada per ella o per vicis del projecte en el contracte d'obres.

Consideracions

Quan en un dany intervé un contractista de l'Administració, per determinar si hi ha responsabilitat patrimonial i concloure sobre qui recau, cal tenir en compte la legislació de procediment, però també la Llei de contractes dels serveis públics (LCSP). Aquest és el punt que trobem a faltar en la resolució municipal.

La Comissió Jurídica Assessora (CJA), en els seus dictàmens, conclou que quan l'Administració consideri que concorren tots els requisits per declarar l'existència de responsabilitat, s'ha de pronunciar sobre quina de les dues parts (contractista o Administració) ha de respondre dels danys causants. Cal recordar que el concessionari del servei és un "delegat de l'Administració", és a dir, algú que assumeix l'exercici de les funcions administratives que són de titularitat de l'Administració. I, per tant, la decisió d'externalitzar les tasques no ha de perjudicar el ciutadà tot instant-lo a assumir un nou procediment, per la via civil, contra el contractista.

Recomanacions

- ☑ Retrotraure les actuacions per determinar si els danys del vehicle han estat conseqüència del mal funcionament del servei públic i, si això es confirma, declarar la responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- ☑ Instruir els expedients de responsabilitat patrimonial en què intervingui una empresa contractista amb la intervenció de l'empresa, però també, amb una resolució que determini si concorren els requisits de responsabilitat i, si és així, amb l'atribució de la responsabilitat a l'empresa o a l'Administració en funció del cas i l'import de la indemnització corresponent després de la valoració del dany.

Tancament

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni informa que ho tindrà en compte per al futur, però, en aquest cas, considera que el procediment s'ha gestionat correctament i que no s'ha produït indefensió, atès que la persona reclamant podia haver interposat els recursos pertinents, per via administrativa o contenciosa.

Malgrat això, insistim que no s'ha seguit adequadament el procediment: l'Ajuntament no s'ha pronunciat sobre l'eventual responsabilitat del contractista. S'ha desestimat la reclamació de responsabilitat patrimonial pel sol fet de tractar-se d'uns danys causats amb motiu de la gestió indirecta d'un servei adjudicat a una empresa mercantil. D'aquí, l'Ajuntament conclou que no hi ha una relació de causalitat entre els danys i l'activitat o la inactivitat municipal.

Tanmateix, aquesta argumentació no és ajustada a dret. La prestació del servei mitjançant un tercer és una decisió organitzativa legítima que en cap cas ha de perjudicar el ciutadà, que té dret a reclamar els danys i perjudicis ocasionats per la prestació del servei i a exigir que l'Ajuntament resolgui expressament sobre la imputació de la responsabilitat.

Amb l'objecte de corregir aquesta actuació, entenem que la via més garantista per a totes les parts és la de retrotraure les actuacions, dictar una resolució que es pronunciï sobre la imputació o no de la responsabilitat al contractista i dels motius que fonamenten la decisió, tot incloent-hi el corresponent peu de recurs. Per tot això, demanem a l'Ajuntament que reconsideri la seva decisió i ens n'informi.

Q 09808/2024

Disconformitat amb la reducció de les places inicialment convocades en un procés de promoció interna**Objecte**

El promotor de la queixa exposa que ha participat en un procés de promoció interna per accedir al cos d'auxiliar administratiu de la Generalitat. La llista amb el nombre de llocs adjudicats va ser de 273 quan, en canvi, les places convocades eren 1.296. Va preguntar quins criteris s'havien seguit per arribar a aquesta situació i només se'l va informar que es traslladava la seva qüestió a la Direcció General de Funció Pública (DGFP).

Ens adrecem a l'Administració per obtenir més informació i, un cop rebut l'informe, emetem les consideracions següents.

Si les bases de la convocatòria van fixar un total de 1.296 places, no es pot admetre que aquest nombre es rebaixi. No compartim l'argumentació de la DGFP, segons la qual les bases de la convocatòria permetien aquesta reducció del nombre de places. Les places no deriven de les respectives ofertes d'ocupació pública i dels torns de participació (lliure accés o promoció interna) sinó que deriven d'una garantia legal i no responen a necessitats concretes d'efectius amb assignació pressupostària.

Recordem que les bases són la llei del concurs i que quan el Departament fa pública la convocatòria, el que fa és traslladar una oferta a totes les persones que desitgin prendre-hi part, en les condicions establertes. Qualsevol modificació hauria d'haver seguit el procediment de revisió dels actes declaratius de drets.

Consideracions i recomanació

A més, l'informe de la DGFP es fonamenta en l'apartat 4 de la convocatòria, que assenyalava que cal tenir en compte la previsió continguda al punt 6.2 de l'Acord GOV/105/2022, de 24 de maig, que va aprovar l'oferta pública d'estabilització. Aquest punt 6.2 exposa: "les places d'aquesta oferta dels cossos, escales i categories laborals que tenen convocatòries vigents de processos selectius d'accés i de provisió poden ser objecte d'adequació en funció de la seva vinculació amb els processos d'estabilització".

És evident que, a hores d'ara, amb els llocs de treball adjudicats provisionalment en aquesta promoció interna la situació difícilment es pot revertir, per la qual cosa no seria operatiu recomanar o suggerir al Departament que rectificqués el procés d'adjudicació de les places d'aquest procés de selecció. Això no obstant, sí que considerem necessari suggerir al Departament de la Presidència:

Tenir en compte aquestes consideracions davant d'aquesta actuació que hem estimat no ajustada a dret.

Recomanacions

- ☑ Examinar quines han estat les causes que van motivar que la nòmina de la persona interessada no s'hagués ingressat en finalitzar el setembre i corregir-les.
- ☑ Acordar, si convé conjuntament amb el Departament d'Economia i Finances, establir un protocol d'actuació per a quan s'adverteixin endarreriments en l'abonament de les nòmines dels empleats, de manera que s'activin els mecanismes que permetin ordenar i fer efectiu el pagament sense dilacions.
- ☑ Informar el Departament d'Economia i Finances del problema i, en el cas que hi hagi un protocol i el Departament d'Educació no en fos coneixedor, demanar que l'hi facin arribar i que també se'n faci difusió a la resta de departaments; si no hi ha cap protocol d'actuació per a aquests casos, intervenir activament en la seva elaboració i consegüent difusió.

Tancament

Considerem que la nostra recomanació no ha estat acceptada.

<p>Q 01147/2025 Q 01191/2025</p>	<p>Situació dels aprovats sense plaça de la convocatòria 644 al cos de l'Advocacia de la Generalitat</p>
<p>Objecte</p>	<p>Dues persones denuncien que van aprovar un procés selectiu d'oposició d'estabilització del cos d'Advocacia de la Generalitat de Catalunya (convocatòria 644), però no van obtenir-hi plaça. Demanen que se les nomeni funcionàries per cobrir futures vacants, d'acord amb la disposició addicional trentena del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre. Consideren que l'oposició ha estat lliure i no d'estabilització, perquè no s'han tingut en compte els mèrits dels aspirants.</p>
<p>Posició de l'Administració</p>	<p>La Secretaria d'Administració i Funció Pública ho ha desestimat perquè la Llei 8/2023 prohibeix aplicar la previsió dels aprovats sense plaça als processos selectius d'estabilització. A més, en la convocatòria d'estabilització 644 hi va haver una reducció substancial del temari.</p>
<p>Consideracions</p>	<p>El Decret legislatiu 1/1997 preveu que les convocatòries de proves selectives incloguin, a més de les places autoritzades, un nombre de places addicionals per cobrir vacants durant els dos anys següents. La mateixa Llei 8/2023 va establir que, amb caràcter excepcional, aquesta disposició es podia aplicar als processos selectius que no podien haver previst la inclusió de places addicionals per cobrir futures vacants; és el cas dels que estaven en curs en la data d'entrada en vigor del Decret llei 14/2022, de 8 de novembre i dels que s'iniciessin durant 2023. L'única limitació és que aquesta previsió (aprovats sense plaça) no es podia aplicar als processos selectius d'estabilització executats a l'empara de la Llei estatal 20/2021, de 28 de desembre.</p> <p>Pel que fa a la reducció del temari de la convocatòria que ens ocupa, el temari de la Resolució de 29 de juliol de 2019 té de 300 temes i en aquest cas només es van reduir 23 temes de la tercera prova. Això no implica, a més, que aquests temes quedessin exclosos del temari, perquè podien incidir en la primera i segona proves i, per tant, s'havien de conèixer. A més, la reducció de 23 temes no resta dificultat a la tercera prova perquè obliga els aspirants a distribuir els 75 minuts de l'exposició oral entre la resta de matèries; és a dir, cal aprofundir-hi més.</p> <p>Els únics elements que ens duen a pensar que es tracta d'un procés d'estabilització es troben en la descripció del títol ("procés selectiu d'oposició d'estabilització") i en les referències a la paraula "estabilització" a l'exposició de motius de la convocatòria. Cal tenir en compte, també, que l'exposició de motius ens remet a l'Acord de Govern de 24.5.2022, que afirma que a les places del cos d'Advocacia de la Generalitat de Catalunya s'ingressarà mitjançant el sistema d'oposició lliure.</p>

Consideracions

El fet d'haver qualificat aquest procés selectiu d'oposició com a "estabilització" no seria determinant de la naturalesa del procés que s'ha dut a terme. Malgrat el *nomen iuris*, el que és rellevant és que no s'ha previst la valoració de cap mèrit. I això situa la convocatòria 644 al marge dels processos selectius d'estabilització executats a l'empara de la Llei 20/2021, que són els que han aplicat els sistemes de concurs de mèrits i de concurs oposició, raó per la qual podria ser d'aplicació la disposició addicional trentena del Decret legislatiu 1/1997.

Recomanacions

Reconsiderar la decisió de no atendre la petició efectuada per aplicar la mesura prevista a la disposició addicional trentena del Decret legislatiu 1/1997 a les dues persones aspirants aprovades sense plaça de la convocatòria núm. 644, a càrrec de les ofertes públiques de 2023 i 2024.

Tancament

El Departament de la Presidència tramet l'informe emès per la DGFP, que estima que no es pot atendre la recomanació i dona per reproduïts els arguments traslladats.

Insistim que, malgrat el *nomen iuris*, en la convocatòria 644 no s'ha desenvolupat pròpiament cap procés selectiu d'estabilització, atès que no s'ha previst la valoració de cap mèrit (fase de concurs) i la reducció de menys del 8 % del temari en una de les proves no és un element rellevant per conferir-li l'esmentat caràcter d'estabilització.

Si bé l'element gramatical és el punt de partida de tota interpretació, també hi entren en joc altres criteris d'interpretació de les normes, com és el fet d'atendre fonamentalment el seu esperit i la seva finalitat. A més, si una norma admet diferents interpretacions, cal escollir la que resulti més justa per a la generalitat dels supòsits que s'hi recullen. En definitiva, es tracta d'aplicar l'equitat com a criteri, per humanitzar i flexibilitzar l'aplicació individualitzada de les normes jurídiques quan el resultat de la seva observança, en el context de les circumstàncies que concorren, pugui ser contrari a altres principis o valors de l'ordenament jurídic.

L'informe de l'Administració assenyala, a més, que, d'acord amb la Llei 8/2023, la disposició addicional 30 pot ser aplicable, amb caràcter excepcional, per la qual cosa es configura com a una potestat discrecional de l'Administració. Coincidim plenament en aquest punt.

Tancament

L'informe també assenyala que la disposició transitòria segona de la Llei 8/2023 estableix que la mesura relativa als "aspirants aprovats sense plaça" és aplicable als processos selectius en curs en la data d'entrada en vigor del Decret llei 14/2022, de 8 de novembre (en vigor des del 9 de novembre) i els que s'iniciïn durant l'exercici de 2023. Com que la convocatòria 644 es va publicar en el DOGC el dia 20.12.2022, es conclou que no es va iniciar durant l'exercici de 2023, raó per la qual no es dona el supòsit de fet previst legalment a la Llei 8/2023. Ara bé, a parer nostre, publicar una convocatòria i presentar una instància per prendre-hi part no genera cap dret adquirit en els aspirants, sinó una mera expectativa de dret. El dret sorgeix quan l'Administració aprova la llista provisional d'admesos i exclosos; per tant, considerem que no és fins a la Resolució PRE/443/2023, de 15 de febrer, publicada en el DOGC de 20.2.2023, que el procés selectiu s'inicia.

Per les raons exposades, aquesta institució no comparteix els arguments del Departament i entenem que la nostra recomanació no ha estat acceptada. Si el Departament decidís revisar el seu capteniment i ens ho comunicqués, valoràriem rectificar el tancament del cas.

Q 01670/2025	Desacord amb les dades d'un certificat de serveis prestats amb el Programa de garantia juvenil
Objecte	<p>La persona interessada denuncia que en el certificat de serveis prestats que li ha emès l'Ajuntament de Canovelles no consta el grup de classificació. Ha demanat per registre que l'hi incloguin i l'Ajuntament li ha dit verbalment que no ho pot fer.</p>
Posició de l'Administració	<p>Segons l'informe municipal, la contractació de la interessada es va fer pel Programa de garantia juvenil, amb particularitats en el procediment de selecció, per incentivar la contractació en pràctiques dels joves. L'Acord de condicions de treball de l'Ajuntament de Canovelles exclou el personal contractat de plans d'ocupació o contractacions anàlogues pel que fa a certes condicions laborals. Per exemple, la retribució dels beneficiaris en pràctiques del Programa no obeeix a la relació de llocs de treball de l'Ajuntament [...], aquests llocs no s'inclouen en el conveni i, de retruc, no es consideren del grup A2.</p>
Consideracions	<p>Els treballadors contractats a l'empara de plans d'ocupació o amb motiu d'un programa de subvencions estan vinculats a l'entitat ocupadora per un contracte de treball, com la resta dels treballadors de l'entitat. Les característiques del finançament del contracte no poden justificar una regulació diferenciada. Si bé és evident que no es poden emmarcar en l'àmbit de les ofertes públiques d'ocupació (no es corresponen a llocs de treball estructurals), no per això no han de poder ser reconduïts dins de les categories professionals pertinents, tenint en compte la formació i la titulació exigida.</p> <p>L'Administració ha d'actuar amb submissió a la Llei i al dret, amb interdicció de l'arbitrarietat (art. 9.3 i 14 CE) i ha de garantir als treballadors temporals un tractament igual que al personal fix, a risc d'incórrer, en cas contrari, en la vulneració de la clàusula quarta de la Directiva 99/70/CE sobre el treball de durada determinada. A més, té l'obligació legal de donar resposta a les sol·licituds o peticions que els ciutadans li adrecen i la resposta oral no entra en aquest supòsit.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Donar una resposta expressa a l'escrit de la persona interessada. <input checked="" type="checkbox"/> Emetre una nova certificació dels serveis prestats que identifiqui el grup de classificació de la persona interessada, d'acord amb les tasques que va desenvolupar.

<p>Tancament</p>	<p>L'Ajuntament de Centelles no accepta les nostres consideracions i insisteix que el procés de selecció no estava obert a la ciutadania en general, que només era per a les persones que complissin els requisits per ser destinatàries dels contractes de treball subvencionats. Són treballs pensats perquè aquestes persones adquireixin una pràctica laboral sota la supervisió de tutors i no es tracta de prestacions de serveis laborals estructurals. Tot això és una causa objectiva i raonable per no identificar el grup de classificació de la interessada durant les pràctiques com a tècnica en ciències socials.</p> <p>Aquesta institució no pot estar d'acord en els arguments de l'Ajuntament i es remet de nou a les consideracions fetes. A més, insistim en l'obligació de donar una resposta expressa a la interessada.</p>
<p>Q 02019/2025</p>	<p>Manca de resposta a una sol·licitud d'accés a la informació i documentació d'un expedient de tramitació d'un protocol per presumpte assetjament</p>
<p>Objecte</p>	<p>La persona interessada ha sol·licitat, en diverses ocasions, una còpia íntegra de la informació i documentació continguda en l'expedient iniciat en aplicació del protocol d'assetjament laboral d'un Ajuntament, amb especial interès a obtenir l'acta elaborada per la Comissió d'Investigació. També ha formulat altres peticions d'informació relacionades. Tot i que el procediment va concloure sense proves suficients per acreditar l'assetjament, la persona denunciada va voler exercir el seu dret d'accés a la informació, sense obtenir resposta, i per això va presentar una queixa.</p>
<p>Posició de l'Administració</p>	<p>L'Ajuntament va respondre parcialment a les peticions, facilitant informació com ara la composició de la comissió d'investigació. No obstant això, va denegar l'accés a l'acta i a les entrevistes realitzades, al·legant que són documents interns i confidencials, ja que poden afectar drets de tercers.</p>
<p>Consideracions</p>	<p>La sol·licitud es fonamenta en l'article 53 de la Llei 39/2015, en tant que la persona interessada, en qualitat de denunciada, té dret a accedir a la informació d'un procediment ja finalitzat. Això també s'emmarca dins del dret d'accés a la informació pública previst a l'article 2.b) de la Llei 19/2014, de transparència. Les persones interessades en un procediment administratiu gaudeixen d'un dret reforçat d'accés a l'expedient, més enllà del règim general d'accés a la informació pública. En aquest cas, tot i que el procediment no ha derivat en un expedient disciplinari, cal valorar de manera favorable el dret d'accés de la persona denunciada, atès que és part directament afectada.</p>

Consideracions	<p>A més, l'Ajuntament hauria d'haver resolt la sol·licitud en el termini d'un mes, però no ho ha fet i ha mantingut el silenci davant les reiterades peticions.</p> <p>D'acord amb la normativa, si l'Administració no resol dins el termini establert, la sol·licitud s'entén estimada, llevat que una llei estableixi expressament un efecte contrari. Tot i això, si hi concorren límits legals al dret d'accés, aquests s'han d'aplicar amb proporcionalitat i de manera justificada, no automàticament.</p> <p>El Tribunal Suprem ha reconegut que el funcionari denunciat té dret a accedir a la documentació de l'expedient en cas d'haver-se iniciat una informació prèvia o reservada. Igualment, la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) ha establert en diverses resolucions que la condició de persona denunciada reforça el dret d'accés per motius de defensa.</p>
Recomanacions	<p><input checked="" type="checkbox"/> Resoldre expressament la sol·licitud d'accés i lliurar una còpia íntegra de l'expedient a la persona interessada. S'ha d'informar també de la possibilitat de presentar una reclamació davant la GAIP.</p>
Tancament	<p>L'Ajuntament no ha resolt formalment la sol·licitud, però ha informat la persona interessada, que ha confirmat la presentació d'una reclamació davant la GAIP, la resolució de la qual és vinculant per a l'Ajuntament.</p>

AO 00037/2025 **Problemes amb l'aplicació efectiva del currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional**

Objecte

Aquesta institució ha constatat que l'Acord de la mesa sectorial sobre la implantació del currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional no s'implementa de manera efectiva. Examinats alguns formularis de diferents processos, veiem que en tots s'hi ha de posar de manera obligatòria el nom i cognoms i el DNI, i en un d'ells s'hi afegeix, també, l'edat com a dada obligatòria. L'Acord estableix que els candidats no hi han de fer constar aquestes dades, però el formulari no només les hi inclou, sinó que les identifica com a camps obligatoris. Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la situació i demanar al Departament de la Presidència que ho corregeixi.

Posició de l'Administració

Segons l'informe de la Direcció General de Funció Pública (DGFP), no s'aplica l'Acord per l'impacte de la pandèmia i dels processos d'estabilització, i a falta d'una eina informàtica adient per establir una operativa funcional i homogènia. Si bé reconeix la importància del currículum anònim per garantir la igualtat d'oportunitats i prevenir discriminacions, consideren que la posada en marxa de la borsa oberta d'ocupació temporal farà innecessari i inaplicable el currículum cec, perquè no hi haurà fase d'avaluació curricular. Finalment, informen que s'han fet adaptacions a la plataforma ATRI per anonimitzar els expedients.

Recomanacions

Adoptar, sense més dilació, les mesures pertinents per traslladar a tots els òrgans competents en matèria de personal un model de formulari ajustat a l'Acord sobre la implantació de l'anomenat currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional de la mesa sectorial de 17 de febrer de 2020 per substituir els formularis que actualment s'incorporen a les ofertes de l'ATRI, tant dels departaments de la Generalitat com de les entitats del seu sector públic institucional.

Vetllar per l'efectiva implementació d'aquesta mesura.

Tancament

L'Administració no accepta les recomanacions fetes perquè considera que, amb l'aprovació de les regles de constitució i de funcionament de la borsa oberta d'ocupació temporal (Acord GOV/264/2024), s'assoleixen amb escreix els objectius de neutralitat, transparència i igualtat que van motivar l'Acord esmentat. A més, apunta que els arguments esgrimits per la institució del Síndic de Greuges tenen un component subjectiu perquè no identifiquen vulneracions concretes ni disfuncions acreditades en els processos de selecció temporal.

Tancament

Cal dir que al Síndic de Greuges procurem ser proactius i instem les administracions, de forma raonable i raonada, a prevenir la vulneració dels principis constitucionals que regeixen l'accés a la funció pública. D'altra banda, el sistema de la borsa oberta encara no està implementat i, a més, no implicarà que tots els llocs de treball passin a ser proveïts amb aquest mecanisme.

Un altre punt: no totes les ofertes que es publiquen a ATRI incorporen els criteris i barems de valoració ni totes les ofertes exclouen qualsevol fase d'avaluació curricular discrecional. Les adaptacions per anonimitzar el currículum no són aplicables a qui no està prestant serveis a l'Administració de la Generalitat, ni tampoc quan s'han d'emplenar formularis per participar en el procés (incorporats en les ofertes com a enllaç).

Insistim que si l'Acord va identificar tota una sèrie de dades que calia suprimir, no és comprensible que l'informe de la DGFP manifesti, ara, que hi ha camps necessaris per a la identificació i gestió tècnica dels processos, i que no són objecte de valoració en cap fase del procés selectiu.

A més, el sistema de borsa oberta no exclou poder comptar i mantenir el model de currículum cec o anònim; ans al contrari, és un element que esdevé necessari mentre el sistema no sigui tècnicament operatiu i, després, serà complementari. En definitiva, es tracta d'elaborar un formulari adequat i posar-lo a disposició dels òrgans competents en matèria de personal dels departaments i entitats del sector públic institucional.

Aquests elements objectius entenem que contrasten amb la qualificació "d'interpretació valorativa" de l'informe de la DGFP que, lògicament, no podem compartir.

Q 03722/2025	Dret a la mobilitat i promoció professional dels funcionaris de carrera i dret preferent a escollir plaça dels funcionaris que han accedit per la via de reserva amb una adjudicació de plaça amb caràcter provisional
Objecte	La interessada exposa la seva preocupació pel fet que no es mantingui el dret a la preferència en l'accés en el pròxim concurs de mèrits. Es veu abocada a participar-hi per assolir la destinació definitiva després d'accedir a l'ocupació pública amb reserva de plaça com a persona discapacitada per la via de l'estabilització.
Consideracions i recomanació	<p>La institució ja s'ha pronunciat sobre aquesta qüestió amb motiu de la tramitació d'altres expedients de queixa (7709/2023, 10281/2023 i 265/2024), que ens van dur a recomanar al Departament de la Presidència que, a l'hora d'elaborar les bases de la convocatòria del concurs de mèrits i capacitats, posterior als processos selectius d'estabilització, tingués en compte el següent:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incorporar les previsions oportunes perquè tots aquells que haguessin accedit a la condició de funcionari per la via de reserva no veiessin frustrada la seva efectiva integració laboral en el procés d'adjudicació definitiva dels llocs de treball.</p>
Tancament	El Departament de la Presidència no accepta la recomanació. Manté que no és possible, en el marc normatiu actual, habilitar vies de reserva en el marc d'un concurs general de mèrits i de capacitats. Així mateix, exposa que coneix la situació de les persones afectades i empatitza amb la seva problemàtica, però, normativament, no disposa de vies de solució. Actuar altrament comportaria, a parer seu, invalidar el procediment regulat i les seves garanties. Finalment, afegeix que el context actual no s'ha de tornar a produir, atès que és una situació derivada del procés d'estabilització de més de 12.000 funcionaris.

Q 04539/2025
 Q 04540/2025
 Q 05364/2025
 Q 05365/2025
 Q 05367/2025 i
 altres

Transparència en els processos selectius i de provisió

Objecte

Aquesta institució ha rebut queixes d'aspirants que participen en el procés de selecció de la convocatòria 824 (16.2.2024) i en el procés de provisió del concurs de mèrits i de capacitats del cos superior de la convocatòria FP/010/2024 (24.5.2024). Traslladen el seu malestar pel retard en la resolució dels procediments i per la manca d'informació sobre l'execució dels processos, una absència informativa que es percep com un menyspreu i una absoluta manca d'empatia.

Consideracions

El nucli d'aquesta situació ja es va tractar amb la queixa Q-3863/2022 i 20 queixes més, en el context de la convocatòria 242. Una de les garanties de la gestió del personal de les administracions públiques és la transparència, fonament d'actuació de les administracions en el marc del TREBEP, i cal projectar-la a totes les fases dels procediments i del funcionament dels òrgans de selecció.

Si bé és indubtable que les convocatòries es poden veure afectades per la interposició de recursos, això no justifica mantenir tots els aspirants en el més absolut desconeixement sobre l'estat del procés. Qualsevol alteració de la previsió fixada en el calendari s'hauria de fer pública amb una breu explicació i una reprogramació de les dates perquè la manca d'informació és contraproductiu: provoca rumors, incertesa i angoixa en les persones participants.

En la primera resolució emesa, recomanem:

Recomanacions

Fer pública en el web, sense més dilació, la previsió del calendari de la resolució dels processos examinats: convocatòria 824 i FP/010/2024.

Acompanyar les convocatòries de selecció i de provisió, d'ara endavant, d'un calendari que es publiqui en el web del Departament i que incorpori les dates aproximades dels tràmits, des del seu inici, amb el termini de la presentació de les sol·licituds, fins al final, amb la previsió de la data del nomenament dels funcionaris de carrera.

Arrand'aquesta primera resolució amb recomanacions, la Direcció General de Funció Pública (DGFP) no accepta els suggeriments. Ara bé, la institució insisteix a demanar que s'impregnin els procediments de la màxima transparència en tot el seu decurs. D'una banda, l'absència informativa provoca desconcert i es percep com una desconsideració i manca d'empatia del Departament. D'altra banda, cal dissenyar estratègies de resposta davant de les diferents situacions processals de les convocatòries.

No és compatible amb el principi de bona administració mantenir un calendari orientatiu intern, com identifica la DGFP, si les persones interessades no hi poden accedir. Tampoc és acceptable que es comparteixi la informació únicament amb els sindicats i les direccions de serveis i subdireccions de Recursos Humans, sense traslladar-la a les persones interessades directament, perquè hi ha participants que no treballen a l'Administració.

Recomanacions

Concretament, la convocatòria de provisió FP/010/2024 i de retruc, la de la convocatòria 824 estan aturades en espera del pronunciament del Jutjat Contenciós Administratiu (JCA) núm. 12 de Barcelona. Som conscients que aquesta situació no és senzilla, però creiem que cal fer el possible per resoldre-la.

En la segona resolució emesa, recomanem:

- ☑ Implementar una millora comunicativa amb els aspirants i participants de les convocatòries de tots els processos de provisió i de selecció.
- ☑ Anticipar el disseny de les línies d'acció i les respostes per a cadascun dels escenaris possibles davant la situació processal de les convocatòries de provisió i de selecció que han motivat aquesta actuació d'ofici.

Tancament

Finalment, el Departament informa que ha rebut la interlocutòria del JCA i que es pot reprendre el procediment. La DGFP afirma que actua i continuarà actuant amb plena transparència en tots els processos selectius i que oferirà de manera regular les previsions de calendari actualitzades i justificades que resultin adequades al principi de transparència informativa.

D'altra banda, el Departament sosté que les nostres recomanacions no tenen en compte el caràcter massiu i generalitzat del cas que ens ocupa. Ara bé, considerem que el caràcter massiu o no d'una convocatòria no pot erigir-se en el punt de partida per publicar o no els calendaris orientatius dels processos i per mantenir permanentment informats o no a tots els qui prenen part. Ens reiterem, per tant, en les consideracions fetes.

<p>Tancament</p>	<p>A més, ens remetem també a la Moció 105/XV del Parlament de Catalunya, sobre la gestió de la funció pública, de 17 de juliol de 2025, que insta el Govern a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) garantir la transparència i la celeritat dels processos d'oposicions i convocatòries, b) publicar el calendari definitiu de totes les proves pendents abans de trenta dies, i c) acotar-ne els terminis de resolució a un màxim de tres mesos des de la data de la prova.
<p>Q 08439/2025 Q 05827/2025 Q 08439/2025</p>	<p>Motivació en un procés de selecció de delegat/da de Govern de la Generalitat</p>
<p>Objecte</p>	<p>Dues persones mostren la seva disconformitat amb el resultat d'un procés selectiu per a un lloc de delegat/da de Govern de la Generalitat de Catalunya a l'exterior. Asseguren que no es van publicar els criteris de valoració dels mèrits ni de l'entrevista, i qüestionen la transparència i l'objectivitat del procés.</p>
<p>Consideracions</p>	<p>S'ha constatat que en la documentació de l'expedient que ens ocupa no hi ha els criteris quantitius i qualitius consensuats per a l'entrevista. Aquests criteris són bàsics per justificar la valoració. L'informe de proposta de nomenament assenyala que es proposa el candidat escollit "en base a la puntuació total obtinguda en l'anàlisi del currículum, així com en l'entrevista". Tanmateix, no s'ha consignat la puntuació del currículum dels candidats ni com s'ha baremat, i la puntuació assignada en l'entrevista no compta amb cap mitjà que permeti conèixer-ne la traçabilitat prèvia.</p> <p>Els processos de selecció han de garantir la publicitat i la concurrència, i han de tenir en compte la valoració dels mèrits més objectius i dels elements més discrecionals per atendre el criteri d'idoneïtat (habilitats de comandament, capacitats de comunicació amb equips, etc.), sense ometre la justificació i valoració degudes. Som conscients que el judici d'idoneïtat té un nucli de lliure apreciació (vàlua professional, actitud, identificació amb els objectius del lloc, motivació personal, entre d'altres), però això no implica que no s'exterioritzi de manera clara, comprensible i suficient, més enllà d'una valoració numèrica.</p>

Consideracions

La Llei 19/2014, en matèria de transparència, disposa que l'Administració ha de donar a conèixer els criteris d'acord amb els quals es designa una persona perquè ocupi un alt càrrec. Els nomenaments s'han de fer atenent criteris de competència professional, entre persones amb qualificació i experiència en llocs de responsabilitat en la gestió pública o privada. A més, cal fer públic el currículum amb els mèrits professionals i tècnics de la persona nomenada.

Recordem, en aquest sentit, la Nota informativa elaborada per la Direcció General de Funció Pública (DGFP) el 7 de març de 2024, que conté tot un seguit de criteris amb motiu de les recomanacions que vam adreçar al Departament de la Presidència arran d'una actuació d'ofici sobre la transparència en els processos de provisió per a l'ocupació temporal.

Recomanacions

☑ Facilitar, si existeix, una còpia de l'acta de l'entrevista, amb els criteris que fonamenten la valoració de les respostes facilitades durant el procés (si no es va facilitar a les persones interessades, per omissió, quan se'ls va lliurar una còpia de la documentació del procés de selecció de l'oferta), sens perjudici de reobrir el termini perquè, sobre la base d'aquest nou document, puguin interposar un recurs de reposició potestatiu o, directament, una demanda davant de la jurisdicció social.

☑ Convocar un nou procés selectiu que tingui en compte les consideracions detallades a la nostra resolució, tant pel que fa a la publicitat de l'oferta, com pel que fa a la informació de les bases de la convocatòria (barems o criteris de selecció, persones integrants del procés de selecció i règim d'impugnacions), en el cas que no es puguin fonamentar les raons de la valoració atorgada a cadascun dels candidats.

Tancament

El Departament d'Unió Europea i Acció Exterior no accepta la nostra recomanació. A parer seu, el procés de selecció ha respectat els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, s'ha desenvolupat amb total transparència i ha garantit la concurrència.

Consideren que s'ha facilitat la documentació dels expedients administratius als candidats; que els informes de preselecció i selecció valoren de manera objectiva i motivada els aspectes a valorar publicats en l'oferta i justifiquen la selecció; que les raons de la valoració queden reflectides a les graelles de la fase curricular i d'entrevista, i que la idoneïtat ha de ser tècnica i institucional.

Tancament	<p>Cal tenir en compte que el delegat/ada ostenta la representació del Govern i de la Generalitat en l'àrea geogràfica de la delegació i, per això, correspon al conseller de la Unió Europea i Acció Exterior la validació de la proposta de selecció i l'elevació al Govern per a la seva designació.</p> <p>Finalment, l'informe rebut assenyala el compromís del Departament a examinar la possibilitat de concretar millor les ofertes de processos de selecció; d'identificar millor els aspectes prioritaris, i d'ampliar les observacions de la graella de les entrevistes, juntament amb les explicacions que siguin necessàries, tot deixant constància de la intervenció final del conseller en la proposta de la persona a nomenar per acord de govern.</p>
Q 05645/2025	<p>Aprovació d'una convocatòria de processos de selecció de nou accés sense aprovar prèviament un concurs de trasllats ni un concurs de mèrits</p>
Objecte	<p>El promotor de la queixa exposa que l'Oficina de Suport a la Iniciativa Cultural (OSIC) ha publicat una convocatòria de nou accés sense aprovar, prèviament, un concurs de trasllats i, si escau, un concurs de mèrits, per al personal laboral fix de l'entitat.</p>
Posició de l'Administració	<p>L'OSIC justifica la seva decisió basant-se en un acord amb els representants dels treballadors del 19 de desembre de 2022. L'oferta pública ordinària de 2022 es va aprovar el mateix any que l'oferta pública per a l'estabilització, en un context en què tot el personal de l'OSIC disposava d'una taxa del 100 % de temporalitat estructural. Per això no era viable aprovar un concurs de trasllats, atès que no hi havia personal laboral fix.</p> <p>L'OSIC exposa que està negociant amb els representants dels treballadors si s'adhereix a la totalitat del VIè Conveni col·lectiu del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.</p>
Consideracions	<p>1. Quan al 2024 es va decidir executar l'oferta ordinària de 2022, juntament amb l'oferta pública de 2024, les circumstàncies havien canviat perquè l'OSIC ja tenia personal laboral fix provinent de la resolució dels processos selectius d'estabilització.</p> <p>2. L'article 22.1 del VI Conveni del personal laboral de la Generalitat estableix que totes les places incloses en una oferta han d'haver estat convocades prèviament en un concurs de canvi de destinació.</p>

En canvi, les places incloses en l'oferta pública d'estabilització no han de ser objecte de concurs de canvi de destinació previ a la resolució de les convocatòries dels processos d'estabilització.

Conseqüentment, les places de les ofertes ordinàries de 2022 i de 2024 que han estat convocades mitjançant un procés de selecció d'accés per concurs oposició s'han d'oferir amb caràcter previ a la resolució del procés mitjançant un concurs de canvi de destinació, d'acord amb l'article 23.1 del Conveni.

Consideracions

3. No és admissible que el personal laboral fix de l'OSIC, amb la mateixa categoria professional que la de les places convocades, se l'aboqui a haver de prendre part en un procés selectiu per accedir a un dels llocs de treball oferts. Aquesta situació és incoherent, i considerem que no es pot emparar en l'exercici de la potestat d'autoorganització, a risc d'incórrer en l'arbitrarietat amb una afectació dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat. Conseqüentment, no es poden excloure dels processos de mobilitat i concurs les places vacants objecte de la convocatòria d'accés.

Recomanació

Instar l'OSIC a adoptar els acords corresponents per revertir les anomalies detectades a fi que, prèviament a la resolució del procediment selectiu d'accés als llocs de treball convocats, s'acordin, es publiquin, es tramitin i es resolguin els procediments de mobilitat voluntària i de provisió per concurs dels llocs de treball esmentats entre el personal laboral fix de l'Oficina.

Tancament

L'informe de l'OSIC estima que convocar i resoldre el concurs de trasllats amb caràcter previ a la resolució de la convocatòria d'accés provocaria greus conseqüències entre els aspirants que estan participant en el procés de selecció perquè, d'una banda, comportaria l'alteració de l'oferta pública ordinària de l'any 2022, que inclou places de diferents categories professionals, i a través del concurs de canvi de destinació es preveu la modalitat de canvi de categoria professional; i, de l'altra, comportaria que les places resultants del concurs no es correspondrien amb les places convocades.

Així mateix, l'informe fa èmfasi en el fet que, atesa l'excepcionalitat de l'entitat, amb una taxa de temporalitat estructural del 100 %, s'ha volgut tractar l'oferta d'ocupació pública ordinària com una oferta extraordinària per donar compliment a les exigències de la Llei 20/2021. I finalment, apunta, com a possible solució, finalitzar el concurs oposició amb una adjudicació provisional per convocar un concurs de canvi de destinació en què pugui participar tot el personal laboral fix de l'OSIC.

Tancament

La nostra recomanació, doncs, no ha estat acceptada, i no considerem la proposta de l'OSIC una solució plausible. Resoldre, sigui de forma provisional o definitiva, el procés selectiu amb caràcter previ a la convocatòria del concurs de canvi de destinació comporta prescindir de les previsions de l'article 22.1 del VI Conveni del personal laboral de la Generalitat.

AO 00196/2025
Q 12315/2025
Q 12327/2025
Q 12331/2025
Q 12498/2025
Q 12547/2025

Distribució de les places addicionals entre els aspirants aprovats sense plaça en una convocatòria del cos administratiu de la Generalitat

Hem rebut escrits d'aspirants que han participat en una convocatòria de l'escala administrativa del cos administratiu de la Generalitat (grup C-subgrup C1). Aquestes persones es queixen de la manca de resposta de la Direcció General de Funció Pública als escrits presentats en relació amb l'aplicació de la disposició addicional trentena del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, relativa als aspirants aprovats sense plaça.

Objecte

Aquesta disposició addicional, introduïda amb la voluntat de limitar al màxim el nomenament de personal interí, ha previst que les convocatòries de proves selectives incloguin, a més de les places autoritzades a les ofertes d'ocupació pública, un nombre de places addicionals per cobrir futures vacants a càrrec de les ofertes d'ocupació previstes per als dos anys següents. L'apartat 3 d'aquesta disposició estableix que les noves vacants s'adjudiquin a les persones que hagin superat el procés selectiu sense obtenir plaça, segons l'ordre d'aspirants aprovats.

La convocatòria en qüestió preveia 598 places distribuïdes entre el torn lliure i el torn de promoció interna, amb reserva de places per a discapacitats en tots dos torns. A més, hi ha previstes 90 places addicionals, amb càrrec a l'oferta d'ocupació de 2025, que s'han d'adjudicar als aspirants aprovats sense plaça.

Les persones que s'han adreçat a la institució alerten que l'aplicació del criteri d'adjudicació basat exclusivament en una llista única d'aprovats ordenada per nota, sense diferenciar els torns, comportarà que totes les places addicionals s'assignin al torn de promoció interna, atès que la nota de tall d'aquest torn és de 64,125 punts, superior a la del torn lliure, que és de 60,335833 punts.

Els dos torns (lliure i de promoció interna) són independents entre si, tot i que la convocatòria és comuna. Dins de cada torn, les places reservades per a persones discapacitades o amb discapacitat intel·lectual que no es cobreixin s'acumulen a les places no reservades del mateix torn. Les places que quedin vacants d'un torn s'acumulen a les de l'altre. Així, cada aspirant competeix només amb les persones del seu propi torn.

Consideracions

Tanmateix, l'oferta no distribueix les 90 places addicionals entre el torn lliure i el torn d'accés, com sí que fa amb les 117 restants. A parer nostre, hauria de seguir la mateixa proporció que recull la convocatòria: 55 % per al torn lliure i 45 % per al torn de promoció interna, amb el corresponent percentatge de reserva per a persones amb discapacitat. Conseqüentment, a l'hora de distribuir les 90 places addicionals també s'hauria de traslladar aquest mateix raonament per mantenir l'equilibri o la proporció que conté la convocatòria.

Recomanació

- Examinar les consideracions anteriors abans de publicar la resolució amb la relació d'aspirants proposats per al nomenament.

Tancament

La resolució no ha estat acceptada. El Departament de la Presidència ha dictat la resolució que aprova la relació de les persones aspirants aprovades sense plaça, aplicant de manera estrictament literal el criteri de l'ordre d'aspirants aprovats. Això ha comportat, inevitablement, l'adjudicació de totes les places addicionals a les persones del torn de promoció interna.

Considerem que aquesta interpretació s'allunya dels arguments que vam traslladar al Departament i no la compartim. Entenem que, més enllà del sentit literal de les normes, la seva aplicació ha de tenir en compte també un element lògic. En aquets cas, la distribució de les places efectuada per l'òrgan convocant no respecta l'equilibri ni la proporció establerts en la convocatòria pel que fa al percentatge de places del torn lliure, del torn de promoció interna i de la reserva per a persones amb discapacitat.

Consum / Serveis bàsics

Q 06481/2025
Q 06482/2025
Q 06492/2025

Diferent política tarifària en una piscina municipal en funció de l'empadronament

Objecte

La persona interessada no està d'acord amb la política tarifària de la piscina municipal de Castellnou de Bages per a la temporada d'estiu de 2025. L'Ajuntament ha establert dues tarifes diferenciades per a l'abonament d'accés a la piscina, en funció de si s'està o no empadronat al municipi. Aquesta diferenciació implica que les persones no empadronades al municipi han de satisfer un import significativament superior pel mateix servei.

Recomanacions

- Modificar de forma immediata de l'ordenança que aprova les tarifes aprovades per a la piscina municipal per a l'estiu de 2025, eliminant qualsevol diferenciació tarifària per motiu d'empadronament.
- Aplicar una tarifa única per a tothom, amb independència del municipi de residència.
- Basar les possibles tarifes reduïdes en criteris socials i econòmics objectius, d'acord amb l'establert a la legislació vigent.

Tancament

L'Ajuntament no ha acceptat els suggeriments formulats, sense aportar raons suficients que permetin considerar justificat el seu posicionament.

Insistim que les recomanacions efectuades s'ajusten plenament als principis de bona administració i que la seva aplicació hauria contribuït a corregir les disfuncions detectades en la gestió de la piscina municipal.

Educació i recerca

Q 02774/2014

Canvi de condicions d'una escola bressol a mig curs

Objecte

La promotora de la queixa exposa que una escola bressol de Bellcaire d'Urgell va convocar les famílies per informar-les que a partir de gener de 2014 desapareixeria la mitja jornada i, per tant, totes les famílies haurien d'abonar una quota de 90 euros, independentment de si els infants es quedaven o no a la tarda. Manifesta la seva disconformitat amb aquest increment de preu a mig curs i informa que no hi ha el mateix nombre d'educadors al matí que a la tarda.

Consideracions

Els darrers anys, el Síndic ha rebut nombroses queixes relacionades amb increments de quotes derivats, en bona part, de la minoració de la subvenció que els ajuntaments rebien anys enrere del Departament d'Ensenyament. Amb caràcter general, el Síndic reconeix que, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic, aquests increments no suposen formalment una irregularitat per part de les administracions implicades. La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, no incorpora l'educació infantil de primer cicle entre els ensenyaments declarats gratuïts.

Les escoles bressol són un àmbit educatiu amb una forta reproducció de desigualtats socials pel que fa a l'accés, però a més, l'increment de quotes en determinats municipis ha anat acompanyat de la no convocatòria dels ajuts per a l'escolarització d'infants de zero a tres anys en situacions socioeconòmiques desfavorides. I aquests ajuts estan pensats per reduir la quota a càrrec de les famílies. Davant d'aquest fet, el Síndic té en marxa diferents actuacions per supervisar com evoluciona el finançament d'aquest àmbit educatiu per part del Departament, i destaca reiteradament la importància de mantenir els ajuts econòmics que compensen desigualtats d'accés a l'educació infantil de primer cicle.

En aquest sentit, el Síndic no té constància que l'Ajuntament de Bellcaire d'Urgell disposi de mesures d'accessibilitat econòmica específiques per a les famílies amb rendes més baixes. Pel que fa a l'increment de quotes a mig curs, el Síndic recorda que els canvis en les quotes s'haurien de comunicar amb prou antelació perquè les famílies en puguin ser coneixedores en el moment de la matrícula, de manera que puguin tenir informació adequada respecte del preu de la quota que han de satisfer al llarg de tot el curs i planificar l'atenció dels seus fills amb coneixement de causa.

<p>Consideracions</p>	<p>Sobre aquesta qüestió, el Decret 75/2007, de 27 de març, que regula el procés de preinscripció i matrícula (art. 4), i la mateixa Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (art. 25.1 f), fan una menció específica del deure d'informació a les famílies, que inclou el preu de les quotes d'escolarització i altres aportacions econòmiques que hagin de fer.</p> <p>En relació amb la dotació de professionals, el Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres (art. 11), en el cas d'una escola bressol amb dos grups, estableix una ràtio de tres professionals amb presència simultània. El Síndic no té constància que aquesta presència simultània quedi garantida, atesa l'existència de professionals que treballen a jornada parcial.</p>
<p>Recomanacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Estudiar la possibilitat d'establir un sistema d'ajuts per garantir l'accés de qualsevol infant en igualtat d'oportunitats a l'escola bressol municipal. ☑ Evitar en el futur aplicar modificacions de les condicions d'accés al servei amb posterioritat a la matrícula, especialment un cop ha iniciat el curs escolar. ☑ Adequar la dotació de professionals de la llar d'infants a les previsions de l'article 11 del Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres.
<p>Tancament</p>	<p>L'Ajuntament afirma que no té cap sistema d'ajuts i que no ha previst establir-lo, però que està obert a parlar amb les famílies en cas de necessitats econòmiques; l'augment de 5 euros es deu al canvi de govern i al fet que el servei és deficitari. S'intentarà evitar modificar les tarifes després del període de matrícula.</p> <p>Pel que fa a la dotació de professionals, d'acord amb el Decret 282/2006, de 4 de juliol, la Llar d'infants hauria de tenir quatre professionals en presència simultània qualificats, en possessió del títol de mestre especialista en educació infantil o del títol de grau equivalent, o del de tècnic superior en educació infantil, o de qualsevol altre títol declarat equivalent, acadèmicament i professional, a algun dels anteriors. Com a mínim un d'ells ha de tenir el títol de mestre.</p> <p>En vista d'aquestes consideracions, el Síndic insisteix que cal adequar la dotació de professionals de la llar d'infants a les previsions de la normativa. Malgrat els diversos requeriments fins al 2025, l'Ajuntament no ha respost i, per tant, considerem la nostra recomanació com a no acceptada.</p>

Q 01084/2021	Còmput dels ingressos familiars per a l'ajut de menjador del Consorci d'Educació de Barcelona
Objecte	<p>La promotora de la queixa, amb família monoparental, exposa que com que no va superar el llindar màxim d'ingressos va sol·licitar l'ajut de menjador per al seu fill per al curs 2020/2021. Tot i això, l'ajut li va ser denegat per superar els ingressos per rendiments de capital mobiliari. Considera que s'estan penalitzant determinades professions que, com en el seu cas, tenen rendiments de treball baixos i cobren per la cessió dels drets d'imatge com a part inherent de les relacions contractuals en aquests àmbits professionals.</p>
Consideracions	<p>La dificultat de donar un tractament específic als ingressos provinents dels drets d'imatge rau en el fet que el Departament d'Educació obté la informació fiscal dels creuaments existents a la plataforma PICA, servei que ofereix diversos productes de l'AEAT, òrgan competent en l'IRPF, i, d'acord amb la informació facilitada, no és possible diferenciar a quin concepte específic corresponen aquests rendiments de capital mobiliari. La informació rebuda pel Departament d'Educació és la suma de tots els rendiments nets reduïts del capital mobiliari.</p> <p>Dit això, en l'escrit de queixa, s'exposa que, tot i superar els 1.700 euros provinents de capital mobiliari per cessió de drets d'imatge, la suma d'aquests ingressos amb els ingressos per rendiments de treball no supera el llindar econòmic per obtenir un ajut en la convocatòria corresponent.</p>
Recomanació	<p><input checked="" type="checkbox"/> Valorar quins greuges i quin impacte pressupostari podria generar no excloure de l'accés als ajuts les famílies amb progenitors que superen els 1.700 euros establerts de capital mobiliari sempre que la suma d'aquests ingressos i dels ingressos provinents de rendiments del treball no superin el llindar econòmic per obtenir l'ajut.</p>
Tancament	<p>El Departament d'Educació i Formació Professional reitera que la Generalitat de Catalunya no disposa d'accés directe a la informació provinent de l'IRPF, sinó que obté la informació dels certificats que elabora l'Estat. Té accés a aquesta informació mitjançant la plataforma PICA, d'acord amb el format i estructura facilitats per l'Estat, i no pot aprofundir en el detall requerit ni valorar aplicar correccions, si fos el cas.</p> <p>El Departament d'Educació i Formació Professional manifesta que la consideració d'aquests rendiments com a capital mobiliari van més enllà de les competències que té actualment i, per tant, correspondria a l'Estat el fet de valorar si aquests ingressos han de ser o no considerats com a rendiments del treball. En conseqüència, es tracta la informació facilitada i s'apliquen els llindars que consten en l'esmentada convocatòria, la qual gestiona el Consorci d'Educació de Barcelona.</p>

Tancament	<p>El Departament d'Educació i Formació Professional exposa que no pot valorar quins greuges pot comportar suprimir aquest llindar, atès que no es pot determinar amb exactitud d'on prové cada rendiment i el seu possible abast, ja que les fonts poden ser molt diverses. Per altra banda, aquest mateix llindar és el que s'estableix en les convocatòries de beques i ajuts a l'estudi del Ministeri d'Educació, Formació Professional i Esports i pel que consta, ha estat elaborat amb coordinació amb l'AEAT.</p> <p>En el cas que en un futur es disposés d'un accés directe a l'IRPF, el Departament d'Educació i Formació Professional afirma que podria valorar amb els òrgans competents en matèria fiscal de la Generalitat la possibilitat de poder establir altres llindars o càlculs diferents. Ara per ara, però, això no és possible.</p>
<p>Q 08926/2023 Q 08928/2023 Q 08929/2023 Q 08941/2023 Q 08973/2023 Q 08980/2023 Q 09293/2023 Q 09329/2023 Q 09509/2023 Q 09510/2023 Q 09647/2023 Q 03136/2024</p>	<p>Problemes per rebre subvencions d'escolarització a les llars d'infants de titularitat privada per gestió inadequada del RALC</p>
Objecte	<p>Les persones interessades informen que, tot i que la llar d'infants assegura que va fer els tràmits adequats al registre d'alumnes (RALC), es va denegar la subvenció per no haver-ho fet. Això els ha perjudicat perquè no han vist repercutida la subvenció en les quotes de la llar d'infants.</p>
Posició de l'Administració	<p>L'Administració respon que s'han revisat els casos concrets i que les llars d'infants no van formalitzar el tràmit correctament al RALC. També indica que, mesos abans de finalitzar el termini per a la subvenció, es van fer diferents formacions, recordatoris i avisos sobre el funcionament de l'aplicatiu.</p>

<p>Recomanació</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Fer seguiment dels tràmits de matrícula al RALC dels centres afectats, als efectes de la subvenció per al curs 2023/2024. ☑ Reforçar la informació sobre la necessitat de formalitzar la matrícula al RALC en el correu de confirmació de prealumnes, així com per qualsevol altra via que es consideri oportuna. ☑ Informar-nos del nombre de centres que han sol·licitat la subvenció per al curs 2023/2024 i de quants d'aquests han formalitzat la matrícula al RALC. ☑ Fer-ne un seguiment per tal que puguin formalitzar el tràmit abans del 31 de gener de 2024. ☑ Informar-nos sobre les indicacions que es van donar a les llars d'infants afectades i els motius pels quals només alguns dels infants no van tenir l'alta al RALC.
<p>Tancament</p>	<p>El Departament d'Educació exposa que, per tal de reforçar la informació sobre la necessitat de formalitzar la matrícula al RALC, en el correu de confirmació de prealumnes que s'envia actualment, es modificarà el redactat del correu electrònic i s'afegirà un paràgraf final en els termes següents: "Recordeu que ara cal formalitzar la matrícula d'aquest/a alumne/a al RALC".</p>
<p>Q 08668/2024 Denegació d'una beca de menjador escolar</p>	
<p>Objecte</p>	<p>La persona interessada explica que resideix a Santa Maria de Miralles, on no hi ha centre escolar, i que ella i la seva parella treballen a Igualada. En aquest context, per conciliació familiar, volien matricular la seva filla en alguna escola pública d'Igualada, però, com que no disposaven dels punts per residir en aquesta ciutat, no hi van poder accedir i van optar per matricular-la en una de concertada, del mateix municipi. Està disconforme amb el fet d'haver d'assumir el cost del menjador escolar, perquè no té alternativa.</p>
<p>Recomanació</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Garantir a l'alumnat resident en municipis sense centres d'ensenyament la gratuïtat del servei de menjador escolar prevista a l'article 2 del Decret 160/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de menjador als centres docents públics de titularitat del Departament d'Educació, i a l'article 82.2 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
<p>Tancament</p>	<p>L'Administració ha fet una interpretació estricta de la normativa aplicable i no ha acceptat les nostres recomanacions. Tanmateix, valorarem la necessitat de modificar la normativa vigent mitjançant una actuació d'ofici.</p>

Q 11033/2024

Contradiccions en el mètode d'avaluació d'una assignatura**Objecte**

La persona interessada es queixa sobre el mètode d'avaluació d'una assignatura optativa de l'Institut de Sants. L'assignatura es desenvolupa en el marc d'un projecte aprovat pel consell escolar, consistent a participar en un cor d'òpera al Gran Teatre del Liceu de Barcelona. El projecte requereix presencialitat obligatòria a les set activitats i la falta d'assistència comporta que no se superi l'assignatura. Cinc de les set activitats es fan fora de l'horari lectiu i dues, en cap de setmana.

El Decret 175/2022 estableix els principis de l'avaluació dels aprenentatges: "Els centres educatius, per fer efectiu el compromís de l'alumnat i de les famílies en el procés d'aprenentatge, han d'informar de quins són els criteris d'avaluació que s'apliquen en l'avaluació dels aprenentatges i per a la promoció dels i de les alumnes, atenent la normativa vigent i els principis establerts en el projecte educatiu".

Consideracions

Els criteris d'avaluació d'aquesta assignatura es concreten en els documents de programació de l'àrea de música i la programació de l'avaluació de la matèria optativa de Música de 4t d'ESO. No s'hi esmenta l'obligatorietat d'assistir a les activitats fora de l'horari lectiu.

D'altra banda, Inspecció d'Educació ens indica que si un alumne continués cursant l'assignatura de Música sense participar en totes les activitats (fora de l'horari lectiu), se l'avaluaria segons les activitats dutes a terme a l'aula durant l'horari ordinari.

Malgrat això, l'institut ha comunicat els criteris d'avaluació a les famílies en el document "Comunicació d'activitat", amb la informació següent: "Per poder assolir els objectius de la matèria Música de 4t de l'ESO és obligatori que l'alumnat assisteixi amb aprofitament a totes les activitats informades en aquest document". Aquesta informació, doncs, contradia la normativa i l'informe que la Inspecció.

Recomanació

Encaixar en la normativa el mètode d'avaluació d'aquesta assignatura de música.

Tancament

Pel que fa a la contradicció informativa, insistim a fer corregir la informació en el document "Comunicació d'Activitat", atès que és contradictòria amb els criteris d'avaluació segons el Decret 175/2022.

Q 08996/2025	No admissió en l'institut del seu municipi per provenir d'un centre no adscrit
Objecte	La persona interessada denuncia que el seu fill no ha estat admès a l'institut del seu poble per manca de places i per no venir d'una escola adscrita. És l'únic institut del municipi on estan empadronats. Han presentat un recurs d'alçada, sense resposta.
Consideracions i recomanació	<p>Entenem que no hi ha hagut error en la planificació de l'oferta educativa, atès que s'ha prioritzat l'adscripció de centre i, per tant, no podem observar irregularitat en l'assignació d'ofici de l'alumne en qüestió. Ara bé, la normativa estableix que l'oferta educativa ha de tendir a l'equilibri entre les necessitats d'escolarització de la zona educativa d'acord amb l'alumnat empadronat i els llocs escolars programats. En conseqüència, recomanem:</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Garantir una plaça al fill de la persona interessada en l'institut del municipi de residència.
Tancament	La directora dels Serveis Territorials d'Educació i Formació Professional, en la seva resposta a la resolució de la síndica indica que el procediment de preinscripció de l'alumne s'ha dut a terme d'acord amb la normativa. No és possible atendre la recomanació, atès que contravindria els criteris d'adscripció establerts en la normativa vigent.

Habitatge

Q 08223/2024

Situació de carrer provocada pel retard en l'adjudicació d'un habitatge que va ser aprovada per la Mesa d'emergències el 2022

Objecte

La persona interessada exposa que el novembre de 2022 la seva situació va ser aprovada com a cas favorable per la Mesa d'emergències de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i es queixa que encara no se li ha adjudicat cap habitatge.

L'AHC ens informa que el mes de juny de 2024 va subscriure un conveni amb l'Ajuntament de Tarragona per mitjà del qual li cedien cinc habitatges del parc de l'AHC, i que s'està explorant la via per incloure la persona interessada en un d'aquests habitatges. A més, l'Ajuntament ens informa de les intervencions dutes a terme i dels recursos que han ofert a la persona interessada.

Posició de l'Administració

Posteriorment, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) ens trasllada un informe en què mostra la seva disconformitat amb la proposta de l'AHC, atès que consideren que aquests habitatges amb protecció oficial cedits pel conveni esmentat no són adequats a la necessitat d'habitatge de la persona interessada. L'Ajuntament mostra la seva disconformitat amb el fet que no s'hagués adjudicat un d'aquests pisos a la interessada abans, si estaven buits abans de la signatura del conveni i després de l'aprovació de la sol·licitud presentada a la Mesa d'emergència.

Recomanació

Valorar favorablement la proposta de l'AHC i, en coordinació amb aquest organisme i amb el Departament de Drets Socials, atorgar de manera parcial o total un dels cinc habitatges esmentats a la interessada, a fi de resoldre la seva situació actual.

Tancament

El febrer de 2025 l'IMSST ens fa saber que la informació que l'AHC ens havia traslladat no era certa, i que les finalitats del conveni no poden suplir la mancança d'habitatge de la persona interessada, ja que són habitatges compartits i ella necessita un recurs residencial propi.

Traslladem un nou escrit a l'AHC, en què informem de la conversa mantinguda amb l'IMSST i de la necessitat de continuar cercant un recurs residencial per a la persona interessada, atès que no s'ha resolt la seva necessitat mitjançant el conveni esmentat.

L'Ajuntament de Tarragona no accepta la nostra recomanació.

Q 08413/2024 **Disconformitat amb la revocació d'un ajut al lloguer de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i amb la reclamació de devolució d'ingressos indeguts**

Objecte

La persona interessada exposa que va sol·licitar un ajut al pagament del lloguer a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), que l'hi va concedir. Mesos després, l'AHC la va informar que li faltava documentació i, en no rebre-la, li va retirar l'ajut i ara li reclama que retorni els ingressos indeguts. La persona interessada al·lega, però, que no va rebre les notificacions i, per això, ha presentat un recurs i una queixa al Síndic de Greuges.

Consideracions

Malgrat l'extemporaneïtat del recurs de la interessada, el va presentar quan va rebre la resolució en què se li notificava la necessitat que reintegrés els imports atorgats anteriorment. Va ser aleshores quan es va assabentar de les notificacions que se li havien enviat i que no va rebre. En aquest sentit, entenem que és desproporcionat que l'Administració considerés el recurs presentat fora de termini.

Si bé és cert que les quantitats percebudes indegudament s'han de reintegrar a l'Administració pública i que el deute contret té la consideració de deute de dret públic, considerem que la intervenció de l'AHC és legítima però no proporcionada. Implica una càrrega excessiva per a la persona, tenint en compte tres factors fonamentals: la persona interessada no va contribuir a l'error en la decisió administrativa de concedir el dret a la prestació; la prestació estava destinada a satisfer necessitats bàsiques i la quantitat percebuda era molt modesta (2.400 euros), i l'error era únicament imputable a l'Administració, la qual havia incomplert el deure d'actuar a temps, de manera adequada i coherent.

A més, quan va sol·licitar l'ajut, la interessada va indicar que permetia a l'AHC consultar totes les dades que fossin necessàries per resoldre la sol·licitud. D'acord amb això, el marc legal estableix el dret a no presentar dades i documents que ja estiguin en poder de les administracions públiques o que aquestes hagin elaborat. I, en el cas que ens ocupa, amb més raó es fonamenta aquest extrem si tenim en compte que aquesta sol·licitud va ser comprovada i valorada favorablement.

Recomanacions

☑ Evitar exigir el retorn econòmic en aquest cas, atès que no hi ha hagut una actuació diligent a l'hora de revisar la documentació inicial de la interessada i perquè ha transcorregut un període de temps innecessàriament llarg entre l'atorgament de la subvenció i el requeriment de devolució de les quantitats indegudament percebudes.

Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Valorar una condonació del deute, atès que la decisió inicial d'atorgament de l'ajut deriva d'un error de la pràctica administrativa i comporta una càrrega excessiva per a la interessada. ☑ Facilitar, en cas que no s'accepti el suggeriment anterior, el fraccionament del pagament a la interessada, a fi que la mesura establerta de devolució de l'ingrés indegut l'afecti de manera mínima. ☑ Posar-se en contacte amb la interessada per requerir-li la documentació oportuna i, en aquest sentit, indicar-li la manera de lliurar-la en temps i dins de termini, a fi d'esmenar la manca de resposta dels requeriments de documentació efectuats per l'AHC. ☑ Revisar l'expedient de la interessada a fi de valorar novament la documentació que porti i, en aquest sentit, deixar sense efecte la resolució de revocació de l'ajut.
Tancament	<p>L'AHC no accepta la nostra recomanació i ho justifica amb un informe en què posa de manifest la importància de la documentació que va requerir a la persona interessada i que va intentar notificar-li el requeriment en diverses ocasions.</p>
Q 08636/2024	<p>Denegació d'una subrogació per causa de mort d'un habitatge amb protecció oficial per no estar-hi empadronat</p>
Objecte	<p>La mare de la persona interessada vivia en un habitatge amb protecció oficial des de l'abril de 2003. El juliol de 2019, la persona interessada va començar a viure amb la mare en aquest habitatge, però sense empadronar-s'hi. El setembre del mateix any, la mare es va morir i la persona interessada va sol·licitar a l'Agència d'Habitatge de Catalunya (AHC) la subrogació de l'habitatge per causa de mort. L'AHC li va denegar la sol·licitud per no haver acreditat la convivència continuada amb la mare els dos anys abans de la mort.</p>
Consideracions	<p>D'acord amb l'article 16.1.c) de la Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans, "en cas de mort de l'arrendatari es poden subrogar en el contracte [...] Els descendents de l'arrendatari que en el moment de la seva mort estiguin subjectes a la seva pàtria potestat o tutela, o hagin conviscut habitualment amb ell durant els dos anys precedents".</p> <p>Encara que la persona interessada no acredití el seu empadronament a efectes administratius des de l'inici de la relació contractual, pot acreditar per mitjà de documentació que ha dut a terme les cures pal·liatives de la seva mare durant els dos anys anteriors a la defunció, i que ha conviscut amb ella de manera habitual, tal com exigeix la Llei, per la qual cosa compleix el requisit pel qual se li denega la sol·licitud.</p>

Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Acceptar la sol·licitud de la persona interessada.
Tancament	<p>L'AHC ens informa que té previst interposar una demanda per recuperar l'habitatge públic ocupat sense títol habilitant per la persona interessada, atès que considera que no es donen les condicions per tramitar la sol·licitud de subrogació. En aquest sentit, serà l'autoritat judicial encarregada del cas qui decideixi si, d'acord amb els fets que pugui exposar la persona interessada, és procedent o no una subrogació de l'habitatge.</p>
Q 09529/2024	<p>Denegació de subvenció per al pagament del lloguer per a persones de trenta-cinc anys o menys</p>
Objecte	<p>La persona interessada va sol·licitar una subvenció per al pagament del lloguer per a persones de trenta-cinc anys o menys (convocatòria de 2024). L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) li ha denegat la subvenció per no complir els requisits de límit d'import de l'habitatge i ha presentat queixa i recurs per disconformitat.</p>
Consideracions	<p>Vist el motiu al·legat, la persona interessada sembla que compleix els requisits establerts en la Resolució TER/402/2024, de 14 de febrer, atès que només paga per una habitació d'un habitatge en què viuen quatre persones (quatre habitacions). Si bé l'import total del lloguer supera els barems establerts a les bases reguladores en cas que es llogui tot l'habitatge, no el supera el que paga la interessada pel barem d'import de lloguer d'habitació.</p>
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Resoldre, si escau, favorablement el recurs de la persona interessada dins el termini legalment establert. <input checked="" type="checkbox"/> Concedir, si escau, a la persona interessada la subvenció per al pagament del lloguer per a persones de trenta-cinc anys o menys (convocatòria de 2024), tal com va sol·licitar.
Tancament	<p>L'expedient es tanca com a no irregularitat amb suggeriments no acceptats: l'AHC tramet un informe en què explica que ha desestimat el recurs perquè la persona no té contracte de cessió d'ús de l'habitació que ocupa, i el contracte és necessari per acreditar que viu com a persona subarrendada.</p>

Q 10669/2024	Mesa d'emergència desfavorable per manca de documentació
Objecte	<p>El 28 de febrer de 2024 la persona interessada sol·licita el trasllat del seu expedient a la Mesa d'emergències a través dels Serveis Socials de Ripollet, però l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) li ho denega, per manca de documentació, malgrat que els Serveis Socials de Ripollet informen que la persona es troba en un hostel municipal.</p>
Posició de l'Administració	<p>L'AHC informa que la denegació es deu al fet que l'Ajuntament de Ripollet no li ha enviat una documentació. Per part seva, l'Ajuntament de Ripollet comunica el seguiment fet i explica que van presentar sol·licitud de l'interessat a la Mesa, però va ser desfavorable, motiu pel qual es va presentar un recurs i aquesta queixa. Pel que fa a la documentació que reclama l'AHC, l'Ajuntament exposa que no l'han presentat perquè l'interessat es troba sense llar; consideren que l'AHC els responsabilitza d'aquesta situació d'habitatge, quan no hauria de ser així.</p>
Consideracions	<p>No té res a veure el deure de l'AHC d'atendre l'interessat amb el requeriment de documentació, i el fet de no haver-la enviat ha fet que es denegui la sol·licitud de l'interessat. De fet, els serveis socials tenen el deure compartit amb l'AHC d'atendre les persones en matèria d'habitatge, entre altres coses. Aquesta manca de col·laboració administrativa i la gestió burocràtica del cas està generant un perjudici per a l'interessat.</p>
Recomanacions	<p><input checked="" type="checkbox"/> Atendre el requeriment de l'AHC.</p>
Tancament	<p>L'Ajuntament de Ripollet fa saber que no van presentar el compromís de voluntat de corresponsabilitat perquè no disposen dels mitjans ni de les competències per fer-ho. A més, van acreditar la situació de vulnerabilitat de la persona interessada degudament, motiu pel qual no entenen la denegació de l'AHC.</p> <p>Informen també que, finalment, la persona interessada ha entrat en un pis d'acolliment i atenció temporal (PAAT) municipal, un projecte que han iniciat per a aquelles persones i famílies que han perdut l'habitatge i que es troben sense llar i sense possibilitat d'accedir a un habitatge a curt o mitjà termini. L'estan orientant per trobar un habitatge en el mercat privat.</p> <p>Vista la situació, i tot i que considerem que l'Ajuntament no ha acceptat les nostres recomanacions, sí que s'ha atès la situació residencial de la persona interessada, motiu pel qual, tenint en compte els recursos i mitjans existents i la situació actual de la persona interessada, podem tancar l'expedient. Amb l'AHC, tanquem l'expedient com a no irregularitat sense suggeriments.</p>

Q 11266/2024 **Impossibilitat de modificació d'ingressos en l'expedient del Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial del Consorci de l'Habitatge de Barcelona**

La persona interessada denuncia que no pot modificar els ingressos del seu expedient del Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial (RSHPO) del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. Això li impedeix accedir a les promocions d'habitatges fins que no presenti la declaració de la renda.

Objecte

De fet, a l'Administració li consta que la persona guanya només 7.000 euros, que és el que va cobrar des de setembre (quan va començar a treballar) fins al desembre. No tenen en compte el sou brut real anual, que li permetria accedir a les promocions. Li diuen que fins que no faci la declaració de la renda, no es poden modificar els ingressos, fet que ja li ha impedit accedir a una promoció de compra i a l'opció de lloguer assequible.

Recomanacions

Dur a terme una revisió de l'expedient d'inscripció en l'RSHPO de la interessada i dels ingressos que percep actualment, a fi que pugui ser requerida per aportar la documentació que acrediti l'import real que cobra anualment.

Tancament

Finalment, la persona interessada va acabar presentant la declaració de la renda i, per tant, li van modificar els ingressos. Això vol dir que la problemàtica no s'ha resolt per l'actuació de l'Administració, sinó pel pas del temps. Considerem, doncs, que la nostra recomanació no va ser acceptada.

Hem de lamentar que l'Administració no prengué mesures per intentar solucionar la problemàtica plantejada i recordem que la resolució de la situació per l'efecte del temps no és adient, ni per la manca de resposta obtinguda ni pel que fa al deure de col·laboració amb la nostra institució, segons la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Q 11635/2025

Denegació de sol·licitud de subvenció per al pagament del lloguer i manca de resposta a un recurs presentat**Objecte**

L'interessat és un senyor de setanta-quatre anys que, des del 2019, ha participat cada any a les convocatòries de subvencions per al pagament del lloguer de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC). Malgrat que la seva situació econòmica no ha variat al llarg dels darrers anys, només li han concedit la subvenció el 2020 i el 2021. L'any 2025 va presentar una sol·licitud de subvenció per al pagament del lloguer a la convocatòria de persones de seixanta-cinc anys o més, i l'AHC la hi va denegar perquè suposadament no complia amb les obligacions tributàries amb l'Estat i la Generalitat de Catalunya, ni amb les obligacions amb la Seguretat Social. Ha presentat un recurs de reposició, al·legant que es troba al corrent en el compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, però no n'ha rebut resposta.

Recomanacions

- Donar resposta expressa i motivada, al més aviat possible, al recurs de reposició presentat per l'interessat contra la denegació de la subvenció per al pagament del lloguer.
- Tenir en compte les al·legacions formulades amb relació al compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, i la documentació presentada.

Tancament

L'AHC no accepta que hagi d'emetre una resolució expressa i motivada per al recurs de l'interessat, ni que ho hagi de fer de forma immediata. Entén que és d'aplicació el silenci administratiu. Es recorda, però, a l'AHC que el silenci administratiu és una garantia de la persona interessada i no un privilegi al qual es pugui acollir l'Administració per obviar la seva obligació de resoldre de forma expressa i motivada.

Infància i adolescència

Q 08261/2022

Desacord amb la data d'efectes d'una sol·licitud d'ajut econòmic per l'acolliment d'un infant d'Ucraïna

Objecte

La família d'acollida d'un infant desplaçat d'Ucraïna exposa que va presentar una sol·licitud d'ajut per acollir-lo davant el Departament de Drets Socials, però la petició es va perdre i la va haver de presentar una altra vegada, passats tres mesos. Està en desacord amb el fet que l'ajut s'hagi reconegut amb efectes de la presentació del segon document en lloc del primer.

Posició de l'Administració

L'interessat va presentar una petició genèrica utilitzant el tràmit electrònic habilitat a la seu electrònica de la Generalitat i va indicar com a motiu de la petició: "prestació d'acollida menor d'edat", que es va localitzar de resultes del fet que va contactar amb l'Administració per conèixer l'estat de tramitació de la seva sol·licitud.

Tan bon punt la DGAIA va tenir coneixement de la situació, va informar la persona interessada de quin era el model específic que havia d'utilitzar per tramitar la prestació. No es va requerir a la persona interessada perquè aportés el model específic perquè l'incompliment de l'obligació d'utilitzar un model específic de sol·licitud no és un requisit esmenable.

Consideracions

L'esmena de la sol·licitud d'iniciació obeeix al principi antiformalista que regeix el procediment administratiu. La forma no és més que un instrument per assegurar la gestió ordenada del procediment, de manera que allò que és accessori no pugui sacrificar el que és principal quan concorrin deficiències formals.

Quan la sol·licitud no reuneixi tots els requisits que assenyalava l'article 66, entre els quals hi ha el de fer ús d'un model específic, cal requerir la persona interessada perquè l'esmeni, tot advertint-la que, en cas contrari, se la tindrà per desistida de la seva petició, previ el dictat de la corresponent resolució de desistiment. Aquest requeriment no s'ha fet en el cas de l'interessat.

La normativa que regula el procediment administratiu també estableix que no es tindran per presentats en el registre els documents i la informació el règim especial dels quals estableixin una altra forma de presentació. Aquesta previsió s'aplica en els casos que la sol·licitud s'ha de presentar electrònicament i s'ha fet de forma presencial, però aquest no és el cas de la persona interessada. Només en aquests casos, la data de presentació de la sol·licitud és la data en la qual s'hagi realitzat l'esmena.

Recomanacions

- ☑ Reconèixer els efectes econòmics de la prestació sol·licitada per l'interessat des de la data quan va presentar la primera sol·licitud, ja que la no utilització del model específic sí que és un requisit esmenable.
- ☑ Rectificar la interpretació amb relació a l'esmena de les sol·licituds que compten amb un model específic.

Tancament

El Departament de Drets Socials considera que l'incompliment de l'obligació d'utilitzar un model o formulari específic de sol·licitud, si s'ha establert expressament, no és un requisit esmenable, sinó l'incompliment d'una obligació que no és susceptible d'esmena. En aquest supòsit, atès que la sol·licitud o tràmit no s'ha realitzat mitjançant el formulari específic previst, s'ha de tenir per no presentat, d'acord amb el que preveu l'article 16.8 de la Llei 39/2015, i la data a partir de la qual s'ha d'entendre presentada la sol·licitud o tràmit és la d'entrada del formulari específic assenyalat.

La institució del Síndic reitera el seu posicionament respecte al caràcter esmenable de l'incompliment del requisit d'ús d'un model de sol·licitud específic, la necessitat de requerir l'interessat per a l'esmena i aplicar un criteri antiformalista, perquè l'article al qual fa referència l'administració s'aplica als supòsits en què la persona interessada s'ha de relacionar amb l'Administració de forma electrònica. És evident que l'Administració pot establir l'obligatorietat de fer ús de models específics per tramitar sol·licituds. Ara bé, l'Administració no pot pressuposar que el coneixement d'aquest model específic imposat sigui de coneixement general, i d'aquí que es prevegi, quan la sol·licitud no compleixi aquest requisit, requerir la persona interessada perquè l'esmeni.

Aquest criteri antiformalista, més favorable a l'interessat, té especialment sentit en el cas d'un ajut com el que ens ocupa, adreçat a famílies que voluntàriament han acollit infants que no poden viure amb la seva família i que l'Administració té el deure d'ajudar. Per aquest motiu, insistim en els nostres suggeriments inicials.

Q 03396/2023

Deure d'atenció del Servei d'Intermediació Hipotecària (SIDH) a les persones sense situació administrativa regular

L'interessat és l'advocat d'una família amb dos infants a càrrec (vuit i dotze anys). La família es troba en risc d'exclusió social i residència, tot i tenir bona vinculació amb els serveis socials i participar en el programa ACOL (permís de treball i contracte laboral). En el moment de presentar la queixa hi havia una ordre de desnonament contra la família, que té dret a un lloguer social perquè la propietat del pis és un gran tenidor.

Objecte

Es va presentar a l'oficina del Servei d'Intermediació de Deute Hipotecari (SIDH) de l'Hospitalet per demanar intermediació, però sembla que ni tan sols se'l va arribar a atendre. A la recepció li van dir que, com que no tenien permís de residència vigent, no tenien dret al servei. L'interessat manifesta la seva disconformitat amb el fet que el seu representat no hagi estat atès pels serveis d'intermediació en matèria d'habitatge i ho considera una discriminació per raó d'origen.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya, informa que el SIDH de l'Hospitalet de Llobregat, en coordinació amb el Servei d'Ofideute de l'AHC, aplica el criteri de no obrir un expedient sense que consti regularitzada la situació de residència de la persona interessada. Correspon als serveis socials municipals atendre la persona afectada amb l'objectiu prioritari de regularitzar la situació administrativa de residència i afrontar el procediment que centra aquesta queixa o altres procediments amb aquest aspecte resolt.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament assenyala que el SIDH i el Servei Ofideute no poden atendre tampoc casos sense documentació regularitzada a Espanya. Tanmateix, s'informa els afectats que a la llei no consta cap limitació en la cobertura del dret en el sentit de la nacionalitat, per la qual cosa el gran tenidor ha de traslladar-los l'oferiment de lloguer si compleixen els requisits establerts a la Llei 24/2015. En cas que el gran tenidor no ho faci, poden interposar denúncia davant de l'Agència Catalana de Consum, que requerirà el gran tenidor perquè el formuli.

Consideracions

Cap de les dues administracions expliquen quin és el fonament jurídic de la decisió de no atendre ni assessorar les persones sense situació administrativa regular des del SIDH, ni el motiu pel qual no es pot promoure la mediació entre ells i el gran tenidor des dels serveis de l'Administració (en els termes reconeguts en la Llei 24/2015), com es fa en el cas de persones que poden acreditar un NIE o un DNI.

Enlloc s'explica quin és l'element jurídic valorat per considerar que aquesta distinció en relació amb l'atenció a les persones no deriva del simple fet de l'origen de la persona i, per tant, constitueix una situació de discriminació directa.

Al contrari, a partir de la relació amb la regulació dels procediments de mediació en les relacions de consum (Decret 98/2014, de 8 de juliol), entenem que es poden iniciar i tancar procediments de mediació amb persones que només s'identifiquin amb el seu número de passaport; és a dir, que no cal acreditar la situació administrativa regular.

Entenem que correspon a les administracions públiques actuar davant situacions de possible pèrdua de l'habitatge, especialment en els casos en què la situació afecta infants i adolescents. Cal posar a l'abast de les famílies totes les eines de què es disposi per evitar una situació de pèrdua de l'habitatge habitual. Una possible situació de carrer o les solucions d'urgència són sempre precàries i constitueixen una revictimització dels infants.

Consideracions

No compartim la postura de les administracions en el sentit que només les persones en situació administrativa regular tenen dret a accedir als sistemes públics d'assessorament i d'ajuts en matèria d'habitatge. Per una banda, la formulació del legislador en aquesta norma no exclou les persones en situació administrativa irregular de la possibilitat de ser ateses pel SIDH i de participar en un procés de mediació per accedir a un lloguer social amb la propietat de l'habitatge. Per l'altra banda, la regulació dels procediments de mediació en les relacions de consum estableix específicament que poden iniciar i tancar el procediment persones que només s'identifiquin amb el seu número de passaport.

La situació de vulnerabilitat i d'exclusió residencial en què es troba la família justifica, a criteri d'aquesta institució, una actuació proactiva per part de totes les administracions en el sentit indicat.

Dur a terme una intervenció proactiva per facilitar un procés de mediació entre l'interessat i la propietat de l'immoble per promoure la formalització d'un acord de lloguer social que permeti la permanència de la família en l'habitatge.

Recomanacions

Adoptar, amb caràcter més genèric, les mesures pertinents per assegurar que ni el SIDH de l'Hospitalet de Llobregat, ni cap altre SIDH o servei d'habitatge del territori torna a discriminar una persona que demana ser atesa pel sol fet de no tenir un DNI o NIE; és a dir, per no tenir una situació administrativa regular; menys encara si es tracta d'una família amb infants a càrrec.

Tancament

L'Administració no ha acceptat la nostra resolució malgrat la nostra insistència.

Q 03400/2023	Finalització del suport de l'equip guia del programa de salut mental d'alta complexitat en fer els divuit anys
Objecte	La persona interessada denuncia una manca de seguiment mèdic a la seva filla, que és major d'edat i està afectada per múltiples problemes de salut física i mental. La mare indica que des del novembre la noia no disposa de cap recurs ocupacional ni formatiu, que no pot tenir cura d'ella mateixa i que cada mes ha de ser ingressada per estabilitzar la seva patologia de salut mental. Així mateix, la persona interessada no està d'acord amb el fet que no l'informen de l'estat de la seva filla.
Posició de l'Administració	L'Administració indica que l'equip guia sí que està fent seguiment a la noia. Ha iniciat mesures de suport a la capacitat per via judicial i ja té una providència que dictamina mesures de suport, però no s'ha designat una fundació tutelar. El Departament de Salut s'ha compromès a mantenir ingressada la noia fins que es designi una fundació tutelar, però finalment l'ingrés no s'ha pogut mantenir i torna a casa. En aquesta situació, el Departament de Drets Socials i Inclusió torna a requerir la documentació al jutjat.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Designar, de manera urgent, una fundació tutelar.
Tancament	Es designa la fundació tutelar després d'insistir-hi, però a la pràctica no se'n fa càrrec, segons la interessada. Remetem el cas al Departament i al jutjat perquè supervisin l'entitat.
Q 00064/2024	Expedient sancionador contra una adolescent
Objecte	La persona interessada exposa el desacord amb la sanció derivada del procediment sancionador per l'incompliment de les limitacions de concentració de persones en reunions o trobades per fer front a la crisi per la covid-19. Considera que la sanció és desproporcionada i que no té en compte que, en el moment de la infracció, tenia quinze anys.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Revisar l'expedient i valorar revocar parcialment la sanció de multa de 3.001 euros imposada a l'adolescent, de forma que se sancioni com una infracció lleu, tenint en compte la manca de proporcionalitat entre el fet que la va motivar, la quantia de la multa i l'edat de la persona interessada en aquell moment.
Tancament	L'Administració no ha acceptat reconsiderar la sanció.

Q 09788/2024	No admissió d'un nen amb necessitats educatives especials en un recurs de lleure
Objecte	La mare d'un nen de vuit anys amb reconeixement de discapacitat exposa el desacord amb el fet que no l'han admès a l'esplai que ha sol·licitat.
Consideracions	<p>El marc normatiu vigent reconeix als infants el dret a participar en activitats de lleure i prohibeix qualsevol mena de discriminació per causa de discapacitat. En cas aquest cas, a més, hi ha una situació de vulnerabilitat: és una família monoparental, una mare amb tres fills menors, i tant ella com un dels nens tenen reconeguda una discapacitat psíquica.</p> <p>Hi ha, a més, un informe psicològic que recomana la participació de l'infant en entorns segurs i adaptats que afavoreixin les seves relacions socials, i promoguin el seu desenvolupament. Per acabar, hi ha un conveni amb l'Ajuntament i la Generalitat en l'àmbit que ens ocupa.</p>
Recomanació	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Promoure les actuacions necessàries perquè l'infant pugui accedir a l'esplai. En aquest sentit, considerem necessari trobar fórmules per tal que aquesta entitat de lleure, vinculada a l'Ajuntament, pugui incloure els infants amb discapacitat que hi demanin accés i evitar qualsevol forma de discriminació, amb els ajustaments que siguin necessaris. ☑ Acompanyar la interessada perquè pugui trobar un recurs de lleure alternatiu per al seu fill, si no és possible l'accés a l'esplai en qüestió.
Tancament	<p>L'infant acaba derivat pels serveis socials de l'Ajuntament en el marc del projecte Corresponsables. Fundesplai informa que el nen havia estat usuari d'un centre obert des dels tres anys i que va deixar de ser considerat d'alt risc. De fet, la derivació no incloïa cap indicació respecte a la necessitat de suport específic. Va ser la mare qui en va informar.</p> <p>Malgrat estudiar la demanda, no disposaven dels recursos humans ni econòmics per garantir l'atenció adequada i segura de l'infant. Ja tenien deu infants amb necessitats educatives especials al projecte i no el podien atendre. A l'estiu es va atendre catorze infants amb necessitats educatives especials.</p> <p>Finalitzem les actuacions com a irregularitat amb suggeriments no acceptats i suggerim a la mare que s'adrexi a la seva treballadora social perquè indiquin a l'esplai que el nen té necessitats educatives especials i pugui rebre el suport que necessita.</p>

Medi ambient i qualitat de vida

Q 02145/2024	Insalubritat d'un balcó d'un pis
Objecte	La persona interessada es queixa de la brutícia que causa una presumpta plaga de coloms del balcó d'una veïna. Afirmar que ha intentat contactar amb la persona propietària del pis per solucionar el problema, però que no ha estat possible.
Posició de l'Administració	S'ha contactat amb la propietat, que ha netejat el balcó. S'emetrà un requeriment per tal que instal·li una xarxa o perquè, periòdicament, la propietària vagi a comprovar l'estat de neteja i retiri la brutícia dels excrements dels coloms.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Comprovar que la veïna on hi ha els coloms ha dut a terme les indicacions rebudes.
Tancament	L'Ajuntament intenta lliurar un ofici a la persona, però no ho aconsegueix i afirma que no té cap més manera de contactar amb ella. Insistim en la necessitat de no abandonar l'intent.
Q 02450/2024	Manca de resposta de l'Ajuntament de Canovelles a uns escrits presentats per una associació
Objecte	La persona interessada es queixa que l'Ajuntament de Canovelles no respon uns escrits que ha presentat, en nom de l'Associació Cívica per Canovelles.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Respondre a les instàncies i aportar una còpia de la resposta que se li faciliti a l'associació.
Tancament	Constatem que l'Administració ha ofert a l'Associació Cívica per Canovelles diferents canals de resposta. Tenint en compte, però, que l'objecte de la queixa és la sol·licitud de resposta expressa per escrit a cada una de les instàncies referides, considerem que l'Ajuntament no ha acceptat la nostra recomanació.

Q 02395/2025	Molèsties per pudors i sorolls de l'EDAR de Moià
Objecte	La persona interessada denuncia molèsties de sorolls i pudors provinents de l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) de Moià.
Posició de l'Administració	Han fet inspecció per analitzar el vector de les pudors i partícules en suspensió, i tot està dins dels paràmetres legals. No donen resposta a la possibilitat d'efectuar una nova sonometria, l'anterior finalment no es va dur a terme, davant la insistència del veí a fer el mesurament en un punt concret.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Tornar a fer una sonometria que objectivi l'impacte acústic de l'EDAR que denuncia la persona interessada.
Tancament	L'Ajuntament informa que té sonometries més urgents segons la planificació i les necessitats en funció dels béns i drets afectats. Ja es va perdre la possibilitat de fer la sonometria per negativa del sol·licitant de deixar entrar els tècnics, i l'Ajuntament va haver d'assumir-ne el cost. Si ho desitja, el sol·licitant pot encarregar particularment la corresponent sonometria a una entitat de control acreditada i fer arribar els resultats a l'Ajuntament. Vista aquesta resposta, considerem que l'Ajuntament no accepta la nostra recomanació.

Relacions laborals i pensions

Q 01824/2023

Manca de resposta a la sol·licitud de l'ajut extraordinari per un ERTO derivat de la covid

Objecte

La persona interessada va tramitar la sol·licitud de l'ajut extraordinari a afectats per un ERTO derivat de la covid-19, i es queixa que no l'hi han pagat.

Posició de l'Administració

L'Administració informa que se li va estimar un recurs i que es va publicar la resolució d'atorgament en la qual es feia efectiva la retroacció del procediment i s'atorgava l'ajut.

Informa que el pagament s'ha endarrerit per la tramitació extraordinària i atípica en la qual es van haver de convocar els ajuts, el gran volum d'expedients tramitats i que es van produir diversos problemes tècnics per poder executar-los. El Departament ja hi està treballant per solucionar-ho.

Consideracions i recomanació

Atès que el temps transcorregut des de la publicació de la resolució supera els dotze mesos i que les circumstàncies descrites no poden ser imputables a les persones interessades, es demana:

Dur a terme les actuacions oportunes per fer efectiu l'ajut, amb els interessos de demora que s'hagin pogut meritjar, al més aviat possible; es recomana també que, així que hi hagi una data de pagament, ens n'informin.

Tancament

L'Administració lamenta les molèsties que l'endarreriment està causant a la persona interessada i informa que tan bon punt pugui concretar la data de pagament, n'informarà.

Vista la resposta, considerem que l'Administració no ha acceptat la nostra recomanació.

Salut

Q 05052/2024	Retard excessiu per ser intervingut quirúrgicament
Objecte	La persona interessada exposa que el temps que fa que està en llista d'espera per a una operació quirúrgica posa en risc la seva salut.
Posició de l'Administració	L'hospital de Manresa, on s'havia d'operar la persona interessada, ens informa que el temps d'espera aproximat per a pacients amb aquests problemes, que impliquen una sonda, és de set mesos des de l'entrada a la llista.
Consideracions	<p>Si bé comprenem les raons esgrimides per justificar l'espera en el sentit que hi ha altres pacients en la mateixa situació, cal considerar que, en tractar-se d'una intervenció sense termini garantit, s'hauria de fer d'acord amb els terminis de referència i segons els criteris clínics i socials establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril. Així doncs, el centre hospitalari hauria de respectar els criteris de prioritat (preferent: 90 dies; mitjana: 180 dies i baixa: 365 dies).</p> <p>En aquest cas, la intervenció es va indicar amb prioritat preferent i durant aquest temps, la persona interessada va patir diverses molèsties que s'ha hagut de tractar repetidament amb antibiòtics, a banda dels problemes que li ocasiona la sonda per fer una vida normal.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Recordar el compromís legal respecte del dret que té l'interessat a ser intervingut en el termini corresponent des que va ser inclòs en llista d'espera. <input checked="" type="checkbox"/> Programar la intervenció amb la màxima celeritat possible.
Tancament	El centre hospitalari ens informa que la persona interessada va ser donada de baixa de la llista d'espera el 5 d'agost de 2024, ja que va optar per ser intervingut en l'àmbit privat. L'operació va ser el 25 de juny de 2024, quan es complia just el termini de referència per a la seva intervenció.

Q 09159/2024	Disconformitat amb la llista d'espera per a una intervenció quirúrgica a l'hospital Verge de la Cinta de Tortosa
Objecte	La persona interessada té un grau de dependència III i, arran d'una caiguda, s'ha trencat les dues espatlles i està pendent de ser intervinguda. Mentrestant, la seva situació social i de salut és molt precària.
Posició de l'Administració	L'Administració informa que ha classificat la intervenció amb prioritat bàsica. En aquest cas, d'acord amb l'Ordre SLT/102/2015 de 21 d'abril, el termini de referència és de 365 dies.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Valorar la possibilitat d'intervenir la persona interessada en un centre hospitalari on no hi hagi tanta llista d'espera.<input checked="" type="checkbox"/> Informar-nos de les actuacions dutes a terme per la Unitat de Treball Social Sanitari de l'Hospital Comarcal d'Ampostà, que és el darrer centre que ha atès la persona interessada.
Tancament	<p>L'Administració no ha acceptat la recomanació de derivar la interessada a un altre centre de la mateixa regió sanitària, ja que indica que les derivacions les fan els professionals mèdics de l'especialitat pertinent i que l'hospital de referència està qualificat per poder operar-la i facilitar-li les atencions pertinents. Tanmateix, exposa que la interessada pot demanar una segona opinió mèdica, a partir de la qual es derivaria la història clínica i el centre receptor faria un informe on valoraria el diagnòstic i el tractament. Si coincideix amb el del centre d'origen, la interessada es quedaria al seu hospital, i en cas de discrepància podria triar on ser tractada.</p> <p>Demanem que, en cas que la interessada vulgui demanar una segona opinió mèdica, se li faciliti un acompanyament per tramitar la sol·licitud, atesa la situació de fragilitat en què es troba.</p>

Q 10998/2024	Llista d'espera per a una infiltració
Objecte	La persona interessada denuncia que fa més d'un any que no pot caminar i que espera rebre un tractament d'infiltracions per part de la Unitat del Dolor de l'Hospital Santa Caterina de Salt. No s'ha volgut prioritzar aquest cas, que no li apareix a La Meva Salut, Llistes d'espera.
Consideracions i recomanació	<p>Les persones en llista d'espera per ser tractades a les unitats del dolor pateixen dolor i, sovint, els tractaments convencionals han fracassat. Cal seguir treballant per garantir el dret a l'atenció que els cal de manera àgil i, en tot cas, respectant el compromís legal de donar compliment als terminis de referència que s'estableixen en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril. Per tant, demanem:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Programar la infiltració.</p>
Tancament	S'ha revisat el procés novament i no es compleixen els criteris per a la prioritització respecte als altres pacients que consten a la llista d'espera. Malgrat que no es pot concretar la data per a aquest procediment, s'intentarà programar al més aviat possible tenint en compte el nivell de prioritat i la disponibilitat dels recursos.
Q 02296/2025	Demora en la llista d'espera per ser visitada al Servei d'Otorrinolaringologia
Objecte	La persona interessada denuncia la demora del Servei d'Otorrinolaringologia de l'Hospital de Sant Joan de Reus.
Posició de l'Administració	El Servei Català de la Salut informa que la pacient està en llista d'espera per a Consultes Externes d'ORL des del dia 2 de maig de 2024 amb nivell de prioritat 1-Ordinària (90 dies) i amb data prevista de visita per al dia 17 de setembre de 2025. Revisat el cas amb la cap del Servei ORL, la petició de visita és per un quadre inespecífic sense signes de gravetat i, per tant, es programa amb prioritat ordinària.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Programar la consulta externa d'atenció especialitzada amb celeritat tenint en compte que se sobrepassa el termini de referència fixat en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril.
Tancament	L'Administració sanitària no accepta el nostre suggeriment i manté la data de visita programada.

Q 02374/2025	Endarreriment d'una prova diagnòstica
Objecte	La persona interessada tenia una prova diagnòstica programada per al novembre de 2024. Denuncia el retard experimentat.
Posició de l'Administració	L'Administració indica que es tracta d'una prova complementària consistent en una ressonància magnètica i que està prevista per al dia 20 de juny. En ser un prova de seguiment, resta fora dels terminis d'espera de referència establerts a l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril.
Recomanacions	Atès que la persona pateix forts dolors i la seva mobilitat està molt reduïda es recomana: <input checked="" type="checkbox"/> Revalorar el cas i fer el possible per avançar la prova.
Tancament	La Unitat d'Atenció a la Ciutadania ens explica que, atesa l'elevada demanda, no va ser possible avançar la ressonància, tal com vam suggerir. No obstant això, ens indiquen que tant la prova com la infiltració ja s'han dut a terme. Igualment, van fer un escrit de resposta a la reclamació presentada per la persona interessada.
Q 03478/2025	Demora en la llista d'espera per a visita al Servei de Traumatologia
Objecte	La persona interessada denuncia la demora que pateix per ser visitat pel Servei de Traumatologia de l'Hospital de Sant Joan de Déu de Martorell.
Posició de l'Administració	L'Administració informa que el pacient està inclòs en llista d'espera des del 18 de juny de 2024, amb prioritat ordinària.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Programar la visita amb celeritat tenint en compte que se sobrepassa el termini de referència fixat en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril.
Tancament	L'Administració sanitària no accepta el nostre suggeriment i manté la data de visita programada del 9 d'octubre de 2025. Recordem que aquest problema, en l'àmbit de la salut, és un dels que més es denuncien a la nostra institució; per tant, cal continuar treballant per garantir el dret de les persones a l'atenció que els cal de manera prou àgil.

Serveis socials

AO 00152/2017

Situació dels temporers a les comarques de Lleida

Objecte

La situació dels temporers que arriben cada any a les comarques de Lleida per participar en la campanya de recollida de fruita i els problemes que han d'afrontar (especialment pel que fa a la disponibilitat d'un allotjament adequat), constitueix una qüestió recurrent.

Consideracions

Pràcticament cada any, es fan públiques notícies i situacions que evidencien les dificultats en l'atenció a les necessitats d'aquests treballadors, amb l'aparició, en alguns casos, d'incidents o problemàtiques específiques associades. En aquest context, la responsabilitat d'atendre els temporers recau, de manera directa, en les administracions locals, que tenen la competència en la prestació dels serveis socials bàsics. Aquests serveis són els encarregats de detectar situacions de necessitat, prevenir i atendre situacions de marginació o exclusió social, i oferir suport davant de la manca de recursos bàsics i les urgències socials.

Tanmateix, el tractament d'aquesta realitat supera clarament l'àmbit local i exigeix la implicació, l'intercanvi d'informació i la coordinació entre les diverses administracions i els agents socials. Disposar d'un coneixement detallat sobre els recursos d'allotjament existents (la seva tipologia, localització, capacitat i nivell d'ocupació) és un punt de partida necessari i valuós. També és important conèixer el nombre de temporers que viuen en assentaments, la seva evolució, procedència, necessitats i les condicions en què participen en les campanyes agrícoles, així com les raons per les quals no poden accedir a altres formes d'allotjament.

Tenint en compte aquestes consideracions, aquesta institució posa de manifest la necessitat d'un compromís ferm i d'una implicació efectiva per part de totes les administracions i dels agents socials implicats, per tal d'atendre de manera eficaç les necessitats dels temporers i garantir-los unes condicions de vida dignes.

Recomanació

Al Consell Comarcal del Segrià:

- Reforçar els serveis d'atenció als temporers, incrementar els recursos materials i personals per oferir els serveis bàsics necessaris a aquest col·lectiu, i valorar la creació de serveis d'acolliment residencial propis o, si escau, en col·laboració amb altres ens locals de la zona.
- Fer un seguiment general dels assentaments a la comarca i un seguiment individualitzat dels temporers.

☑ Informar de manera específica sobre les actuacions previstes per a la pròxima campanya, els recursos humans i econòmics destinats, els serveis d'allotjament disponibles per als temporers, el nombre de persones ateses, i sobre l'avaluació de l'adequació dels serveis a la demanda plantejada.

Al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies:

☑ Impulsar, en col·laboració amb els ens locals afectats, entitats i agents socials, la creació d'un grup de treball específic per estudiar aquesta problemàtica i determinar les accions necessàries per millorar les condicions dels temporers, així com l'elaboració d'un pla integral d'actuació que defineixi estratègies específiques en aquesta línia.

Recomanació

☑ Impulsar l'elaboració d'un cens dels recursos d'allotjament per a temporers a la comarca del Segrià, mantenir-lo actualitzat i fer-lo accessible.

☑ Valorar l'establiment de noves línies de suport econòmic per fomentar la creació, l'ampliació o l'adequació dels allotjaments destinats a temporers.

☑ Promoure campanyes de sensibilització social sobre la situació dels temporers amb l'objectiu de facilitar-ne la integració a la comunitat, així com oferir informació prèvia al col·lectiu sobre els seus drets i deures, els serveis comunitaris i altres recursos disponibles.

Tancament

Passat un temps més que raonable sense que constatem que s'hagi actuat en la línia suggerida, considerem que les nostres recomanacions no s'han acceptat.

Q 02414/2023	Extinció de la prestació de la renda garantida de ciutadania
Objecte	La persona interessada formula una queixa per l'extinció de la prestació de renda garantida de ciutadania i per la manca de resposta al recurs d'alçada que va interposar contra aquesta resolució.
Posició de l'Administració	El Departament de Drets Socials informa que va extingir la prestació perquè la persona interessada no havia estat empadronada durant uns mesos i és una obligació, per la qual cosa ha resolt expressament el recurs i l'ha desestimat.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 712 1273 927">☑ Tenir en compte que l'Ajuntament havia donat de baixa d'ofici del padró la persona interessada mentre van deixar el domicili anterior per traslladar-se a un altre habitatge i que els serveis socials municipals van emetre un informe en què expressaven clarament que la persona interessada i la seva família havien viscut al municipi de manera ininterrompuda. <li data-bbox="453 949 1273 1090">☑ Reconsiderar els fets que el Departament argumenta que no són rellevants, ja que en l'informe dels serveis socials bàsics no s'esmenta que la unitat familiar estigués en situació de vulnerabilitat. <li data-bbox="453 1113 1273 1364">☑ Plantejar-se una valoració antiformalista, ja que, encara que no s'esmenti explícitament un supòsit d'excepcionalitat en l'informe dels serveis socials, les dades aportades indiquen clarament que la família de la persona interessada està en situació de vulnerabilitat: tenen infants, manca d'ingressos i un informe de risc d'exclusió residencial; per tant, aquesta situació s'ha de ponderar degudament. <li data-bbox="453 1386 1273 1453">☑ Reconsiderar la decisió adoptada en aquest cas i revocar l'extinció de la prestació.
Tancament	El Departament de Drets Socials i Inclusió ratifica la decisió adoptada i no accepta els suggeriments de la institució.

Q 07093/2024	Disconformitat amb la denegació de l'RGC i amb la manca de resolució del recurs d'alçada presentat
Objecte	La persona interessada va rebre una resolució de denegació de la renda garantida de ciutadania (RGC) per haver deixat una feina voluntàriament l'any 2023. Segons l'informe social aportat, es tracta d'una persona que té a càrrec una menor de quatre mesos i que està en risc d'exclusió social. Assenyalem que aquest factor és una de les excepcionalitats regulades al Decret 55/2020, que preveu com actuar quan no es compleix algun dels requisits.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Revisar la decisió de denegar-li la prestació i resoldre el recurs d'alçada al més aviat possible.
Tancament	La Direcció General de Prestacions Socials ens comunica que no va admetre el recurs d'alçada presentat per la persona interessada perquè el va presentar fora de termini.
Q 07189/2024	Disconformitat amb l'extinció de la renda garantida de ciutadania i amb la manca de resolució del recurs presentat
Objecte	La persona interessada va rebre la resolució d'extinció de l'ajut per no haver comunicat l'inici d'un nou contracte laboral. En el recurs d'alçada presentat, queda palès que es tracta de la continuació d'un contracte indefinit discontinu amb dos anys de durada que ja va comunicar en el seu moment.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolució d'extinció, atès que es tracta d'un error de fet, i resoldre el recurs d'alçada al més aviat possible.
Tancament	La Direcció General de Prestacions Socials ens comunica que ha desestimat el recurs d'alçada presentat per la persona interessada i que ha confirmat la resolució d'extinció, atès que no va comunicar l'inici d'un nou contracte laboral.

Q 07432/2024

Disconformitat amb la modificació d'import de la renda garantida i amb el prorrateig d'un import de 6.876,18 euros**Objecte**

La persona interessada va rebre una resolució de modificació de l'import de la prestació de la renda garantida de ciutadania arran de la baixa d'un membre de la unitat familiar (un dels seus dos fills). A més, se li aplica una deducció per ingressos indeguts corresponent al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de juliol de 2024, durant el qual aquest membre va ser indegudament computat.

En revisar l'expedient, es va detectar que la persona interessada té el 50 % de la guarda i custòdia dels seus dos fills, però aquesta situació no s'havia tingut en compte en el moment de valorar la sol·licitud. La persona interessada, però, va aportar tota la documentació acreditativa de la guarda i custòdia des del moment de la presentació de la sol·licitud.

Tot i que accepta retornar l'import percebut de manera indeguda, no li sembla bé haver de retornar la part proporcional associada al 50 % de la guarda i custòdia de l'altre fill, ja que aquesta informació ja constava en poder de l'Administració des de l'inici del procediment.

Recomanacions

Aclarir per quin motiu no es va aplicar, en la valoració inicial de l'expedient, la deducció corresponent al 50 % derivada de la guarda i custòdia compartida dels seus fills.

Revisar la decisió de reclamar la devolució del cobrament indegut, atès que la persona interessada no va intervenir en l'error de valoració, la prestació tenia com a finalitat cobrir necessitats bàsiques de subsistència, i l'error és imputable exclusivament a l'Administració.

Tancament

La Direcció General de Prestacions Socials ha desestimat el recurs d'alçada presentat per la persona interessada i li exigeix la devolució tant de l'import cobrat en excés com de la part imputable a l'actuació administrativa. Per tant, l'actuació s'ha considerat irregular, ja que vulnera principis recollits a l'article 22 (relatiu al dret a una bona administració) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Q 09238/2024	Disconformitat amb l'extinció de la renda garantida de ciutadania i amb la manca de resposta al recurs d'alçada presentat
Objecte	La persona interessada manifesta que va rebre una resolució d'extinció perquè no va complir amb l'obligació de comunicar dos contractes de dos membres de la seva unitat familiar. Contra aquesta resolució, va interposar un recurs d'alçada, que està pendent de resposta. Així mateix, el juliol de 2024 va tornar a presentar una sol·licitud per percebre la renda garantida, a la qual va adjuntar un informe social que fa referència a diverses circumstàncies excepcionals previstes en l'article 13 del decret regulador de la prestació.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Revocar la resolució d'extinció i resoldre el recurs d'alçada al més aviat possible.<input checked="" type="checkbox"/> Aprovar la nova sol·licitud, en el cas que hi hagués abans una resolució desestimatòria, en consideració de les circumstàncies excepcionals de la persona interessada.
Tancament	<p>La Direcció General de Prestacions Socials ha desestimat el recurs d'alçada presentat i ha confirmat que resol extingir la prestació, atès que la persona interessada no va comunicar uns contractes laborals de beneficiaris de la unitat familiar. Pel que fa a la denegació de la sol·licitud presentada el 9 d'agost de 2024, el motiu va ser el contracte a temps parcial de la seva filla i el fet de no tenir la condició de família monoparental.</p> <p>A més, es va desestimar un informe dels serveis socials del seu municipi per manca d'evidències sòlides i concretes que acreditessin les circumstàncies excepcionals establertes a l'article 13 del decret regulador de la renda garantida de ciutadania.</p> <p>Hem suggerit l'aprovació de la sol·licitud pendent de valoració presentada el 2 de gener de 2025, atès que actualment la persona interessada compleix els requisits per percebre-la.</p>

Q 09254/2024	Demora en la citació per a la revisió del grau de discapacitat
Objecte	La persona interessada manifesta que va sol·licitar el reconeixement del grau de discapacitat el mes de desembre de 2023 i que encara no ha rebut la citació corresponent.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Citar la persona interessada al més aviat possible.
Tancament	La Direcció dels Serveis Territorials a Barcelona del Departament de Drets Socials ens informa que encara no hi ha citació prevista per a la persona interessada i que el temps estimat d'espera és superior als sis mesos.
Q 10536/2024	Retard en la citació per valorar el grau de discapacitat
Objecte	La persona interessada, que va sol·licitar la valoració del grau de discapacitat el 6 de juny de 2023, es queixa que no ha rebut la citació corresponent.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Citar la persona interessada al més aviat possible.
Tancament	Els Serveis Territorials a Barcelona del Departament de Drets Socials i Inclusió ens comuniquen que la demora en la citació és de vint-i-dos mesos des de la presentació de la sol·licitud. Per aquest motiu, es tracta d'una irregularitat amb suggeriments no acceptats.
Q 00606/2025	Disconformitat per la demora en la citació pel reconeixement de discapacitat
Objecte	La persona interessada va sol·licitar el reconeixement de discapacitat el mes d'octubre de 2023 i encara es troba pendent de citació.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Citar la persona al més aviat possible.
Tancament	La Direcció dels Serveis Territorials a Barcelona del Departament de Drets Socials i Inclusió ens ha comunicat que el temps d'espera és de vint-i-tres mesos des del registre de la sol·licitud i que, de moment, no hi ha previsió de citació.

Q 00978/2025	Demora en la citació per valorar un grau de discapacitat
Objecte	La persona interessada va sol·licitar la valoració del grau de discapacitat el juliol de 2024. Encara no ha obtingut resposta.
Posició de l'Administració	Els Serveis Territorials a Barcelona del Departament de Drets Socials i Inclusió ens informen que s'està duent a terme un pla de xoc per reduir el temps d'espera en les valoracions de les discapacitats. Aquest pla afecta tant els recursos humans com la modificació dels processos i canvis tecnològics que haurien de revertir, de manera significativa, els terminis actuals de citació.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Citar la persona al més aviat possible.
Tancament	Entenem que la implementació d'aquestes millores no pot anar en detriment del temps d'espera de la ciutadania. Per tant, l'actuació administrativa és irregular perquè no s'ajusta als terminis establerts per la normativa i perquè el pla de xoc mencionat reiteradament no redueix els temps d'espera.

Tributs

Q 07582/2023	Manca de devolució de l'IBI pagat en excés per la rectificació del valor cadastral per raó de la superfície
Objecte	La persona interessada es mostra en desacord amb la desestimació d'un recurs en què sol·licitava la devolució de l'import satisfet en excés en les quotes de l'impost sobre béns immobles (IBI) de naturalesa urbana davant la rectificació del valor cadastral, per haver corregit la superfície de l'immoble.
Posició de l'Administració	Desestima la sol·licitud de devolució d'acord amb l'article 13.3 de l'Ordenança núm. 10, reguladora de l'IBI, i d'acord amb la data a partir de la qual ha de tenir efectes la resolució del cadastre.
Recomanació	<p>Tenint en compte l'AO-4740/2013 i la sentència del Tribunal Suprem de 3 de juny de 2020, recomanem:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar el contingut de la resolució emesa per determinar la possible retroacció dels efectes cadastrals a les liquidacions tributàries no prescrites, sempre que quedi acreditat que la rectificació de dades cadastrals va ser per error en la superfície.</p>
Tancament	L'Ajuntament de Viladecans ha tornat a revisar l'expedient i reitera el seu posicionament: no aplicar els valors cadastrals rectificats amb caràcter retroactiu a les liquidacions de l'IBI no prescrites.
Q 05152/2024	Reclamació del dret a gaudir de la bonificació de la quota de l'IBI perquè té instal·lades plaques solars
Objecte	La persona interessada reclama que se li reconegui el dret de la bonificació de la quota de l'IBI per la instal·lació de sistemes d'aprofitament tèrmic o elèctric d'energia provinent del sol, d'acord amb l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI del municipi de Riudoms.
Consideracions	<p>En l'apartat 6 de l'article 6 de l'ordenança fiscal no es fa cap referència a un eventual límit relatiu a les vegades en què es pugui sol·licitar el benefici fiscal per la instal·lació de plaques solars amb relació a un mateix bé immoble, ni un límit de les vegades a reconèixer a aquest dret.</p> <p>En l'ordenança fiscal no hi ha cap previsió que determini que no hi pot haver cap altra instal·lació de sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sol en el mateix immoble per gaudir de la bonificació, ni s'especifica un mínim de producció d'energia que es preveu generar.</p>

Consideracions	<p>Segons l'ordenança, només s'exclouen de la bonificació les instal·lacions que siguin obligatòries d'acord amb la normativa específica en la matèria (últim paràgraf de l'article 6.6).</p> <p>Així doncs, tant la Llei reguladora de les hisendes locals com l'ordenança fiscal es limiten a reconèixer el dret de bonificació de la quota íntegra de l'IBI en els béns immobles en què s'instal·lin sistemes d'aprofitament d'energia solar i sempre que la sol·licitud es presenti abans del termini de dotze mesos a comptar des de la data d'instal·lació i legalització davant la Generalitat. En conseqüència, tota nova instal·lació degudament inscrita en el registre corresponent, i sempre que no es tracti d'una instal·lació obligatòria conforme la normativa vigent, determina el naixement del dret de bonificació amb els límits quantitius i temporals previstos en la normativa.</p> <p>Val a dir que la finalitat de la bonificació és el foment de la instal·lació d'energies fotovoltaiques i, per tant, és decisió de l'Ajuntament determinar per a quines instal·lacions es pot sol·licitar aquest benefici fiscal, però aquesta informació cal que consti de forma clara i precisa a l'ordenança fiscal per garantir la seguretat jurídica.</p>
Recomanacions	<p>☑ Revisar la decisió adoptada en la carta de 14 de juny de 2024 amb relació a la bonificació establerta en l'ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre béns immobles, de manera que es consideri que una nova instal·lació a un immoble pot donar lloc a gaudir del benefici fiscal, sempre que es compleixin els requisits.</p>
Tancament	La nostra recomanació no s'accepta.

Q 06547/2024	Desacord amb el pagament de liquidacions en concepte de reparació d'un clavegueró quan la incidència ha estat causada per un tercer
Objecte	La persona interessada exposa que li fan pagar unes liquidacions en concepte de reparació del clavegueró de la seva finca tot i que la incidència ha estat causada per un tercer.
Posició de l'Administració	L'Administració considera que la persona titular de la finca ha d'abonar el cost total de la reparació del clavegueró, perquè segons l'article 21.1 del Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals, la conservació i el manteniment dels trams de col·lector i equipaments van a càrrec dels titulars dels abocaments.
Consideracions	D'acord amb les dades de què disposem, no ha quedat acreditat que l'avaria produïda a la canonada sigui per una manca de conservació de la canonada o per una actuació atribuïble al titular de la finca. Al contrari, tot apunta que va ser causada per un fet aliè a la responsabilitat del titular de la finca (una sobrecàrrega a la xarxa d'electricitat que va afectar la canonada). Per això, entenem que no és correcte que l'Administració atribueixi al particular tota la responsabilitat de la reparació de la canalització que transcorre per sota de la via pública.
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Revisar la decisió de considerar la interessada obligada al pagament de l'import total de les liquidacions emeses per l'Organisme de Gestió Tributària. <input checked="" type="checkbox"/> Ordenar que de la liquidació emesa a la titular de la finca s'anul·li l'import liquidat en concepte dels treballs per la incidència de serveis públics, ja que, segons es desprèn de les dades de què disposem, la incidència en el servei públic ha estat causada per un tercer.
Tancament	L'Ajuntament de Badalona no accepta la nostra recomanació i reitera que el concepte de "treballs per incidències de serveis públics" és aplicable a la reclamant i és aliè a la incidència produïda a la xarxa elèctrica. Per tant, no considera oportú anul·lar l'import que sol·licitàvem.

Q 10578/2024	Desestimació de l'exempció de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni de tracció mecànica (IEDC) a persona amb mobilitat reduïda
Objecte	La persona interessada no està d'acord amb el fet que se li hagi desestimat el recurs de reposició contra la liquidació de l'IEDC de l'exercici 2023. Considera que ha d'estar exempt de tributació perquè el vehicle està adaptat per a persones amb mobilitat reduïda.
Consideracions	L'article 43.1 f) de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic estableix que estan exempts de l'impost els vehicles incorporats en el Registre de vehicles amb el codi de classificació per criteri d'utilització número 01 (persones de mobilitat reduïda). Sembla que el vehicle de la persona interessada no té el codi de classificació 01, però, segons la fitxa tècnica del vehicle, sí que està adaptat.
Recomanacions	<input checked="" type="checkbox"/> Valorar l'establiment de l'exempció de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica per a persones amb discapacitat, amb independència de si el vehicle està adaptat.
Tancament	L'Agència Tributària de Catalunya comunica que no pot, de cap manera, valorar l'aplicació d'una exempció si el supòsit de fet no s'ajusta estrictament al previst a la Llei.

Q 11183/2024	Recàrrec per pagar una taxa fora de termini sense notificar la liquidació
Objecte	<p>L'interessat exposa que va haver de pagar amb recàrrec la taxa del servei de gestió de residus corresponent a l'exercici 2024, perquè no va rebre la notificació de la liquidació de l'alta en el padró de la taxa en període voluntari de pagament.</p> <p>Segons les dades de què disposem, no es va intentar notificar la liquidació al domicili on l'interessat estava empadronat.</p>
Posició de l'Administració	<p>L'Organisme de Gestió Tributària informa que va intentar notificar la liquidació a l'interessat a l'adreça que constava a la seva base de dades, amb resultat negatiu per desconegut. Per això, posteriorment, d'acord amb l'article 112 de la Llei general tributària, es va fer la notificació mitjançant edicte.</p>
Consideracions	<p>Considerem que l'Administració no ha actuat amb la diligència suficient, ja que no va intentar notificar la liquidació a l'adreça on l'interessat figurava empadronat. No s'hauria de fer la notificació edictal subsidiària sense abans haver intentat localitzar el domicili real del contribuent.</p>
Recomanacions	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Revisar la decisió de desestimar la devolució del recàrrec aplicat a l'interessat. <input checked="" type="checkbox"/> Retrotraure les actuacions perquè la notificació de la liquidació es faci correctament, de manera que l'interessat pugui pagar la liquidació oportuna en el termini voluntari de pagament (sense recàrrec). <input checked="" type="checkbox"/> Atès que la liquidació ja ha estat pagada amb recàrrec, acordar la devolució dels ingressos indeguts a l'interessat (l'import del recàrrec més els interessos de demora que corresponguin).
Tancament	<p>L'Administració no ha acceptat la nostra recomanació.</p>

Q 01310/2025	Sol·licitud de devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) per manca d'increment patrimonial
Objecte	La persona interessada demana que li retornin l'import ingressat en concepte de liquidació de l'IIVTNU perquè en la compravenda no hi va haver increment patrimonial. Va presentar una sol·licitud a l'Ajuntament el novembre de 2021, sense resposta.
Consideracions	D'acord amb la documentació aportada, el 9 de gener de 2025 es va dictar una resolució que desestimava la petició de la persona interessada. Considera que no són susceptibles de revisió les liquidacions fermes, per haver estat decidides definitivament mitjançant sentència amb força de cosa jutjada o mitjançant resolució administrativa ferma.
Recomanacions	Una de les sentències relacionades, però, l'STS 339/2024, va declarar que és pertinent obtenir la devolució, per la via de nul·litat de ple dret, de les liquidacions de l'impost de la plusvàlua municipal quan no hi hagi un increment de valor del terreny, encara que la liquidació sigui ferma. Vist que l'STS 339/2024 també forma part del conjunt de jurisprudència dictada en relació amb la qüestió d'inconstitucionalitat de l'IIVTNU, demanem: <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Rebre informació sobre les raons per les quals no se n'ha fet referència, tal com s'ha fet amb la resta de sentències.<input checked="" type="checkbox"/> Pronunciar-se, si escau, sobre l'aplicació d'aquesta sentència al cas concret objecte d'aquesta queixa.
Tancament	L'Organisme de Gestió Tributària respon a les nostres consideracions i reitera el contingut de la resolució que va dictar al seu dia. Desestima la nul·litat de la liquidació de l'IIVTNU sobre la base de l'STC 182/2021. A més, considera que en aquest cas no és aplicable l'STS 339/2024: d'una banda, no s'ha instat la declaració de nul·litat de ple dret de la liquidació i, de l'altra, no s'acredita la manca d'increment patrimonial en la transmissió realitzada.

Q 03205/2025

Rectificació de l'impost sobre béns immobles (IBI) en aplicació dels valors cadastrals corregits**Objecte**

La persona interessada exposa que va sol·licitar la rectificació del rebut de l'IBI de l'exercici de 2024 per adequar-lo al nou valor cadastral de la finca i la devolució de l'import que havia pagat de més. Li ho han denegat i no hi està d'acord.

Consideracions

En relació amb aquest assumpte, el Síndic de Greuges va dur a terme l'actuació d'ofici 4740/2013, relativa a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts corresponent a l'impost sobre béns immobles i a l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, a conseqüència de la rectificació del valor cadastral.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, va concloure, d'una banda, que la rectificació de les dades cadastrals quan la causa és un error material, de fet o aritmètic, s'ha dut a terme seguint els procediments especials de revisió, com ara el de rectificació d'errors i el de revocació, establerts en els articles 220 i 219 de la Llei general tributària, no el procediment d'esmena de discrepàncies establert en l'article 18 del Text refós de la Llei reguladora del cadastre immobiliari. I, d'altra banda, que quan l'Administració rectifica el valor cadastral a conseqüència d'un error de fet, material o aritmètic, no pot tenir-se en consideració el valor cadastral erroni en les liquidacions tributàries, sinó que el valor cadastral modificat sobre la base de les dades correctes de les finques s'ha de retrotraure a les liquidacions tributàries emeses i no prescrites.

Les consideracions del Síndic de Greuges es fonamenten jurídicament en les sentències dictades per la Sala Contenciosa Administrativa, secció 1a, del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. El Tribunal Suprem també s'ha pronunciat sobre aquesta qüestió amb la sentència 646/2020, de 3 de juny de 2020, dictada en recurs de cassació. Fixa com a doctrina que, en cas d'errors de superfície, es pot considerar que el nou valor cadastral té efectes retroactius i considera que es poden retornar les quantitats ingressades de més.

Recomanacions

Revisar la liquidació de l'IBI de l'exercici de 2024 i emetre'n una de nova segons el valor cadastral rectificat per error en la superfície.

Fer la devolució de la diferència resultant.

Tancament

L'Ajuntament de Lloret de Mar no ha acceptat les nostres recomanacions. Per tant, donem per finalitzades les nostres actuacions, però iniciarem una nova actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

<p>Q 06864/2025 Q 07257/2025 Q 07258/2025</p>	<p>Diferència de preus per a la prestació de serveis en les piscines municipals per raó de l'empadronament</p>
<p>Objecte</p>	<p>La persona interessada exposa el seu desacord amb el fet que a la piscina municipal de Castellnou de Bages hi hagi preus d'accés diferents en funció de si s'està empadronat al municipi o no.</p>
<p>Consideracions</p>	<p>En principi, tots els usuaris dels serveis municipals han de pagar el mateix import pel mateix servei. Només s'admet el tracte diferent amb l'establiment de tarifes reduïdes o bonificades quan hi hagi circumstàncies que estiguin legalment previstes, com ara per raons de capacitat econòmica.</p> <p>La normativa en matèria d'hisendes locals no recull cap circumstància especial que justifiqui tarifes diferents per raó d'empadronament o residència a un municipi. Per això, l'establiment d'aquest criteri s'ha d'entendre contrari al dret d'igualtat de tracte.</p> <p>Som conscients de la complexitat amb què es poden trobar les entitats locals en la gestió dels interessos del municipi i entenem que vulguin intentar compensar als veïns la contribució que fan a la hisenda pública. Tanmateix, si l'Ajuntament considera que els residents han de tenir alguna preferència en l'ús dels serveis i activitats municipals, caldria que estudiés una alternativa conforme a dret. En cap cas la solució pot ser la regulació de tarifes diferenciades basades en l'empadronament.</p>
<p>Recomanacions</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar l'ordenança fiscal per eliminar l'empadronament com a criteri per establir tarifes diferents.</p>
<p>Tancament</p>	<p>L'Ajuntament no ha acceptat aquest suggeriment, però tampoc aporta raons suficients que permetin considerar justificat el seu posicionament. Per tant, ens reservem la potestat de traslladar aquesta qüestió al Parlament de Catalunya, per posar de manifest la persistència d'aquesta pràctica i que se'n pugui fer un seguiment.</p>

Urbanisme

Q 06221/2020	Manca de resposta de l'Ajuntament de Gavet de la Conca a un escrit sobre una obra sense llicència
Objecte	<p>La promotora de la queixa exposa que el 2016 va demanar informació sobre una llicència d'obres en una parcel·la veïna a la seva, i se la va informar que no s'havia sol·licitat cap llicència en aquell emplaçament. Atès que no ha rebut cap altra informació sobre aquest assumpte, ha presentat un nou escrit, al web de l'Ajuntament, per demanar informació sobre els tràmits que s'han dut a terme, però no n'ha rebut resposta.</p>
Posició de l'Administració	<p>Pel que fa a l'exercici de les competències de l'Ajuntament en matèria de protecció de la legalitat urbanística, cal considerar que, quatre anys després que el tècnic municipal constates que les obres denunciades s'havien fet sense llicència, ens han informat que l'expedient d'obres a la parcel·la en qüestió està pendent de dictaminar. Per tant, aquesta institució considera que s'ha produït un retard considerable de l'Ajuntament a l'hora d'exercir les seves competències en matèria de protecció de la legalitat urbanística.</p>
Recomanació	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Agilitar la seva intervenció en les obres denunciades per la promotora de la queixa. <input checked="" type="checkbox"/> Registrar la petició de la promotora de la queixa i respondre-la. <input checked="" type="checkbox"/> Registrar en general els formularis de contacte, o, si més no, donar-hi resposta per indicar a les persones interessades com han d'adreçar les seves peticions a l'Ajuntament.
Tancament	<p>Passats dos anys des del nostre suggeriment, l'Ajuntament ens respon que continua tramitant l'expedient de protecció de la legalitat urbanística d'una infracció denunciada el 2016. Per aquest motiu, considerem que incompleix l'obligació que li imposa la llei d'actuar amb celeritat per protegir la legalitat urbanística i considerem no acceptades les nostres recomanacions.</p>

Q 06780/2022	Ús d'una zona verda com a aparcament públic
Objecte	La persona interessada denuncia l'ús com a aparcament públic d'un solar qualificat com a zona verda. L'any 2015 es va resoldre la primera queixa sobre aquest tema i el solar es continua destinant de forma irregular a d'altres usos.
Consideracions i recomanació	<p>No valorem l'actuació de l'Ajuntament, però recordem que es preveu la participació ciutadana, a través del tràmit d'informació pública, i la participació de la comissió territorial d'urbanisme competent mitjançant un informe preceptiu sobre els aspectes de legalitat de l'actuació. Amb més motiu perquè es tracta d'una zona verda. Vista la situació, recomanem:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Legalitzar l'ús del solar en qüestió o valorar altres llocs més adients per prestar aquest servei, encara que sigui de forma provisional.</p>
Tancament	<p>L'Administració ho justifica per les necessitats d'estacionament públic al municipi i, per tant, per raons d'interès general municipal. Addueix que aquesta situació és temporal i que podria solucionar-se amb la pacificació de l'N-II i la modificació del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM), prevista per a finals de 2022. L'espai només s'utilitza com a aparcament els divendres, que fan el mercat setmanal.</p> <p>Vista la resposta, considerem la nostra recomanació com a no acceptada.</p>

Q 01625/2024	Presumpte estat de deteriorament de l'edifici Can Ribot de Sant Celoni
Objecte	La persona interessada es queixa de l'estat de deteriorament de l'edifici Can Ribot, de Sant Celoni.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Considerar l'actuació subsidiària i executar, si escau, les obres necessàries si la propietat no es fa càrrec de rehabilitar l'edifici Can Ribot.
Tancament	<p>D'acord amb la inspecció tècnica feta el 28 de novembre de 2024, aparentment l'estat de l'edificació no implica risc per als vianants ni per les edificacions veïnes, de manera que no és necessària una actuació municipal prèvia en el sentit de delimitar un perímetre de seguretat o altres actuacions anàlogues.</p> <p>S'ha iniciat el procediment per incoar una nova ordre d'execució per tal de tornar a requerir a la propietat que conservi la finca com cal, en compliment dels seus deures, amb l'avertiment que, si no els compleix, es poden adoptar mesures coercitives o actuar subsidiàriament.</p>
Q 04801/2025	No emissió d'un informe urbanístic sol·licitat
Objecte	La persona interessada manifesta la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament d'Arenys de Mar no li vol emetre un informe tècnic actualitzat sobre la situació urbanística real del projecte d'urbanització PAU-03 Vilaplana. Ho ha sol·licitat amb diverses instàncies, en el marc de recursos interposats i sol·licituds de nul·litat del Pla d'ordenació urbanística municipal.
Recomanació	<input checked="" type="checkbox"/> Informar sobre l'assumpte exposat. <input checked="" type="checkbox"/> Emetre l'informe urbanístic sol·licitat o, en cas contrari, justificar-ne la no emissió.
Tancament	L'Ajuntament d'Arenys de Mar envia un informe que assegura que dona resposta a la persona interessada. Declina emetre un nou informe per considerar que la petició és reiterativa.

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

www.sindic.cat

