



INFORME AL PARLAMENTO 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: febrero de 2016

Informe al Parlamento 2015

ISSN: 2013-2379

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES	7
--	---

CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2015	17
---	----

2.1. DATOS POR MATERIA	20
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES	24
2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS	29
2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	31
2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS	34
2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES	60
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC	64

CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	69
---	----

3.1. POLÍTICAS SOCIALES	73
3.1.1. Salud	
▪ Uso de las bases de datos del sistema sanitario catalán	75
▪ Atención especializada a personas afectadas de síndrome de fatiga crónica	77
▪ Listas de espera	80
▪ Trato del personal del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM)	83
▪ Actuaciones de oficio	85
3.1.2. Servicios sociales	
▪ Problemas en el pago de prestaciones sociales y malas prácticas en la gestión de ayudas sociales	89
▪ La aplicación de la Ley de la dependencia	92
▪ Dificultades de las personas con discapacidad y de las personas mayores para acceder a recursos residenciales	96
▪ Actuaciones de oficio	100
3.1.3. Trabajo y pensiones	
▪ Sanciones del SOC a personas perceptoras de prestaciones por desempleo	107
▪ El desempleo crónico en personas mayores de 45 años	109
3.1.4. Infancia	
▪ El Síndic de Greuges como defensor de los derechos de los niños	113
3.1.5. Discriminación	
▪ Derechos de las personas LGTBI	115
▪ Discurso de odio en las redes sociales	117
▪ Actuaciones de oficio	119
3.1.6. Extranjería	
▪ La crisis de los refugiados sirios	123
▪ Actuaciones de oficio	125

3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS	127
3.2.1. Administración pública	
▪ Transparencia y acceso a la información pública	129
▪ Memoria democrática	131
▪ La competencia y los límites de los tribunales de convocatoria de acceso a la función pública	133
▪ Regulación de la segunda actividad en el Cuerpo de Mossos d'Esquadra	136
▪ El uso de dispositivos de captación del paso en rojo de semáforos y el automatismo del efecto resolutorio de las denuncias de tráfico	137
3.2.2. Tributos	
▪ La fiscalidad ante las personas y los colectivos vulnerables y otras situaciones	140
▪ Actuaciones de oficio	144
3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES	147
3.3.1. Medio ambiente	
▪ Nuevas formas de contaminación: contaminación odorífera y lumínica	149
▪ Actuaciones de oficio	151
3.3.2. Urbanismo y movilidad	
▪ Papel de los ayuntamientos en la convivencia pacífica en los espacios urbanos	153
▪ La colaboración entre administraciones en beneficio de las personas	155
▪ Actuaciones de oficio	157
3.3.3. Vivienda	
▪ El acceso a la vivienda social	159
▪ Protección de las personas afectadas por el índice de referencia de préstamos hipotecarios ..	162
▪ Actuaciones de oficio	164
3.4. CONSUMO	167
▪ El Síndic y las empresas que prestan servicios de interés general	169
▪ Los suministros básicos	171
▪ Los derechos de las personas usuarias de las autopistas	173
▪ Actuaciones de oficio	175
3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	177
▪ Huelga de hambre de un interno del Centro Penitenciario Brians 2 y veto a la entrada de dos representantes de instituciones de defensa de derechos humanos	179
▪ El Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona	181
▪ Caso conocido como 4-F (<i>Ciutat morta</i>)	182
▪ Actuaciones de oficio	184
3.6. PARTICIPACIÓN	193
▪ Incidencias relacionadas con el ejercicio del derecho de voto en igualdad de condiciones y con el ejercicio del derecho a formarse una opinión política libre e informada	195
▪ Actuaciones de oficio	198

3.7. UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA	201
▪ La equiparación de los estudiantes que acceden a la universidad provenientes de ciclos formativos de grado superior con los que acceden desde bachillerato.	203
▪ Becas a la movilidad internacional y criterio de capacidad económica.	205
▪ Ausencia de alguna lengua oficial en los medios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos	207
▪ Actuaciones de oficio	210
CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC	213
4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS	216
▪ Políticas sociales	216
▪ Administración pública y tributos	237
▪ Políticas territoriales	253
▪ Consumo	263
▪ Seguridad ciudadana y justicia	266
▪ Universidades, cultura y lengua	270
4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS	272
▪ Políticas sociales	272
▪ Administración pública y tributos	273
▪ Consumo	281
▪ Seguridad ciudadana y justicia	283
▪ Cultura y lengua	284
4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN	285
CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN	287
5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	289
5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	293
5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO	293
5.4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	294
5.5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN	294
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	297

■ CONSIDERACIONES GENERALES

El Informe 2015 del Síndic de Greuges de Cataluña recopila toda la actividad llevada a cabo por la institución y destaca las actuaciones más relevantes de cada área. Siguiendo la sistemática de los últimos años, a este capítulo de consideraciones generales, le sigue uno esencialmente cuantitativo, en el que se reflejan las actuaciones del Síndic en datos, tanto las de este año como las de años anteriores; y tanto con carácter absoluto como segregadas por materias, origen geográfico, perfil de las personas usuarias, administraciones afectadas, etc. El tercer capítulo relata, por materias, las actuaciones más significativas de este año, junto con algunas quejas a modo ilustrativo, y da cuenta de todas las actuaciones de oficio abiertas en cada una de las áreas. A continuación, y tal como establece la Ley del Síndic, se enumeran todas las resoluciones del Síndic que no han sido aceptadas por la Administración – que en términos relativos son muy escasas –, así como una muestra de las resoluciones que sí se han cumplido. El Informe concluye con un capítulo relativo a la actividad institucional y de difusión del Síndic.

Este informe sobre la labor anual del Síndic de Greuges debe considerarse complementado por los dos otros informes anuales que, por mandato legal, la institución presenta al Parlamento de Cataluña. Toda la información del ámbito de infancia y educación está recogida en el Informe sobre los derechos de los niños, que se entregó al Parlamento el día 9 de diciembre de 2015 y que puede consultarse íntegramente en el espacio web de la institución (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia_15.pdf).

Así mismo, la actividad y las recomendaciones formuladas como Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura quedan reflejadas en el informe correspondiente, que se entregó al Parlamento el 8 de enero de 2016 y que también puede consultarse en el espacio web de la institución (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia_15.pdf). En todo caso, el Informe anual 2015 recopila una breve síntesis de las principales recomendaciones del área de infancia y educación (capítulo III, apartado 4) y enumera las 45 visitas a equipamientos donde hay personas privadas de libertad que se han realizado como MCPT (capítulo III, apartado 12).

De este modo, el Informe recopila la actividad del Síndic en el ámbito de la transparencia y el

derecho de acceso a la información pública como se ha venido realizando, con diferentes marcos legales, desde la creación de la institución. Actualmente, además, la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, atribuye al Síndic la competencia específica para evaluar su cumplimiento, lo que conllevará la elaboración y presentación al Parlamento de Cataluña de un informe anual en el mes de julio de 2016, cuando se cumpla un año de la entrada en vigor de la Ley.

El detalle de todas las actuaciones y recomendaciones del Síndic puede encontrarse en las páginas siguientes y también en el espacio web en el que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo de 2015 (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>).

Este informe recopila la actividad del Síndic de Greuges de Cataluña durante un año en el que se han renovado todos los gobiernos locales y en el que se ha desarrollado un proceso electoral en Cataluña que culminaba cinco años de movilizaciones masivas, democráticas y pacíficas orientadas a cambiar en profundidad el actual modelo territorial. En todas las expresiones cívicas y políticas se ha reiterado la existencia y la plena convivencia de una gran diversidad de posiciones, junto con la viveza de un tejido asociativo presente en prácticamente todos los sectores y las temáticas. Desde la perspectiva de los derechos, que es la que debe ser garantizada por esta institución, cabe recomendar con firmeza que pueda alcanzarse el mayor grado de reconocimiento de todo lo que estos hechos significan, habida cuenta de que la mayor parte de la sociedad catalana reclama ser tratada como sujeto político.

Por este motivo, y dirigiéndonos a todos los gobiernos y las administraciones, el Síndic de Greuges de Cataluña recomienda:

- Avanzar de manera firme en todas las expresiones de democracia, de transparencia, de pluralismo y de libertades.
- Situar el principio de igualdad de oportunidades en todas las políticas públicas, especialmente las de carácter social.
- Poner un acento aún más especial en las políticas para combatir la vulnerabilidad de los diferentes colectivos que sufren en gran medida

los efectos más penetrantes de la crisis económica.

Seguidamente, se destacan las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad realizada a lo largo del año 2015 por el Síndic de Greuges de Cataluña y que es preciso poner de relieve por su trascendencia.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

Aproximadamente un tercio de las quejas que han entrado en la institución del Síndic de Greuges a lo largo del año 2015 están vinculadas al ámbito social, que continúa siendo el que genera un mayor volumen de demandas por parte de la ciudadanía.

Los problemas relacionados con la gestión de prestaciones sociales han continuado siendo una constante en las quejas que ha recibido al Síndic a lo largo del presente año. En conjunto, las problemáticas planteadas reiteran las deficiencias en la cobertura de las situaciones de necesidad social que se han denunciado durante los últimos años, pero la persistencia en el tiempo las hace más graves.

Por una parte, destacan las demoras en el pago de cuantías derivadas de prestaciones que no se han satisfecho íntegramente. Este problema se da básicamente en prestaciones destinadas a la atención de personas en situación de dependencia y, sobre todo, en prestaciones de renta mínima de inserción.

Por otra parte, el estudio de las quejas en materia de ayudas sociales también ha puesto de relieve algunas actuaciones que no se ajustan a la buena práctica administrativa, y que no respetan los derechos de las personas interesadas en el procedimiento administrativo. Las deficiencias más relevantes en este sentido también se han detectado en los procedimientos de renta mínima de inserción. Así, se plantean carencias importantes en la motivación de la denegación de la prestación por razón de ingresos. También puede considerarse una práctica inadecuada la omisión del trámite de audiencia previo a la resolución cuando la Administración tiene en cuenta datos no aportados por el interesado, y el hecho de que cuando la persona presenta una documentación

que la Administración considera incompleta, no se lo comunique.

Las quejas presentadas en el ámbito de la dependencia hacen referencia sobre todo a la problemática relativa al impago – o retraso en el pago – por parte del Departamento de Bienestar Social y Familia de cuantías reconocidas en concepto de prestación económica a beneficiarios de la Ley de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. También se han recibido en referencia al aplazamiento para la entrada en el sistema de personas dependientes con grado I.

En cuanto a los servicios residenciales para gente mayor y personas con discapacidad, el Síndic ha constatado que en las listas de espera de acceso no se garantiza un sistema de consulta que permita a las personas interesadas conocer, autónomamente, el estado de tramitación de su solicitud y la posición que ocupan en la lista de espera en cada momento. Y en el caso de los servicios residenciales para gente mayor, ni siquiera existe un fichero único que recoja al estado general de las listas de espera. Tampoco existen pautas objetivas y públicas en relación a los criterios de priorización que se aplican en casos concretos. Además, específicamente, desde el año 2010 el Síndic ha llamado la atención de la Administración sobre la insuficiencia de recursos destinados a atender adecuadamente las necesidades concretas de las personas con discapacidad intelectual y alteraciones de conducta vinculada, lo que determina la demora de la Administración en atender las solicitudes para estos servicios.

De las muchas consultas y quejas recibidas en el Síndic en materia de consumo, que es una de las áreas que más ha crecido en la institución en los últimos años, destaca la problemática de las personas en situación de vulnerabilidad económica en lo referido a los suministros básicos y la necesidad de garantizarlos por ley.

Fruto de las recomendaciones del Síndic, entre otros, el Parlamento de Cataluña ha aprobado la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. De acuerdo con esta ley, las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos de agua, de gas y de electricidad a las personas y unidades

familiares en situación de riesgo de exclusión residencial. Para garantizar y agilizar la gestión, es importante definir en todos sus aspectos qué significa pobreza energética.

Ahora bien, más allá de las que podrían encuadrarse en el ámbito de la pobreza o la vulnerabilidad energética, muchas quejas referidas a la electricidad, el agua y el gas evidencian un notable déficit de información de la persona consumidora y una posición de dominio efectivo por parte de las empresas privadas que prestan el servicio. Desde hace años, el Síndic de Greuges ha venido actuando por la vía de los convenios y del trabajo conjunto con las diferentes compañías privadas que operan en los principales servicios de interés general, y así como frente a otros actores públicos con funciones análogas. En esta labor, el Síndic ha encontrado la buena disposición de las empresas para analizar y resolver los temas planteados.

En el ámbito del derecho a la salud, continúan recibiendo quejas de personas que deben esperar plazos superiores a los garantizados o a los fijados como referencia para ser atendidas. El Síndic ha sugerido que se revisen los procedimientos de lista de espera, con la voluntad de acortarlos. En las quejas que sobrepasan el plazo garantizado, el Síndic sugiere que se programe la intervención, la prueba diagnóstica o la visita pendiente sin más demoras y que se le comunique a la persona interesada la fecha fijada. Estas demoras son particularmente prolongadas para acceder al especialista de la unidad específica de reproducción humana asistida y, sobre todo, de fecundación in vitro. En todo caso, cabe destacar en positivo que el entendimiento del Síndic con el Departamento de Salud ha permitido poner en marcha un sistema de tramitación de las quejas referidas a listas de espera que permite una considerable reducción del tiempo de tramitación.

Otra cuestión que ha preocupado a la opinión pública en el ámbito de la salud ha sido el proyecto Visc+ y la utilización con finalidades de búsqueda de datos anónimos de los pacientes catalanes. En el informe monográfico presentado en el Parlamento, el Síndic ha reconocido el valor globalmente positivo del proyecto por el adelanto de la ciencia, si bien ha recomendado que se asegure la protección del derecho a la intimidad y la confidencialidad de que disfrutaban los usuarios del sistema

sanitario catalán, que se apliquen los sistemas de control y de seguimiento previsto con rigor y que se prevea algún órgano independiente de control que lleve a cabo, como mínimo, una auditoría anual. También ha sugerido que se garantice que los beneficios que se derivan de la cesión de datos repercuten en la sanidad pública, que se mejore la información que se ofrece a los usuarios de la sanidad pública sobre el proyecto y que éstos, si lo creen oportuno, puedan ejercer de una manera ágil el derecho de oposición en lo que se refiere a la anonimización de sus datos.

En el ámbito del derecho a la vivienda, las quejas más reiteradas que recibe el Síndic tienen relación con las dificultades para acceder a una vivienda asequible y para asumir el coste económico que conlleva el mantenimiento de la vivienda habitual, ya sea por hacer frente al pago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias. En este contexto, este año se ha presentado el *Informe sobre el acceso a la vivienda social*, en cuya elaboración han colaborado varias administraciones y entidades, y en el que se formulan recomendaciones relativas a la gestión de los inventarios de estas viviendas, la necesidad de incrementar el parque de viviendas destinado al alquiler social, la adopción de medidas de prevención que permitan evitar situaciones de exclusión residencial y la mejora de los procedimientos de adjudicación de viviendas con protección oficial, sobre todo a la hora de dar respuesta a situaciones de emergencia social. En este sentido, de igual forma que en 2008 el Síndic recomendó que se estableciera un registro único de solicitudes de vivienda social, ahora es necesario unificar la gestión y concesión de estas viviendas a toda Cataluña. Además, aún en el marco del derecho a la vivienda, el Síndic ha recomendado que se retire el índice de referencia de préstamos hipotecarios (IRPH) como tipo de referencia, dadas las dudas razonables sobre su transparencia y fiabilidad.

En cuanto al derecho al trabajo, a lo largo de 2015 nuestro país ha continuado presentando unas tasas de paro muy elevadas, superiores al 20% de la población activa, las cuales pueden llegar a doblarse en el caso de los jóvenes y de las personas mayores de cuarenta y cinco años. En el caso de este último colectivo, el riesgo asociado de caer en la exclusión social es particularmente elevado, razón por la cual desde 2014 el Síndic trata de identificar

las diferentes situaciones y necesidades que sufre el colectivo, así como las claves para intervenir.

El Síndic ha realizado constantes actuaciones de oficio y sugerencias a los poderes públicos, tanto de Cataluña como del Estado, orientadas a evitar la existencia de ofertas de trabajo y de procesos de selección en empresas privadas que puedan ser discriminatorios. También ha solicitado que los recursos públicos para fomentar la contratación y la formación sean adecuados a las nuevas exigencias del mercado laboral, con el oportuno reciclaje profesional y contratos que permitan casar la formación con la experiencia laboral. En todo caso, mientras no se pongan en marcha estrategias económicas y sociales para salir de la crisis, con programas de formación y de inserción y una mejor redistribución del trabajo, compatibilizando la eficiencia económica con las mejoras en la protección social y por desempleo, continuará aumentando la precariedad laboral y la problemática inserción de los mayores de cuarenta y cinco años.

En el ámbito del derecho a la educación, y en cuanto al acceso a la universidad, el Síndic ha recibido varias quejas de estudiantes de ciclos formativos que, a diferencia de lo que sucede respecto al bachillerato, no se benefician de matrícula gratuita por el hecho de haber obtenido una matrícula de honor. El Síndic entiende que no es razonable establecer un criterio diferenciado por motivo del origen de los estudios en la exención de precios obtenida por la excelencia académica demostrada en la cualificación de los estudios previos entre los estudiantes de bachillerato y los de ciclos formativos de grado superior, y afirma que es competencia de la Generalitat de Cataluña equiparar esta exención en la regulación de los precios de los estudios universitarios.

Por último, cabe no olvidar que este año ha estallado con fuerza, a nivel europeo, la crisis de los refugiados provenientes de Siria y de otros conflictos armados; un fenómeno que se suma al continuo flujo de personas migrantes que, de camino a Europa, han sufrido penalidades, e incluso han perdido la vida en el Mediterráneo.

A pesar de que la llegada de personas refugiadas provenientes de este contingente aún no se ha producido, el Síndic ha puesto de manifiesto que debe establecerse un esquema

permanente de atención y acogida de este colectivo, con coordinación entre las entidades locales y la Generalitat de Cataluña, y se ha puesto a disposición de estas personas y de las entidades que defienden sus derechos para seguir vigilando las políticas públicas en el ámbito de las migraciones y el refugio.

TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

Como ya se ha apuntado, la Ley del Parlamento de Cataluña 19/2014, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entró en vigor con carácter general el 1 de julio de 2015, si bien para los entes locales, en relación con la publicidad activa, lo hizo el 1 de enero de 2016. Durante el año 2015, el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas a quien se había desestimado una solicitud de información o bien a quien no se había dado respuesta. A pesar de que en algunos de los casos la solicitud se había formulado antes de la entrada en vigor de las leyes de transparencia estatal y catalana, el Síndic recomendó a la Administración que la valorara de acuerdo con los parámetros de este nuevo marco normativo.

Con referencia al acceso de los cargos electos a la información que necesitan para ejercer su función de control sobre la acción de gobierno, el Síndic ha subrayado de nuevo que es justamente esta función, directamente vinculada con el principio de participación democrática en los asuntos públicos, la que justifica el régimen privilegiado de acceso que la Ley les reconoce. Por este motivo, es necesario que la Administración sea especialmente cuidadosa al facilitar esta información en las condiciones y el plazo que fija el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña.

Otro ámbito correspondiente al derecho a la buena administración está vinculado con la memoria democrática y los déficits que arrastra nuestro país en este punto. Transcurridos cuarenta años desde la finalización de la dictadura franquista, la presencia de símbolos de aquel régimen y la percepción de familiares de personas desaparecidas en aquel período que no reciben apoyo suficiente de las administraciones públicas han sido objeto de queja al Síndic.

El Síndic ha solicitado un posicionamiento activo de los municipios en el proceso de retirada de símbolos y monumentos del régimen anterior, ya sea dando apoyo y favoreciendo la retirada de los mismos en edificios privados como, en especial, destinando los recursos necesarios para la retirada de los que están situados en espacios públicos, con el fin de acelerar la retirada total de los símbolos que aún hoy perviven en la geografía catalana.

El Síndic también se ha pronunciado a favor de una iniciativa para identificar los restos de las personas desaparecidas en aquel período mediante la creación de un banco de ADN de familiares vivos y ha propuesto a la Generalitat una interpretación de la Ley de protección de datos que facilite el acceso a los familiares de las personas inscritas al censo catalán de personas desaparecidas.

En el ámbito tributario, el Síndic se ha encontrado con quejas vinculadas a una situación de vulnerabilidad, sobrevenida o agravada, en que se hallan muchas personas como consecuencia de la prolongada situación de crisis económica. El Síndic opina que la fiscalidad, como instrumento de política social y económica, no puede ser ajena a esta realidad, y que las normas tributarias deben regular beneficios fiscales como medidas de apoyo a las personas y colectivos más necesitados, y en cumplimiento del principio de capacidad económica.

En relación con la aplicación de medidas de apoyo existente a colectivos en riesgo de exclusión, el Síndic ha recordado este año que, de acuerdo con el derecho de los ciudadanos a la buena administración, si las leyes reconocen beneficios fiscales para colectivos vulnerables, ni las ordenanzas fiscales, ni la práctica administrativa pueden establecer otros requisitos formales que conlleven una restricción efectiva del derecho a disfrutar de los mismos. Por ello, el Síndic ha sugerido a los poderes públicos que equiparen las familias monoparentales a las numerosas y que reconozcan, a efectos fiscales, a las parejas estables, dado que es una tipología familiar plenamente reconocida por el Código Civil de Cataluña.

Así mismo, ha sugerido a las administraciones que valoren las solicitudes de fraccionamiento con una especial sensibilidad, en atención a

las circunstancias personales y económicas concretas en cada caso, y que otorguen cuotas y plazos que puedan ser asumidos de forma efectiva por los ciudadanos.

La buena administración también se traduce en el respeto escrupuloso a las leyes de protección del medio natural. Durante el año 2015, en un entorno de incipiente salida de la crisis, el Síndic ha empezado a recibir quejas y consultas relativas a actuaciones urbanísticas con un potencial riesgo de atentado al patrimonio natural. Entre otros, varios proyectos de intervención en el macizo del Montseny han alertado a los vecinos y han motivado hasta tres actuaciones de oficio del Síndic. En otro contexto, es necesario no olvidar que en el mes de enero de 2016 toda la ciudadanía del Estado español empieza a pagar, a través de la factura de la luz, los costes de la pésima gestión del almacén de gas Castor, en las Terres de l'Ebre.

LIBERTADES Y CALIDAD DEMOCRÁTICA

Como ya se ha señalado, durante el año 2015 se han celebrado tres procesos electorales en Cataluña: elecciones municipales en mayo, autonómicas en septiembre y generales en diciembre. En el marco de estos procesos electorales se han tramitado varias quejas y se han llevado a cabo algunas actuaciones de oficio en el marco de las cuales el Síndic se ha pronunciado en defensa del derecho de voto en condiciones de igualdad y el derecho a formarse una opinión política libre e informada.

Estas actuaciones se han centrado principalmente en el voto por correo y en el extranjero, particularmente en el marco de las elecciones catalanas del 27 de septiembre. Se ha constatado que los requisitos para ejercer el derecho de sufragio y los plazos para hacerlo efectivo dificultan enormemente el derecho a la participación política de la ciudadanía y se ha reiterado la recomendación, ya formulada en el año 2014, de regular mecanismos de votación alternativa que permitan ejercer el derecho de sufragio activo de manera remota de una forma más sencilla para el elector, mediante la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Este año también se han tramitado expedientes relativos al derecho de voto de las personas con discapacidad, tanto en relación a la restricción indiscriminada del voto de personas incapacitadas judicialmente como en relación a los problemas de accesibilidad en los sistemas de voto vigentes que afectan a personas por causa de discapacidad o enfermedad.

Aún en el ámbito de la participación política, el Síndic ha reiterado su crítica al sistema de bloques electorales en el marco de la campaña electoral y ha señalado que pueden alcanzarse los principios de pluralismo, igualdad, proporcionalidad y neutralidad informativa en período electoral de acuerdo con criterios profesionales, sin la rigidez de estos bloques.

Todas las actuaciones en este ámbito y las recomendaciones que se han derivado han sido puestas en conocimiento del Defensor del Pueblo y del Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa.

En el ámbito de la no discriminación, cabe destacar que en el mes de octubre de este año se ha cumplido el primer aniversario de la promulgación de la Ley 11/2014, para garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia. La aplicación de la Ley, en cuya supervisión el Síndic juega un papel singular, ha tenido un efecto positivo en la denuncia de casos de discriminación por razón de orientación o identidad sexual, pero aún queda mucho camino por recorrer tanto en la difusión como en el desarrollo de la Ley.

Por último, en calidad de Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, el Síndic de Greuges ha realizado 45 visitas a centros o equipamientos con personas privadas de libertad. En este punto, cabe recordar que la Sentencia del Tribunal Constitucional de 5 de marzo de 2015, dictada como respuesta al recurso de inconstitucionalidad del Defensor del Pueblo, ha avalado la actuación del Síndic en el ámbito de la prevención de la tortura. Además, de las quejas recibidas en el ámbito de la seguridad ciudadana y la justicia destacan las relativas a las dificultades con las que se han encontrado algunas entidades defensoras de los derechos humanos

para acceder a personas privadas de libertad en centros penitenciarios que habían solicitado su presencia.

Dado que el Comité de Ministros del Consejo de Europa señala que “los reclusos estarán autorizados a comunicarse tan a menudo como sea posible [...] con terceros y con representantes de organismos exteriores, así como también a recibir visitas de las personas mencionadas”, el Síndic ha recomendado que las entidades que lo soliciten, y que cumplan con los requisitos para serlo, sean reconocidas como organismos de cooperación penitenciaria, de acuerdo con lo establecido en la legislación penitenciaria.

En este mismo ámbito, y dadas las numerosas quejas recibidas a lo largo de los años por parte de personas privadas de libertad en el CIE Zona Franca, y teniendo en cuenta el cierre provisional de este CIE para realizar obras de mejora, el Síndic ha considerado que las deficiencias del sistema de internamiento de personas extranjeras en situación irregular son estructurales y ha solicitado formalmente su cierre definitivo.

En el Informe de 2014 ya se alertaba de la existencia de proyectos de ley que amenazaban las libertades fundamentales en nombre de una determinada concepción de la seguridad. A pesar de las advertencias de esta institución y de muchos otros actores sociales, el día 1 de julio de 2015 entraron en vigor la Ley de seguridad ciudadana y la reforma del Código penal. El Síndic ha tenido la ocasión de analizar ambas novedades legislativas con el apoyo de expertos y ha podido constatar la clara regresión que suponen para las libertades democráticas.

REFLEXIÓN FINAL

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

Cabe tener presente que este año se ha vuelto a superar el número de quejas iniciadas y tramitadas en la institución respecto al año anterior. A pesar de este

incremento, el tiempo medio de resolución de los expedientes se ha acortado ligeramente. También hay que poner en valor el hecho de que el Síndic no ha apreciado situaciones de falta de colaboración ni voluntad obstaculizadora por parte de ninguna administración ni empresa.

Así mismo, resulta muy positivo que el porcentaje de resoluciones aceptadas por el destinatario de manera total o parcial se acerque al 99% de las emitidas por esta institución.

Tanto respecto a la tramitación como a la aceptación de las recomendaciones, el Síndic continuará trabajando para mejorar estos datos. Desde el primer punto de vista, continúa la implantación de la Administración electrónica, que agiliza considerablemente las comunicaciones con todas las administraciones. Del mismo modo, se mejorarán los canales de comunicación con las personas responsables de las diferentes áreas de interés para el

Síndic, particularmente en relación a la Administración de la Generalitat.

Entre los retos que tiene planteados el Síndic cabe destacar el alcance de una mayor difusión de la institución entre la ciudadanía y ser ampliamente conocido como garante de derechos. A su vez, es voluntad de la institución continuar trabajando en colaboración con todos los actores relevantes, incluyendo los defensores locales, defensores autonómicos y Defensor del Pueblo, así como con los organismos internacionales competentes en el ámbito de los derechos humanos.

Estas mejoras permitirán mantener e incrementar la buena valoración que tienen de la institución las personas, tal y como refleja la encuesta de satisfacción de que da cuenta este informe. Una valoración positiva que tan sólo es posible gracias a la profesionalidad y vocación de servicio del equipo humano que integra el Síndic de Greuges de Cataluña, al que es preciso agradecer un año más su servicio.

■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS

2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2015

A continuación se presentan los datos de la actividad funcional del Síndic de Greuges para el año 2015. Estas cifras expresan de manera amplia el contenido en datos de todo el Informe al Parlamento 2015.

Las cifras recogen los resultados de las actuaciones recibidas e iniciadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. También se indican las actuaciones tramitadas a lo largo del año, es decir, todas las que se han trabajado durante el ejercicio de este año con independencia de cuando se iniciaron.

El año 2015 ha comportado un incremento del 9,9% de las quejas respecto a las recibidas en el año 2014, que a su vez también habían crecido respecto al año anterior. Por primera vez, superan las 10.000 quejas recibidas en un año. De hecho, la serie histórica refleja que, en los

últimos diez años (2006-2015), las quejas han crecido más de un 100%.

El año 2015 ha comportado un incremento del 9,9% de las quejas recibidas

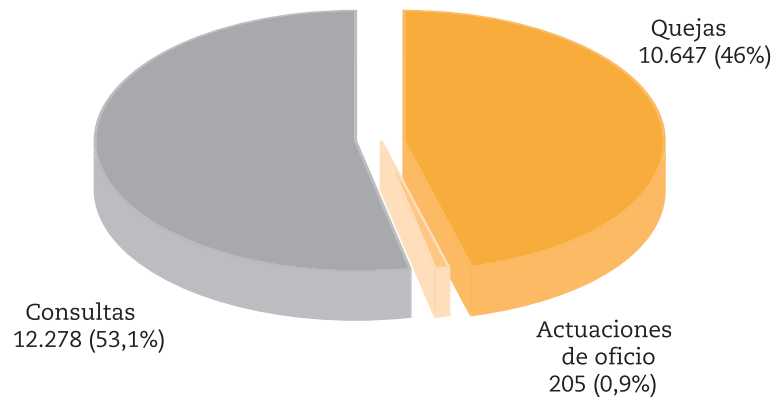
Las consultas a la institución también han crecido respecto al año 2014 hasta llegar a las 12.278, un 3,45% más que en el 2014. En cambio, han bajado las actuaciones de oficio, principalmente a causa del menor número de actuaciones abiertas en el marco del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura, tal com se explica en el informe presentado este año en el Parlamento.

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2015

	N	%
■ Quejas	10.647	46,0
■ Actuaciones de oficio	205	0,9
■ Consultas	12.278	53,1
Total	23.130	100

2. Actuaciones tramitadas en el 2015

	N	%
■ Quejas	16.994	57,0
■ Actuaciones de oficio	536	1,8
■ Consultas	12.278	41,2
Total	29.808	100



2.1. DATOS POR MATERIA

Los datos presentados reflejan con claridad el impacto permanente de la crisis económica y social, y particularmente el debilitamiento continuado del respeto a los derechos sociales.

Más de un 30% de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas por el Síndic a lo largo de 2015 corresponden a temas propios de las políticas sociales. Es un porcentaje similar al del año anterior, y sigue la dinámica de los últimos ejercicios, en que los derechos sociales han sido los principales protagonistas de las actuaciones del Síndic.

El segundo grupo de materias en cuanto al volumen de quejas y actuaciones de oficio ha sido el relacionado con el área de consumo, que por primera vez supera a ámbitos más tradicionales del Síndic como el procedimiento administrativo o las políticas territoriales. La supervisión de las empresas que prestan servicios de interés general es un ámbito recientemente incorporado a las funciones de la institución, a raíz de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña de 2009, y desde ese

momento ha experimentado un crecimiento sostenido como actividad del Síndic hasta representar una cuarta parte de su actividad.

A continuación, destaca el crecimiento de las quejas y actuaciones de oficio recibidas en el ámbito de las políticas territoriales. Así mismo, se han recibido menos quejas relativas al procedimiento administrativo. Aunque este ámbito continúa centrando una parte importante de la actividad del Síndic, es preciso destacar este dato como reflejo del mayor cuidado por parte de las administraciones catalanas por respetar las leyes y los reglamentos de procedimiento administrativo, particularmente en el ámbito sancionador.

Más de un 30% de todas las actuaciones del Síndic corresponden a políticas sociales

En el resto de materias, el número de quejas se ha mantenido en parámetros similares a los de los años anteriores, sin que se puedan observar modificaciones significativas.

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3.486	42,6	3.560	42,6	3.075	33,3	3.115	31,3	3.329	30,7
Educación e investigación	962	11,8	821	9,8	734	7,9	685	6,9	587	5,4
Infancia y adolescencia	259	3,2	356	4,3	560	6,1	674	6,8	925	8,5
Salud	580	7,1	488	5,8	394	4,3	628	6,3	747	6,9
Servicios sociales	1.430	17,5	1.662	19,9	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5
Trabajo y pensiones	255	3,1	233	2,8	288	3,1	174	1,7	135	1,2
Discriminación	-	-	-	-	-	-	6	0,1	14	0,1
Administración pública y tributos	1.811	22,1	1.903	22,8	3.287	35,6	2.302	23,1	1.809	16,7
Administración pública y derechos	1.456	17,8	1.460	17,5	2.704	29,3	1828	18,4	1.383	12,7
Tributos	355	4,3	443	5,3	583	6,3	474	4,8	426	3,9
Políticas territoriales	1.408	17,2	1.352	16,2	1.207	13,1	1.701	17,1	2.395	22,1
Medio ambiente	488	6,0	509	6,1	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5
Urbanismo, movilidad y vivienda	920	11,2	843	10,1	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6
Consumo	347	4,2	992	11,9	1.023	11,1	2.210	22,2	2.651	24,4
Seguridad ciudadana y justicia	984	12,0	497	6,0	608	6,6	593	6,0	614	5,7
Cultura y lengua	144	1,8	46	0,6	43	0,5	34	0,3	54	0,5
Total	8.180	100	8.350	100	9.243	100	9.955	100	10.852	100

4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de políticas sociales

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Preinscripción en la educación y centros	241	22,3	155	28,1	11	30,6	75	15,1
Derechos y deberes de los alumnos	161	14,9	48	8,7	7	19,4	106	21,4
Organización y planificación del sistema escolar	149	13,8	109	19,8	7	19,4	33	6,7
Estudios universitarios e investigación	137	12,7	56	10,2	-	-	81	16,3
Becas y ayudas	122	11,3	70	12,7	2	5,6	50	10,1
Acoso escolar	96	8,9	35	6,4	1	2,8	60	12,1
Otras enseñanzas	69	6,4	21	3,8	2	5,6	46	9,3
Necesidades educativas especiales	56	5,2	38	6,9	1	2,8	17	3,4
Profesorado	16	1,5	7	1,3	-	-	9	1,8
Otros	36	3,3	12	2,2	5	13,9	19	3,8
Total	1.083	100	551	100	36	100	496	100

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Derechos de las familias. Subvenciones y ayudas	590	35,3	447	51,0	-	-	143	19,2
Problemas en las relaciones familiares	385	23,1	117	13,3	13	27,1	255	34,2
Problemas de salud i/o de discapacidad en el niño	208	12,5	130	14,8	7	14,6	71	9,5
Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA)	133	8,0	53	6,0	6	12,5	74	9,9
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportivas del niño	127	7,6	41	4,7	2	4,2	84	11,3
Acogimiento familiar y adopciones	101	6,0	42	4,8	8	16,7	51	6,8
Centros de menores	70	4,2	28	3,2	10	20,8	32	4,3
Menores inmigrantes no acompañados	11	0,7	9	1,0	2	4,2	-	-
Otros	45	2,7	10	1,1	-	-	35	4,7
Total	1.670	100	877	100	48	100	745	100

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Gestión de los recursos sanitarios (listas de espera, cierres de CAP, reducción de personal)	556	35,2	357	48,4	2	22,2	197	23,7
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	396	25,1	91	12,3	-	-	305	36,7
Disconformidad con el trato recibido por el paciente	341	21,6	168	22,8	-	-	173	20,8
Prestaciones sanitarias	160	10,1	83	11,2	6	66,7	71	8,5
Derecho al historial médico y testamento vital	56	3,5	22	3,0	-	-	34	4,1
Salud mental	41	2,6	13	1,8	1	11,1	27	3,2
Otros	29	1,8	4	0,5	-	-	25	3,0
Total	1.579	100	738	100	9	100	832	100

4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (renta mínima de inserción y prestaciones no contributivas)	724	37,9	295	32,9	2	8,7	427	43,1
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	605	31,6	321	35,7	14	60,9	270	27,2
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	560	29,3	272	30,3	7	30,4	281	28,4
Sin hogar	19	1,0	9	1,0	-	-	10	1,0
Personas con adicciones	4	0,2	1	0,1	-	-	3	0,3
Total	1.912	100	898	100	23	100	991	100

4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de paro	292	51,7	52	38,5	-	-	240	55,8
Inserción laboral	156	27,6	59	43,7	-	-	97	22,6
Pensión de jubilación	50	8,8	12	8,9	-	-	38	8,8
Incapacidad laboral	38	6,7	6	4,4	-	-	32	7,4
Expedientes reguladores de ocupación	3	0,5	1	0,7	-	-	2	0,5
Otros	26	4,6	5	3,7	-	-	21	4,9
Total	565	100	135	100	-	-	430	100

4.6. Discriminació	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Discriminació per orientació sexual	18	69,2	5	62,5	5	83,3	8	66,7
Discriminació racial	7	26,9	2	25,0	1	16,7	4	33,3
Igualtat de gènere	1	3,8	1	12,5	-	-	-	-
Total	26	100	8	100,0	6	100	12	100

5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de administración pública y tributos

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	1.195	38,5	571	41,6	1	8,3	623	36,2
Procedimiento administrativo	618	19,9	188	13,7	3	25,0	427	24,8
Función pública	483	15,6	252	18,4	2	16,7	229	13,3
Participación ciudadana, política y régimen electoral	304	9,8	142	10,4	6	50,0	156	9,1
Responsabilidad patrimonial	191	6,2	83	6,1	-	-	108	6,3
Autorizaciones y concesiones	164	5,3	55	4,0	-	-	109	6,3
Contratación administrativa	60	1,9	24	1,8	-	-	36	2,1
Subvenciones y ayudas	36	1,2	21	1,5	-	-	15	0,9
Patrimonio de la Administración	52	1,7	35	2,6	-	-	17	1,0
Total	3.103	100	1.371	100	12	100	1.720	100

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	539	58,5	293	69,1	2	100	244	49,2
Tributos estatales	254	27,5	63	14,9	-	-	191	38,5
Tributos autonómicos	129	14,0	68	16,0	-	-	61	12,3
Total	922	100	424	100	2	100	496	100

6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito del consumo

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Transportes	1.436	24,2	1.274	48,2	4	57,1	158	4,8
Telefonía	1.287	21,7	578	21,9	1	14,3	708	21,6
Electricidad	947	16,0	419	15,8	-	-	528	16,1
Agua	349	5,9	141	5,3	-	-	208	6,4
Gas	302	5,1	148	5,6	-	-	154	4,7
Administración defensa de consumidores	151	2,5	42	1,6	-	-	109	3,3
Otros	1.451	24,5	42	1,6	2	28,6	1.407	43,0
Total	5.923	100	2.644	100	7	100	3.272	100

7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de políticas territoriales

7.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	868	51,2	653	52,7	3	50,0	212	47,2
Gestión de residuos	430	25,4	380	30,7	2	33,3	48	10,7
Molestias o maltrato de animales	142	8,4	86	6,9	-	-	56	12,5
Licencias de actividades	134	7,9	52	4,2	-	-	82	18,3
Arbolado y jardinería pública	14	0,8	14	1,1	-	-	-	-
Otros	106	6,3	54	4,4	1	16,7	51	11,4
Total	1.694	100	1.239	100	6	100	449	100

7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Planeamiento y ejecución urbanística	586	33,4	506	44,3	2	28,6	78	13,0
Movilidad	274	15,6	164	14,3	1	14,3	109	18,1
Disciplina urbanística e inspección	260	14,8	146	12,8	-	-	114	18,9
Subvenciones y ayudas a la vivienda (renta básica de emancipación)	255	14,6	171	15,0	2	28,6	82	13,6
Acceso y adquisición de vivienda	149	8,5	69	6,0	2	28,6	78	13,0
Conservación y mantenimiento de viviendas	135	7,7	58	5,1	-	-	77	12,8
Desahucios	44	2,5	15	1,3	-	-	29	4,8
Otros	49	2,8	14	1,2	-	-	35	5,8
Total	1.752	100	1.143	100	7	100	602	100

8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Administración de justicia	759	50,7	191	33,6	1	2,2	567	64,2
Servicios penitenciarios	437	29,2	267	46,9	14	31,1	156	17,7
Actuación de las fuerzas de seguridad	301	20,1	111	19,5	30	66,7	160	18,1
Total	1.497	100	569	100	45	100	883	100

9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de cultura y lengua

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Cultura y artes	37	33,9	17	34,0	-	-	20	36,4
Vulneración relativa al uso de los derechos de los castellanohablantes	31	28,4	18	36,0	1	25,0	12	21,8
Vulneración relativa al uso de los derechos de los catalanohablantes	29	26,6	11	22,0	-	-	18	32,7
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	2	1,8	1	2,0	-	-	1	1,8
Otros	10	9,2	3	6,0	3	75,0	4	7,3
Total	109	100	50	100	4	100	55	100

2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2015



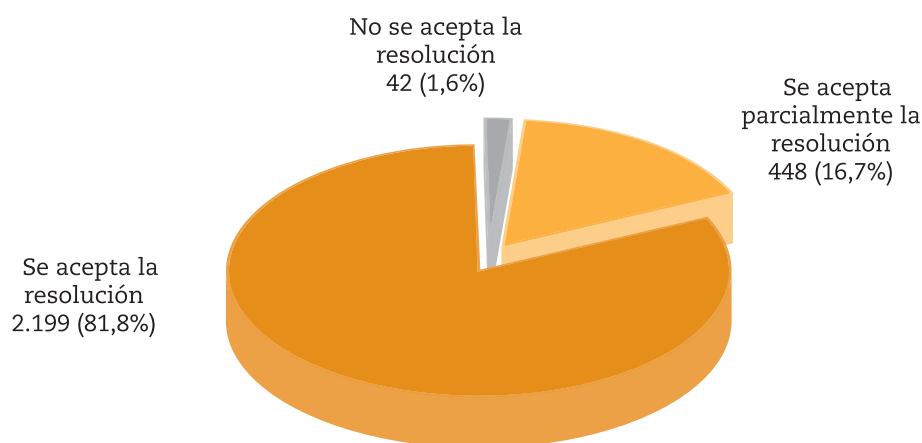
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación

	< 2015	2015	Total	%
Apertura de la queja	727	655	1.382	18,5
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	8	116	124	1,7
Pendiente de recibir información de la Administración	231	2.313	2.544	34,1
Pendiente de resolver por el Síndic	244	1.781	2.025	27,1
Pendiente de aceptación por la Administración	319	566	885	11,8
Pendiente de finalización pel Síndic	270	241	511	6,8
Total	1.799	5.672	7.471	100

El número de casos en que la Administración o la empresa destinataria de la queja acepta de manera total o parcial las sugerencias que el Síndic le formula es muy elevado. De todos los casos en que el Síndic ha cerrado con una o varias recomendaciones, en un 98,4% estas se han aceptado total o parcialmente. Este alto grado de aceptación supera el nivel de los

años anteriores y muestra la buena colaboración entre el Síndic y las administraciones y empresas supervisadas. Como dato menos positivo, ha aumentado el número de resoluciones que se aceptan sólo “parcialmente” (del 13% al 16%), aunque el porcentaje de aceptaciones plenas de las resoluciones del Síndic se mantiene por encima del 80%.

12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el 2015



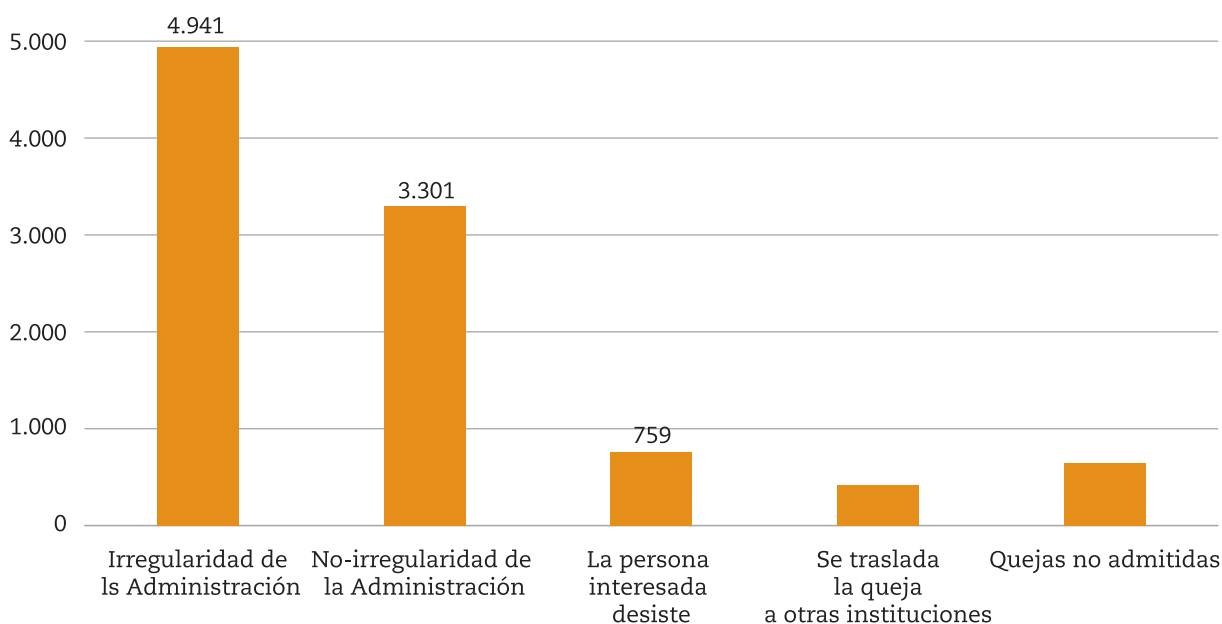
En un 98,4% de los casos las sugerencias del Síndic han sido aceptados total o parcialmente

No todas las quejas recibidas en el Síndic se aceptan a trámite ni todas las aceptadas llevan a concluir que existe una actuación irregular de la Administración. Un porcentaje pequeño de quejas (6,4%) no se pueden admitir por alguno de los supuestos que prevé la Ley. De las que se admiten, es necesario esperar a finalizar la tramitación de la queja para determinar si ha existido o no alguna irregularidad en la actuación de la Administración o empresa. De hecho, en un 32,8% de las quejas y actuaciones de oficio

finalizadas durante el año 2015, después de la investigación, no se ha apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la Administración, a pesar de que sí que se ha apreciado irregularidad en cerca del 50% de los casos. En un porcentaje también limitado, un 7,5%, se ha producido un desistimiento por parte de la persona interesada, y en otro 4% la queja ha sido trasladada a otros tres organismos, como son el Defensor del Pueblo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña o la Fiscalía.

13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	< 2015	2015	Total	%
Irregularidad de la Administración	3.272	1.669	4.941	49,1
No-irregularidad de la Administración	1.356	1.945	3.301	32,8
La persona interesada desiste	141	618	759	7,5
Se traslada la queja a otras instituciones	35	381	416	4,1
Quejas no admitidas	75	567	642	6,4
Total	4.879	5.180	10.059	100



La aceptación de las sugerencias es la condición necesaria, pero no suficiente, para que se resuelva el problema. Por este motivo, el Síndic también vela por garantizar su resolución efectiva lo cual se hace por medio de un seguimiento específico de cada caso, tanto con la persona promotora de la queja como con la Administración o empresa, una vez transcurrido un tiempo de entre tres y nueve meses después de que las sugerencias hayan sido aceptadas.

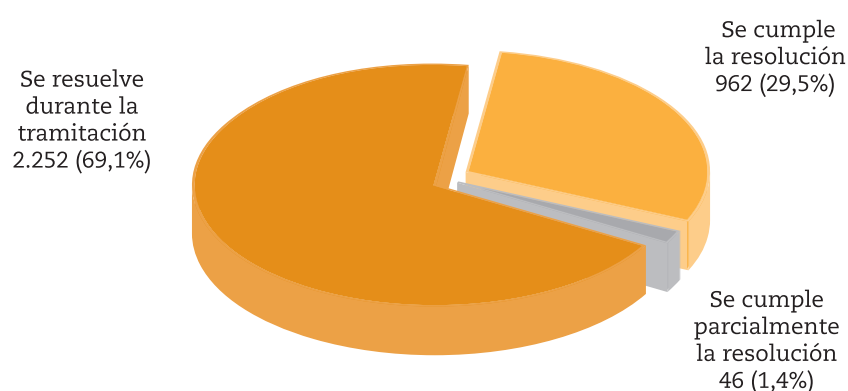
En fecha 31 de diciembre de 2015, hay 4.899 casos en los que el Síndic ha detectado una irregularidad que o bien se han resuelto antes de la resolución o bien ha sido necesario que el Síndic trasladara sugerencias y recomendaciones. De este total de intervenciones del Síndic, un tercio (33,5%) aún está en seguimiento para verificar su cumplimiento. De los casos de cuyo seguimiento ya ha finalizado, es necesario subrayar que en

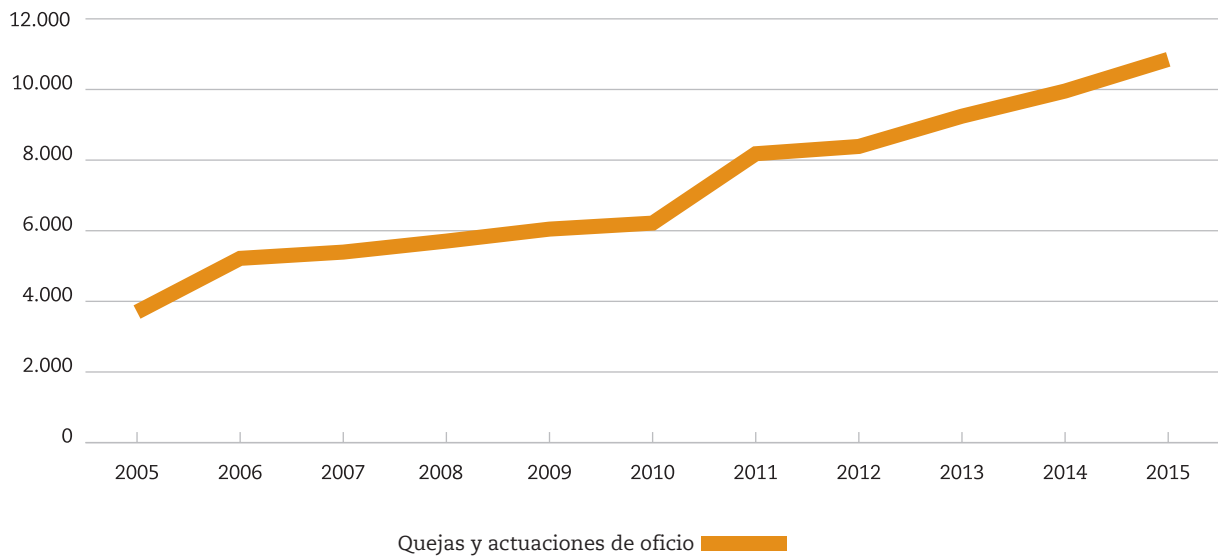
ninguno se ha producido un incumplimiento de las resoluciones previamente aceptadas. En cerca de la mitad de los supuestos (46%), el problema se resolvió tan pronto como la Administración o empresa tuvieron conocimiento de que el Síndic iniciaba la investigación hasta el momento mismo de emitir la resolución. En el resto de supuestos (21%), se ha verificado su cumplimiento en los meses subsiguientes a la aceptación de la resolución. Es preciso destacar que menos de un 1% de las resoluciones se han cumplido sólo parcialmente y que las resoluciones plenamente cumplidas han constituido la regla.

El elevado porcentaje de soluciones que las administraciones y empresas acaban implantando pone de relieve una vez más la buena colaboración que, en general, existe entre los organismos supervisados y el Síndic, con el objetivo común de consolidar los principios de buena administración.

14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2015

	Se resuelve durante la tramitación		Se cumple la resolución		Se cumple parcialmente la resolución		Se incumple la resolución		En seguimiento del grado de cumplimiento		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	808	31,7	520	20,4	36	1,4	-	-	1.182	46,4	2.546	100
Educación e investigación	113	17,0	182	27,3	18	2,7	-	-	353	53,0	666	100
Infancia y adolescencia	79	9,2	73	8,5	8	0,9	-	-	696	81,3	856	100
Salud	370	78,9	65	3,4	1	0,2	-	-	33	7,0	469	100
Servicios sociales	232	44,2	187	35,6	9	1,7	-	-	97	18,5	525	100
Trabajo y pensiones	14	48,3	12	41,4	-	-	-	-	3	10,3	29	100
Discriminación	-	-	1	100,0	-	-	-	-	-	-	1	100
Administración pública y tributos	516	51,5	238	23,8	6	0,6	-	-	241	24,1	1.001	100
Administración pública	434	56,9	185	24,2	5	0,7	-	-	139	18,2	763	100
Tributos	82	34,5	53	22,3	1	0,4	-	-	102	42,9	238	100
Políticas territoriales	337	53,1	159	25,0	4	0,5	-	-	135	21,3	635	100
Medio ambiente	123	45,4	83	30,6	3	1,1	-	-	62	22,9	271	100
Urbanismo y vivienda	214	58,8	76	20,9	1	0,3	-	-	73	20,1	364	100
Consumo	523	95,6	13	2,4	-	-	-	-	11	2,0	547	100
Seguridad ciudadana y justicia	60	39,0	27	17,5	-	-	-	-	67	43,5	154	100
Cultura y lengua	8	50,0	5	31,3	-	-	-	-	3	18,8	16	100
Total	2.252	46,0	962	19,6	46	0,9	-	-	1.639	33,5	4.899	100



15. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2015

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Quejas	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692	10.647
Actuaciones de oficio	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263	205
Consultas	7.095	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579	16.667	12.719	11.868	12.278
Total	10.793	19.733	21.794	23.710	24.960	21.504	22.759	25.053	21.962	21.823	23.130

16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2015

	2015
Número de personas afectadas en las quejas	36.271
Número de personas afectadas en las consultas	12.278
Total	48.549

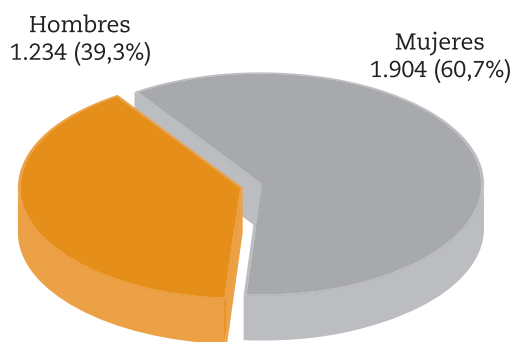
2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS

Más del 95% de las quejas al Síndic de Greuges durante el año 2015 han sido presentadas por personas físicas. De entre estas, las quejas han sido promovidas indistintamente por mujeres y hombres (la diferencia a favor de estos últimos es ínfima, un 0,2%). Esta paridad general presenta, sin embargo, sesgos significativos

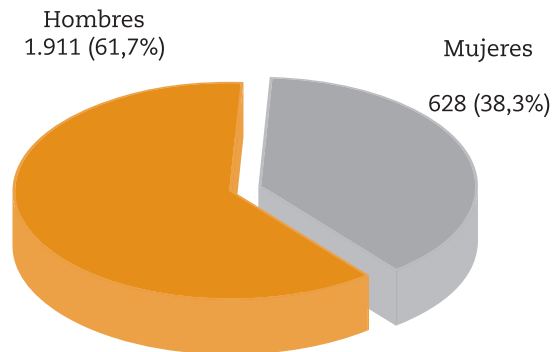
dependiendo de las diferentes materias. Así, las mujeres han promovido más del 60% de las quejas de materia social (y llegan casi al 70% en infancia y adolescencia), mientras que las quejas del ámbito de seguridad ciudadana (71%), administración pública (64%) y cultura y lengua (62%) son marcadamente masculinas.

17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia

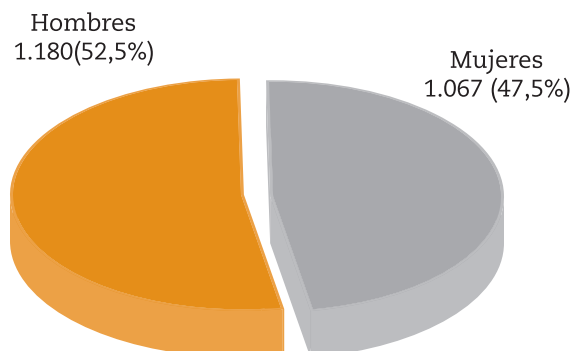
Políticas sociales



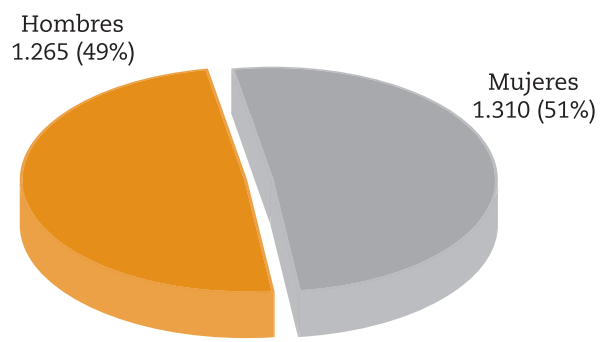
Administración pública y tributos



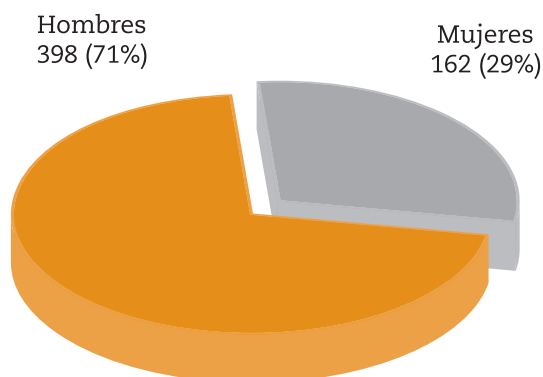
Políticas territoriales



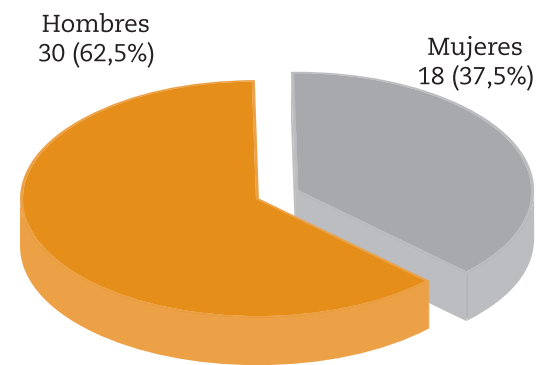
Consumo



Seguridad ciudadana



Cultura y lengua



■ Mujeres
■ Hombres

18. Quejas iniciadas durante el año 2015 por género

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1.904	60,7	1.234	39,3	3.138	100
Educación e investigación	337	63,6	193	36,4	530	100
Infancia y adolescencia	588	68,2	274	31,8	862	100
Salud	391	53,7	337	46,3	728	100
Servicios sociales	526	59,8	353	40,2	879	100
Trabajo y pensiones	58	44,3	73	55,7	131	100
Discriminación	4	50,0	4	50,0	8	100
Administración pública y tributos	628	38,3	1.011	61,7	1.639	100
Administración pública	443	35,8	793	64,2	1.236	100
Tributos	185	45,9	218	54,1	403	100
Políticas territoriales	1.067	47,5	1.180	52,5	2.247	100
Medio ambiente	548	47,3	610	52,7	1.158	100
Urbanismo y vivienda	519	47,7	570	52,3	1.089	100
Consumo	1.310	50,9	1.265	49,1	2.575	100
Seguridad ciudadana y justicia	162	28,9	398	71,1	560	100
Cultura y lengua	18	37,5	30	62,5	48	100
Total	5.089	49,9	5.118	50,1	10.207	100

19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2015

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	8.210	77,1	8.132	66,2	16.342	71,3
Castellano	2.431	22,8	4.122	33,6	6.553	28,6
Aranés	-	-	-	-	-	-
Otros	6	0,1	24	0,2	30	0,1
Total	10.647	100	12.278	100	22.925	100



20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en el 2015

	N	%
Persona física	10.207	95,9
Persona jurídica	440	4,1
Total	10.647	100

2.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

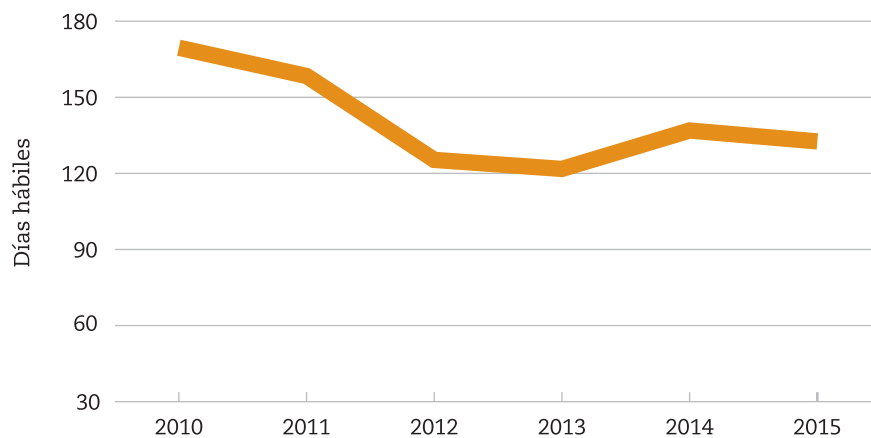
El tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados en el año 2015 ha disminuido ligeramente respecto de 2014, pero continúa estando por encima de los años 2012 y 2013. Dado que, sin incremento alguno en recursos humanos, se ha tramitado entre un 15 y un 20% más de expedientes que en esos años y que se han incorporado nuevas

competencias (género, LGBTI, transparencia), el dato no es negativo. A pesar de todo ello, el Síndic continúa comprometido en mejorar los procedimientos propios y de las administraciones y empresas supervisadas para que durante el año 2016 se reduzca de manera más significativa el tiempo de tramitación de los expedientes.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Media de tiempo de tramitación*	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6
Expedientes finalizados	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059

* Días hábiles



El tiempo de resolución de las quejas se ha situado en 132,6 días

22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2015

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	30	0,3	48	0,5	78	0,4
Alt Empordà	106	1,1	108	1,0	214	1,1
Alt Penedès	128	1,3	161	1,5	289	1,4
Alt Urgell	29	0,3	20	0,2	49	0,2
Alta Ribagorça	4	0,0	4	0,0	8	0,0
Anoia	107	1,1	141	1,3	248	1,2
Bages	258	2,7	250	2,4	508	2,5
Baix Camp	163	1,7	145	1,4	308	1,5
Baix Ebre	106	1,1	69	0,7	175	0,9
Baix Empordà	127	1,3	131	1,2	258	1,3
Baix Llobregat	901	9,4	1.002	9,5	1.903	9,5
Baix Penedès	139	1,5	189	1,8	328	1,6
Barcelonès	2.912	30,5	4.057	38,5	6.969	34,7
Berguedà	46	0,5	53	0,5	99	0,5
Cerdanya	20	0,2	19	0,2	39	0,2
Conca de Barberà	26	0,3	31	0,3	57	0,3
Garraf	195	2,0	235	2,2	430	2,1
Garrigues	10	0,1	26	0,2	36	0,2
Garrotxa	26	0,3	56	0,5	82	0,4
Gironès	133	1,4	258	2,5	391	1,9
Maresme	523	5,5	662	6,3	1.185	5,9
Moianès	26	0,3	25	0,2	51	0,3
Montsià	72	0,8	77	0,7	149	0,7
Noguera	22	0,2	36	0,3	58	0,3
Osona	144	1,5	210	2,0	354	1,8
Pallars Jussà	21	0,2	29	0,3	50	0,2
Pallars Sobirà	29	0,3	22	0,2	51	0,3
Pla d'Urgell	13	0,1	30	0,3	43	0,2
Pla de l'Estany	25	0,3	33	0,3	58	0,3
Priorat	25	0,3	5	0,0	30	0,1
Ribera d'Ebre	910	9,5	34	0,3	944	4,7
Ripollès	20	0,2	27	0,3	47	0,2
Segarra	21	0,2	27	0,3	48	0,2
Segrià	165	1,7	152	1,4	317	1,6
Selva	189	2,0	211	2,0	400	2,0

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	20	0,2	22	0,2	42	0,2
Tarragonès	179	1,9	226	2,1	405	2,0
Terra Alta	75	0,8	23	0,2	98	0,5
Urgell	73	0,8	42	0,4	115	0,6
Val d'Aran	13	0,1	5	0,0	18	0,1
Vallès Occidental	893	9,4	1.012	9,6	1.905	9,5
Vallès Oriental	618	6,5	613	5,8	1.231	6,1
Total	9.542	100	10.526	100	20.068	100

Origen desconocido de consultas:

* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 10.647 quejas iniciadas, 130 no proceden de Cataluña y 975 se han tramitado de manera electrónica sin que se conozca en todos los casos la procedencia de las personas interesadas. De 12.278 consultas, 171 se han hecho desde otras comunidades autónomas o estados, y de 1.581 se desconoce su origen.

** Como consecuencia de la implantación del sistema de notificaciones electrónicas, la procedencia de las personas interesadas puede ser desconocida.



2.5. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS

Este año, en lo que respecta a las administraciones y empresas destinatarias de los expedientes tramitados por el Síndic, algo más del 50% de las quejas y actuaciones de oficio corresponden a los diferentes departamentos de la Generalitat de Cataluña. Los cuatro departamentos con más volumen de quejas se ocupan de gestionar los derechos sociales de la ciudadanía (Bienestar Social y Familia, Salud y Enseñanza) o tienen la responsabilidad sobre la política territorial del país (Territorio y Sostenibilidad), que, como se ha señalado, son los ámbitos de más prevalencia en la institución.

La Administración local representa un 33% de los expedientes y un 7% corresponden a consorcios entre administraciones. Entre las administraciones locales, los ayuntamientos acumulan más del 80% de los expedientes tramitados. Es preciso destacar que de los 948 municipios que tiene Cataluña, 485 (51,2%) han sido objeto de la supervisión del Síndic a partir de alguna queja o actuación de oficio de la cual eran destinatarios.

Las empresas privadas que prestan servicios de interés general han sido destinatarias de cerca del 6% de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas durante el año 2015. Más de la mitad corresponde a compañías telefónicas, y una cuarta

23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante 2015

	Q/AO	%
Generalitat de Cataluña	7.647	52,6
Administración local	4.861	33,4
Cámaras oficiales y colegios profesionales	61	0,4
Universidades	62	0,4
Consortios	1.036	7,1
Servicios de interés general	851	5,9
Otras entidades	15	0,1
Total	14.533	100

parte más, a compañías eléctricas. Gas, agua o transporte suponen un volumen de quejas bastante más reducido. En cualquier caso, conviene señalar que las actuaciones sobre empresas son las que concluyen en un mayor porcentaje con una resolución de no-irregularidad, en un 34% de los casos. Muy por encima de las administraciones locales (21% de no-irregularidad) y de la Generalitat (15%).

En las tablas siguientes se expone para cada administración o empresa que ha sido objeto de supervisión por parte del Síndic el estado de la tramitación y, en caso que haya finalizado, cual ha sido el resultado. La información recogida en las tablas siguientes permite ver para cada administración en cuantos casos no se ha detectado ninguna irregularidad; en qué casos sí que ha existido y, en este supuesto, en qué grado se ha aceptado la resolución emitida por el Síndic.

24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Departamento de la Presidencia	30 100%	9 30%	3 10%	3 10%	2 6,7%	-	13 43,3%	-
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural	51 100%	15 29,4%	6 11,8%	12 23,5%	-	-	18 35,3%	-
Departamento de Bienestar Social y Familia	1.909 100%	797 41,7%	144 7,5%	689 36,1%	121 6,3%	-	151 7,9%	7 0,4%
Departamento de Cultura	189 100%	4 2,1%	179 94,7%	-	1 0,5%	-	5 2,6%	-
Departamento de Economía y Conocimiento	153 100%	17 11,1%	14 9,2%	77 50,3%	8 5,2%	-	37 24,2%	-
Departamento de Empresa y Ocupación	515 100%	169 32,8%	108 21,0%	131 25,4%	34 6,6%	-	69 13,4%	4 0,8%
Departamento de Enseñanza	1.114 100%	301 27%	91 8,2%	394 35,4%	99 8,9%	3 0,3%	216 19,4%	10 0,9%
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	180 100%	14 7,8%	4 2,2%	4 2,2%	6 3,3%	-	152 84,4%	-
Departamento de Interior	267 100%	81 30,3%	38 14,2%	49 18,4%	28 10,5%	1 0,4%	68 25,5%	2 0,7%
Departamento de Justicia	318 100%	95 29,9%	26 8,2%	40 12,6%	21 6,6%	1 0,3%	133 41,8%	2 0,6
Departamento de Salud	1.267 100%	576 45,5%	343 27,1%	104 8,2%	18 1,4%	17 1,3%	207 16,3%	2 0,2%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1.654 100%	1.310 79,2%	123 7,4%	59 3,6%	27 1,6%	1 0,1%	134 8,1%	-
Total	7.647 100%	3.388 44,3%	1.079 14,1%	1.562 20,4%	365 4,8%	23 0,3%	1.203 15,7%	27 0,4%

25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Administración local durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ayuntamientos	4.118 100%	1.883 45,7%	543 13,2%	632 15,3%	103 2,5%	11 0,3%	918 22,3%	28 0,7%
Conselh Generau d'Aran	7 100%	5 71,4%	-	2 28,6%	-	-	-	-
Consejos comarcales	151 100%	33 21,9%	13 8,6%	55 36,4%	10 6,6%	-	39 25,8%	1 0,7%
Diputaciones	493 100%	383 77,7%	26 5,3%	15 3%	10 2%	2 0,4%	55 11,2%	2 0,4%
Entidades metropolitanas	76 100%	25 32,9%	7 9,2%	8 10,5%	-	-	35 46,1%	1 1,3%
Entidades municipales descentralizadas	15 100%	6 40%	-	2 13,3%	2 13,3%	-	5 33,3%	-
Mancomunidades	1 100%	1 100%	-	-	-	-	-	-
Total	4.861 100%	2.336 48,1%	589 12,1%	714 14,7%	125 6,6%	13 0,3%	1.052 21,6%	32 0,7%

25.1. Número de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con los ayuntamientos durante el año 2015

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abella de la Conca	2	-	1	1	-	-	-	-
Abrera	11	4	1	4	-	-	2	-
Àger	1	-	-	-	-	-	1	-
Agramunt	5	4	-	-	-	-	1	-
Aiguafreda	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	1	-	-	-	-	-	1	-
Aiguaviva	2	1	-	-	-	-	1	-
Aitona	2	-	-	1	-	-	1	-
Albatàrrec	4	2	1	-	-	-	1	-
Albinyana	1	-	-	-	-	-	1	-
Alcanar	9	4	1	2	2	-	-	-
Alcarràs	5	3	1	1	-	-	-	-
Alcoletge	2	1	-	-	-	-	1	-
Alcover	5	2	1	-	-	-	2	-
Aldea, l'	5	2	1	-	-	-	2	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	8	5	2	-	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	-	1	-	-	-	-	-
Alfarràs	4	-	-	4	-	-	-	-
Alins	2	-	-	1	-	-	1	-
Almacelles	4	1	-	1	1	-	1	-
Alp	2	1	-	-	-	-	1	-
Alpens	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	3	3	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	2	-	1	-	-	2	-
Ametlla del Vallès, l'	18	7	4	2	-	-	5	-
Ampolla, l'	4	2	2	-	-	-	-	-
Amposta	9	7	1	-	-	-	1	-
Anglès	4	3	-	-	-	-	1	-
Anglesola	1	-	-	-	-	-	1	-
Arboç, l'	6	4	1	-	-	-	1	-
Arbúcies	10	8	-	-	-	-	2	-
Arenys de Mar	10	9	-	1	-	-	-	-
Arenys de Munt	8	3	1	-	1	1	2	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Argençola	6	1	-	-	1	-	4	-
Argentona	7	3	-	4	-	-	-	-
Artés	9	2	2	2	-	-	3	-
Artesa de Lleida	1	-	1	-	-	-	-	-
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	104	41	15	24	-	2	22	-
Badia del Vallès	8	4	1	2	-	-	1	-
Baix Pallars	1	-	-	-	-	-	1	-
Balaguer	8	5	1	1	-	-	1	-
Balenyà	3	2	-	1	-	-	-	-
Balsareny	2	1	-	1	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	4	2	-	1	-	-	-	1
Banyoles	7	4	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	-	1	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	29	7	5	10	-	-	6	1
Barcelona	904	475	145	69	10	3	196	6
Begues	4	3	-	-	1	-	-	-
Begur	3	1	-	1	-	-	1	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	18	1	17	-	-	-	-	-
Bellvei	1	-	-	-	1	-	-	-
Bellver de Cerdanya	4	-	1	3	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	-	-	1	-	-	-	-
Berga	18	7	3	1	-	-	7	-
Bescanó	1	-	-	-	-	-	1	-
Bigues i Riells	20	8	3	2	-	-	7	-
Bisbal del Penedès, la	4	2	1	-	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	7	3	-	2	-	-	2	-
Blanes	43	16	3	4	1	-	17	2
Bordils	1	-	-	-	-	-	1	-
Borges Blanques, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	1	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Bossòst	1	-	-	-	-	-	1	-
Bovera	1	-	-	-	-	-	1	-
Breda	3	2	-	-	-	-	-	1
Bruc, el	4	2	-	2	-	-	-	-
Cabanes	3	2	-	-	-	-	1	-
Cabra del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	3	1	-	1	-	-	1	-
Cabrera de Mar	3	3	-	-	-	-	-	-
Cabrils	6	4	-	-	-	-	2	-
Cadaqués	3	3	-	-	-	-	-	-
Calaf	1	-	-	1	-	-	-	-
Calafell	22	12	2	2	-	-	6	-
Caldes de Malavella	19	3	2	4	-	-	10	-
Caldes de Montbui	5	2	1	1	-	-	1	-
Caldes d'Estrac	6	2	-	2	-	-	2	-
Calella	8	6	-	1	-	-	1	-
Calldetenes	2	1	1	-	-	-	-	-
Callús	1	-	-	1	-	-	-	-
Calonge	14	6	1	4	-	-	3	-
Camarles	4	2	1	-	-	-	1	-
Cambrils	21	10	1	5	2	-	2	1
Camprodon	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet d'Adri	1	-	1	-	-	-	-	-
Canet de Mar	12	6	2	1	-	-	3	-
Canonja, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Canovelles	17	8	2	2	-	-	5	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Cantalops	2	-	-	-	-	-	2	-
Canyelles	3	-	-	1	-	-	2	-
Capellades	12	3	-	4	1	-	4	-
Capmany	3	-	-	-	-	-	3	-
Cardedeu	26	13	2	6	-	-	5	-
Cardona	3	1	-	1	-	-	1	-
Cassà de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Casserres	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	13	5	2	2	-	-	4	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Castellbell i el Vilar	2	-	1	1	-	-	-	-
Castellbisbal	5	3	-	-	-	-	1	1
Castelldefels	34	15	4	6	-	-	9	-
Castellet i la Gornal	4	2	1	1	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	-	1	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	9	4	1	2	-	-	2	-
Castell-Platja d'Aro	18	10	-	4	1	-	3	-
Castellvell del Camp	3	1	-	-	-	-	2	-
Castellví de la Marca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	5	1	2	-	-	-	2	-
Catllar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	3	-	-	1	-	-	2	-
Cerdanyola del Vallès	20	10	1	3	-	-	6	-
Cervelló	11	5	2	2	1	-	1	-
Cervera	3	1	-	-	-	-	2	-
Cervià de les Garrigues	1	-	1	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	1	-	-	1	-	-	-	-
Collbató	3	1	2	-	-	-	-	-
Constantí	5	4	1	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	11	5	1	-	1	-	4	-
Cornellà de Llobregat	16	3	3	5	1	-	4	-
Creixell	2	2	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	-	1	-	-	-	-	-
Cubelles	29	15	2	7	-	-	5	-
Cunit	23	13	1	5	1	-	3	-
Deltebre	4	3	-	1	-	-	-	-
Dosrius	4	1	1	-	-	-	1	1
Escala, l'	11	8	1	-	-	-	2	-
Esparreguera	26	7	6	6	-	-	7	-
Espluga de Francolí, l'	3	-	1	-	1	-	1	-
Esplugues de Llobregat	15	9	1	3	1	-	1	-
Espolla	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estaràs	1	-	-	-	-	-	1	-
Esterri d'Àneu	2	2	-	-	-	-	-	-
Falset	2	-	1	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Far d'Empordà, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Farrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Fatarella, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Figaró-Montmany	1	-	-	-	-	-	1	-
Figuera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figueres	19	9	1	4	-	-	5	-
Flix	4	2	1	-	-	-	1	-
Fogars de Montclús	1	1	-	-	-	-	-	-
Foixà	1	-	-	-	-	-	1	-
Fontanals de Cerdanya	1	-	-	-	1	-	-	-
Font-rubí	1	-	-	1	-	-	-	-
Forallac	1	-	-	-	-	-	1	-
Franqueses del Vallès, les	34	27	3	2	-	-	2	-
Fuliola, la	3	3	-	-	-	-	-	-
Gandesa	9	7	1	-	-	-	1	-
Garcia	1	-	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	1	-	-	1	-	-	-	-
Garriga, la	12	4	4	2	-	-	2	-
Gavà	13	5	-	-	1	-	7	-
Gavet de la Conca	2	1	-	1	-	-	-	-
Gelida	4	3	-	1	-	-	-	-
Girona	22	8	3	2	-	1	8	-
Gironella	3	-	2	1	-	-	-	-
Golmés	1	-	-	1	-	-	-	-
Granada, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granadella, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Granollers	25	8	3	4	1	-	9	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	1	-	-	-
Gualba	2	-	-	1	-	-	1	-
Guimerà	4	-	3	-	1	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Guissona	2	1	-	1	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	3	1	-	2	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	68	31	9	9	-	-	19	-
Hostalets de Pierola, els	2	-	-	1	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Hostalric	2	1	-	1	-	-	-	-
Igualada	13	2	4	4	-	-	3	-
Isona i Conca Dellà	1	-	1	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Juneda	1	-	-	-	-	-	1	-
Lladurs	1	-	1	-	-	-	-	-
Llagosta, la	5	3	-	1	-	-	1	-
Llagostera	3	2	-	-	-	-	1	-
Llançà	4	2	-	-	-	-	2	-
Llavorsí	1	-	-	-	1	-	-	-
Lleida	42	16	7	2	-	1	16	-
Lliçà d'Amunt	7	3	2	2	-	-	-	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-
Llinars del Vallès	6	2	1	2	-	-	1	-
Llívia	2	-	-	-	1	-	1	-
Llorenç del Penedès	2	-	1	-	1	-	-	-
Lloret de Mar	13	7	-	1	-	-	5	-
Lluçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	11	4	3	2	-	-	2	-
Maials	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	8	3	2	-	-	1	2	-
Manlleu	6	2	1	-	-	-	3	-
Manresa	35	12	4	6	-	-	13	-
Martorell	18	14	-	3	1	-	-	-
Martorelles	1	-	1	-	-	-	-	-
Masnou, el	10	5	1	2	-	-	2	-
Masies de Roda, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Masó, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	5	2	2	1	-	-	-	-
Matadepera	4	2	1	-	-	-	1	-
Mataró	24	14	2	5	-	-	3	-
Mediona	3	2	-	-	-	-	1	-
Moià	5	1	-	3	-	-	1	-
Molins de Rei	18	7	3	6	-	1	1	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Mollerussa	7	2	1	1	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	-	-	1	-	-	-	-
Mollet del Vallès	19	13	1	1	1	-	3	-
Monistrol de Calders	2	1	1	-	-	-	-	-
Monistrol de Montserrat	2	1	-	1	-	-	-	-
Montblanc	9	3	1	2	1	-	2	-
Montbrió del Camp	1	-	-	-	-	-	1	-
Montcada i Reixac	31	16	5	5	1	-	4	-
Montesquiu	2	1	1	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	15	3	4	4	-	-	4	-
Montmell, el	2	-	-	1	-	-	-	1
Montmeló	6	3	-	1	1	-	1	-
Montornès del Vallès	12	5	2	1	-	-	4	-
Mont-roig del Camp	8	7	-	-	-	-	1	-
Montseny	5	5	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	5	3	-	-	-	-	2	-
Móra la Nova	3	-	-	-	-	-	-	3
Muntanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Mura	1	-	1	-	-	-	-	-
Navarcles	2	2	-	-	-	-	-	-
Navàs	10	1	3	3	-	-	3	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	3	3	-	-	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	9	3	1	2	1	-	2	-
Olivella	4	2	2	-	-	-	-	-
Olost	1	1	-	-	-	-	-	-
Olot	8	3	-	4	-	-	1	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Oristà	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	1	-	-	1	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Palafolls	6	2	-	3	-	-	1	-
Palafrugell	11	7	-	-	2	-	2	-
Palamós	18	4	2	3	-	-	9	-
Palau-saverdera	3	1	1	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Palau-solità i Plegamans	14	6	2	-	-	-	6	-
Pallaresos, els	3	-	-	3	-	-	-	-
Pallejà	13	5	2	-	-	-	6	-
Palma de Cervelló, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Pals	22	19	-	-	-	-	3	-
Papiol, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Parets del Vallès	9	4	4	-	-	-	1	-
Parlavà	1	-	-	1	-	-	-	-
Pera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Perafita	1	1	-	-	-	-	-	-
Peralada	2	1	-	-	1	-	-	-
Piera	20	14	3	2	-	-	1	-
Pineda de Mar	10	6	-	-	-	-	4	-
Pla de Santa Maria, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Pobla de Claramunt, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Pobla de Lillet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Montornès, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Pobla de Segur, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Polinyà	2	1	-	-	-	-	1	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	6	3	-	-	-	-	3	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	80	1	-	79	-	-	-	-
Pontils	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontons	1	-	-	-	-	-	1	-
Pontós	1	1	-	-	-	-	-	-
Ponts	1	-	-	-	1	-	-	-
Porqueres	3	-	1	-	1	-	1	-
Port de la Selva, el	2	-	-	-	-	-	2	-
Prades	1	-	1	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	18	3	2	1	1	-	11	-
Prats de Lluçanès	2	1	-	1	-	-	-	-
Preixens	1	-	1	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	8	4	-	3	-	-	1	-
Premià de Mar	21	10	3	2	-	-	6	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Preses, les	1	-	-	1	-	-	-	-
Puigcerdà	9	5	-	1	1	-	2	-
Puigpelat	1	1	-	-	-	-	-	-
Puig-reig	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	2	1	-	-	-	-	1	-
Rasquera	1	-	1	-	-	-	-	-
Reus	23	9	2	1	4	-	7	-
Rialp	1	-	-	-	-	-	1	-
Riba-roja d'Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	3	1	-	1	-	-	1	-
Riells i Viabrea	5	4	-	1	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Ripoll	8	3	-	1	-	-	4	-
Ripollet	13	7	1	2	1	-	2	-
Riudarenes	1	-	-	-	-	-	-	1
Riudecanyes	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudoms	5	1	1	2	-	-	1	-
Roca del Vallès, la	20	9	6	4	1	-	-	-
Roda de Berà	6	3	1	-	-	-	2	-
Roda de Ter	2	1	-	1	-	-	-	-
Rodonyà	1	-	-	1	-	-	-	-
Roquetes	4	2	1	-	-	-	1	-
Roses	22	5	4	3	-	-	10	-
Rubí	24	11	3	2	1	-	7	-
Rupit i Pruit	1	-	-	1	-	-	-	-
Sabadell	25	11	1	3	2	-	8	-
Saldes	1	-	1	-	-	-	-	-
Sallent	2	1	-	1	-	-	-	-
Salou	20	15	1	3	1	-	-	-
Salt	15	7	-	3	2	-	3	-
Sant Adrià de Besòs	33	11	1	10	3	-	8	-
Sant Agustí de Lluçanés	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Andreu de la Barca	21	12	4	3	-	-	2	-
Sant Andreu de Llavaneres	10	6	1	1	-	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Antoni de Vilamajor	2	1	-	-	-	1	-	-
Sant Bartomeu del Grau	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	17	5	5	2	-	-	5	-
Sant Boi de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	13	10	1	-	1	-	1	-
Sant Cebrià de Vallalta	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Celoni	8	4	3	-	-	-	1	-
Sant Climent de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	22	10	1	3	-	-	8	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Esteve de Palautordera	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	8	4	1	1	-	-	2	-
Sant Feliu de Llobregat	10	3	1	1	1	-	4	-
Sant Feliu de Pallerols	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Saserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	4	3	-	1	-	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Hipòlit de Voltregà	7	7	-	-	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	5	3	-	-	-	-	1	1
Sant Joan de Vilatorrada	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Joan Despí	9	5	1	2	-	-	1	-
Sant Joan les Fonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	7	4	-	2	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Llorenç Savall	3	1	-	-	-	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Martí d'Albars	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	-	1	-	-	-	1	-
Sant Martí Sarroca	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pere de Ribes	16	4	6	3	-	-	2	1
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	1	1	-	-	-	2	-
Sant Pol de Mar	7	5	-	1	-	-	1	-
Sant Quintí de Mediona	4	3	1	-	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	13	6	4	1	-	-	2	-
Sant Quirze Safaja	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Ramon	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Sadurní d'Anoia	12	7	2	2	-	-	1	-
Sant Salvador de Guardiola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	5	3	2	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	8	2	-	1	1	-	4	-
Sant Vicenç de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	18	11	-	5	-	-	2	-
Santa Bàrbara	2	-	-	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	7	3	2	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Farners	7	3	-	1	1	-	2	-
Santa Coloma de Gramenet	34	10	5	7	-	-	12	-
Santa Cristina d'Aro	6	4	-	-	-	-	2	-
Santa Eulàlia de Berga	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-	-	4	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Fe del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	3	3	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	3	2	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Merlès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	7	4	2	-	-	-	1	-
Santa Maria d'Oló	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Oliva	1	-	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	12	8	1	1	-	-	2	-
Santa Susanna	6	5	-	1	-	-	-	-
Santpedor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sarral	2	2	-	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	-	-	-	-	-	-	1
Secuita, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Selva de Camp, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Sentmenat	7	2	2	1	1	-	-	1
Seròs	1	-	-	-	-	-	1	-
Serra de Daró	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	9	6	-	2	-	-	1	-
Seva	3	2	-	1	-	-	-	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	3	1	-	-	-	-	2	-
Sitges	27	16	1	6	3	-	1	-
Sobremunt	1	1	-	-	-	-	-	-
Soleràs, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Solsona	7	3	-	2	1	-	1	-
Sort	5	2	1	-	-	-	2	-
Soses	2	-	-	-	-	-	2	-
Subirats	2	2	-	-	-	-	-	-
Súria	6	5	-	-	-	-	1	-
Susqueda	1	1	-	-	-	-	-	-
Tagamanent	2	2	-	-	-	-	-	-
Talarn	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	1	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Taradell	3	3	-	-	-	-	-	-
Tarragona	46	19	6	8	-	-	13	-
Tàrrrega	12	5	2	3	-	-	2	-
Teià	18	5	3	4	-	-	5	1
Térmens	1	-	1	-	-	-	-	-
Terrassa	43	16	6	8	-	-	13	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Tiana	6	2	2	1	1	-	-	-
Tivenys	2	1	-	-	1	-	-	-
Tona	2	1	-	1	-	-	-	-
Tordera	13	7	1	2	2	-	1	-
Torelló	12	7	-	3	-	-	2	-
Torms, els	1	-	1	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	1	1	1	-	-	-	-
Torredembarra	25	6	5	6	1	-	5	2
Torrefarrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	6	1	2	2	-	-	1	-
Torrelles de Llobregat	9	5	-	2	1	-	1	-
Torres de Segre	3	2	1	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	5	3	2	-	-	-	-	-
Torroja del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	14	8	1	1	1	-	2	1
Tossa de Mar	6	2	-	1	-	-	3	-
Tremp	4	1	1	-	-	-	2	-
Ullà	2	-	-	1	-	-	-	1
Ullastrell	1	-	1	-	-	-	-	-
Ullastret	1	-	-	-	-	-	1	-
Ulldecona	3	2	-	-	-	-	1	-
Vacarisses	6	2	1	-	-	-	3	-
Vall de Bianya, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vall de Boí, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Vallgorguina	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallirana	11	7	1	1	-	-	2	-
Vall-llobrega	2	-	1	-	-	-	1	-
Vallromanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Valls	13	7	1	1	1	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	2	-	-	-	-	-	2	-
Valls de Valira, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	2	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	55	9	9	10	15	-	12	-
Verges	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Vic	7	4	-	1	-	-	2	-
Vidreres	7	-	1	1	2	-	3	-
Vielha e Mijaran	7	2	1	1	-	-	3	-
Viladecans	8	4	2	1	-	-	1	-
Viladecavalls	7	4	2	-	-	-	1	-
Viladrau	5	1	1	3	-	-	-	-
Vilafant	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	12	4	2	1	-	-	5	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	2	-	2	-	-	4	-
Vilanova del Vallès	8	2	3	-	-	-	3	-
Vilanova i la Geltrú	49	23	6	5	2	-	13	-
Vilaplana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	12	2	4	2	-	-	4	-
Vilassar de Dalt	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Mar	13	8	-	3	-	-	2	-
Vilobí d'Onyar	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimodí i Poblet	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinaixa	1	-	-	1	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	4.118	1.883	543	632	103	11	918	28

25.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2015

Consejos comarcales	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alt Camp	2	-	-	2	-	-	-	-
Alt Empordà	5	-	1	2	1	-	1	-
Alt Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Alt Urgell	3	-	-	1	-	-	2	-
Alta Ribagorça	4	1	1	1	-	-	1	-
Anoia	8	4	1	1	-	-	2	-
Bages	7	3	-	2	-	-	2	-
Baix Camp	2	-	-	2	-	-	-	-
Baix Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Baix Empordà	7	-	-	4	-	-	3	-
Baix Llobregat	4	1	-	1	-	-	2	-
Baix Penedès	3	-	-	1	1	-	1	-
Barcelonès	8	2	1	2	1	-	2	-
Berguedà	2	-	-	1	-	-	1	-
Cerdanya	4	2	-	1	-	-	1	-
Conca de Barberà	1	-	-	1	-	-	-	-
Garraf	6	3	-	2	1	-	-	-
Garrigues	3	-	-	2	-	-	1	-
Garrotxa	7	2	1	2	-	-	2	-
Gironès	2	-	1	1	-	-	-	-
Maresme	5	2	-	1	1	-	1	-
Moianès	0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	2	1	-	1	-	-	-	-
Noguera	2	-	-	1	-	-	-	1
Osona	3	1	-	2	-	-	-	-
Pallars Jussà	4	-	-	1	1	-	2	-
Pallars Sobirà	4	1	-	2	-	-	1	-
Pla d'Urgell	2	-	-	-	1	-	1	-
Pla de l'Estany	2	1	-	1	-	-	-	-
Priorat	1	-	-	1	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-

Consejos comarcales	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ripollès	1	-	-	1	-	-	-	-
Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Segrià	2	-	-	1	-	-	1	-
Selva	18	6	4	3	2	-	3	-
Solsonès	1	-	-	1	-	-	-	-
Tarragonès	1	-	-	1	-	-	-	-
Terra Alta	2	-	1	1	-	-	-	-
Urgell	3	1	-	1	-	-	1	-
Vallès Occidental	11	1	1	2	-	-	7	-
Vallès Oriental	4	-	1	1	1	-	1	-
Total	151	33	13	55	10	-	39	1

25.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2015

Diputaciones	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	442	369	17	6	6	2	42	-
Girona	11	4	2	-	1	-	3	1
Lleida	11	2	3	3	-	-	3	-
Tarragona	29	8	4	6	3	-	7	1
Total	493	383	26	15	10	2	55	2

25.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Área Metropolitana de Barcelona	76	25	7	8	-	-	35	1
Total	76	25	7	8	0	0	35	1

25.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2015

Entidades municipales descentralizadas	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Àreu	1	-	-	1	-	-	-	-
Arties e Garós	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellaterra	2	1	-	-	-	-	1	-
Bítem	2	-	-	1	-	-	1	-
Campredó	1	-	-	-	1	-	-	-
l'Estartit	3	3	-	-	-	-	-	-
Picamoixons	1	-	-	-	-	-	1	-
El Pla de la Font	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sossís	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	15	6	0	2	2	0	5	0

25.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Mancomunidad Intermunicipal del Penedès i Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	1	1	0	0	0	0	0	0

26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	11	4	1	3	1	-	2	-
Universidad de Barcelona (UB)	19	11	2	2	-	-	4	-
Universidad de Girona (UdG)	4	1	-	2	-	-	1	-
Universidad de Lleida (UdL)	3	3	-	-	-	-	-	-
Universidad Abierta de Catalunya (UOC)	5	2	-	1	-	-	2	-
Universidad Politécnica de Catalunya (UPC)	10	2	4	3	-	-	1	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	4	3	-	-	-	-	1	-
Universidad Ramon Llull (URL)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	5	1	1	1	1	-	1	-
Total	62	28	8	12	2	0	12	0

27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	8	2	1	1	-	1	3	-
Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña (CICAC)	4	1	2	-	-	-	1	-
Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona	12	3	4	-	-	-	5	-
Colegio de Abogados de Figueras	2	1	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Granollers	2	-	-	1	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Lleida	1	-	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Manresa	2	-	-	-	-	-	2	-
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	3	2	-	-	-	-	1	-
Colegio de Abogados de Tarragona	3	1	-	-	-	-	2	-
Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Cataluña	1	-	1	-	-	-	-	-
Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Cataluña	1	-	-	1	-	-	-	-
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña	1	-	-	-	1	-	-	-
Colegio de Graduados Sociales de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Colegio de Médicos de Barcelona	12	8	3	-	-	-	1	-
Colegio de Médicos de Tarragona	4	2	1	1	-	-	-	-
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	3	-	-	-	-	-	3	-
Total	61	21	12	4	1	1	22	0

28. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2015

	Total	Se están tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua- ción no irregular	Otras formas de finalizar
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	753	724	2	3	1	6	17	-
Autoridad Territorial de la Movilidad (ATM). Campo de Tarragona	2	1	-	-	-	1	-	-
Centros asistenciales Dr. Emili Mira	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB)	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio de Atención a las Personas del Alt Urgell	1	-	-	-	1	-	-	-
Consortio de Bienestar Social Gironès-Salt	2	-	1	1	-	-	-	-
Consortio de la Costa Brava	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de la Zona Franca	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio de la Vivienda de Barcelona	38	18	9	-	-	-	11	-
Consortio de Salud y Social de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	31	16	3	5	1	-	6	-
Consortio de Educación de Barcelona	123	32	9	44	17	-	21	-
Consortio del Barrio de la Mina	71	2	-	69	-	-	-	-
Consortio Gran Teatro del Liceu	2	-	-	-	-	-	2	-
Consortio Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio para la Gestión de los Residuos Municipales de las Comarcas de la Ribera d'Ebre, el Priorat y la Terra Alta	2	1	1	-	-	-	-	-
Consortio Sanitario del Garraf	1	-	-	1	-	-	-	-
Consortio Sanitario del Maresme	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio urbanístico para el desarrollo de las áreas residenciales estratégicas la Estrella y Sant Crist	1	-	-	-	-	-	1	-
Instituto de Prestaciones de Asistencia Médica al Personal Municipal (PAMEM)	1	1	-	-	-	-	-	-
Instituto Ramon Llull	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	1.036	798	26	125	20	7	60	0

29. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Compañías de aguas	30 100%	6 20%	8 26,7%	-	-	-	16 53,3%	-
Compañías de gas	85 100%	32 37,6%	26 30,6%	1 1,2%	-	-	25 29,4%	1 1,2%
Compañías eléctricas	287 100%	90 31,4%	91 31,7%	3 1%	-	-	100 34,8%	3 1%
Compañías telefónicas	446 100%	40 9%	254 57%	4 0,9%	-	-	147 33%	1 0,2%
Compañías de transporte	3 100%	2 66,7	-	-	-	-	1 33,3%	-
Total	851 100%	170 20%	379 44,5%	8 0,9%	0 0%	0 0%	289 34%	5 0,6%

29.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Aguas de Barcelona (AGBAR)	26	4	8	-	-	-	14	-
Aguas de Cataluña	2	2	-	-	-	-	-	-
Aguas de Girona, Salt y Sarrià de Ter, SA	1	-	-	-	-	-	1	-
Aguas de Esparreguera Vidal SA.	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	30	6	8	0	0	0	16	0

29.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Gas Natural - Fenosa	85	32	26	1	-	-	25	1
Total	85	32	26	1	0	0	25	1

29.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Endesa	265	86	85	3	-	-	88	3
E-On Comercializadora	1	1	-	-	-	-	-	-
Iberdrola	21	3	6	-	-	-	12	-
Total	287	90	91	3	0	0	100	3

29.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Jazztel	55	3	27	-	-	-	25	-
Orange	122	9	62	2	-	-	49	-
Telefónica España SAU	212	18	138	1	-	-	54	1
Vodafone - ONO	57	10	27	1	-	-	19	-
Total	446	40	254	4	0	0	147	1

29.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
ADIF- Delegación de Red Convencional Noreste	1	1	-	-	-	-	-	-
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	-	-	-	-	-	1	-
Vueling	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	3	2	0	0	0	0	1	0

30. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2015

	Total	Se están tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Asociación Catalana de Municipios y Comarcas (ACMC)	3	1	1	-	-	-	1	-
Cáritas Diocesana de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consejo Deportivo del Alt Empordà	1	-	-	-	-	-	1	-
Cottolengo del Padre Alegre	1	-	-	-	1	-	-	-
Federación de Municipios de Cataluña (FMC)	3	1	1	-	-	-	1	-
Observatorio DESC	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) Badalona	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) Sant Cugat del Vallès	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) Terrassa	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	14	2	8	0	1	0	3	0

31. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Parlamento de Cataluña	25	3,32
Parlamento europeo	4	0,53
Congreso de los Diputados	17	2,25
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	26	3,45
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	75	9,95
Instituciones de defensa de derechos	607	80,50
Total	754	100

31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	1	-	0	1	100
Le Défenseur des Droits	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	2	-	0	2	100
Total	4	0	0	4	100

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

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	301	-	0	301	100
Defensor del Pueblo Andaluz	4	2	50	2	50
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
Justicia de Aragón	3	2	66,67	1	33,33
Procurador del Común de Castilla y León	4	1	25,00	3	75
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	3	1	33,33	2	66,67
Total	316	7	2,22	309	97,78

31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Girona	2	2	100	-	0
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	8	6	75	2	25
Defensor del Ciudadano de Mataró	1	-	0	1	100
Defensor del Ciudadano de Ripollet	2	2	100	-	0
Defensor del Ciudadano de Salt	1	1	100	-	0
Defensor de los Vecinos de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	10	5	50	5	50
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	7	2	28,57	5	71,43
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	11	6	54,55	5	45,45
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	43	29	67,44	14	32,56
Síndic de Greuges Municipal de Reus	2	2	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	45	33	73,33	12	26,67
Síndic del Ciudadano de Lloret de Mar	3	1	33,33	2	66,67
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	28	20	71,43	8	28,57
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	96	48	50	48	50
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	9	7	77,78	2	22,22
Síndic Personer de Mollet	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de Barcelona	10	1	10	9	90
Síndic de Greuges d'Igualada	4	4	100	-	0
Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	1	50	1	50
Total	287	172	59,93	115	40,07

2.6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

Este apartado valora la gestión del Síndic de Greuges en relación con los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Se recogen dos tipos de informaciones: por un lado, las modificaciones y las mejoras en la gestión de los expedientes, y también la evaluación del tiempo de tramitación de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de servicios; y, por el otro, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

1. Gestión de los expedientes del Síndic

Tal como se indicó en el último informe anual, durante el mes de diciembre de 2014 se implementó la tramitación de documentos de manera electrónica, de acuerdo con la normativa en materia de gestión documental y de administración electrónica (confidencialidad, autenticidad, no-repudio, etc.), al conjunto de departamentos de la Generalitat de Cataluña.

Además, a partir del 15 de diciembre de 2014 las personas interesadas pueden recibir las comunicaciones de manera electrónica y segura. Se trataba de impulsar una herramienta (e-Notum) que hasta ese momento solo se había utilizado para las notificaciones administrativas, como medio al alcance de las personas interesadas en recibir cualquier tipo de documentación generada por el Síndic. El procedimiento consiste en lo siguiente: la persona interesada, después de consentir expresamente que se utilicen medios electrónicos para su relación con la institución del Síndic de Greuges de Cataluña, recibe un aviso mediante SMS en que se le informa que ha recibido una comunicación de esta institución. A partir de la página web o de su correo electrónico puede acceder a esta comunicación. Dado que se inició en el mes de diciembre, estas implementaciones no han podido ser valoradas en el año en que se producen.

Los datos muestran que, después de un año, los resultados en función del tipo de sujeto con quien se tramita son bastante desiguales. En conjunto, el Síndic de Greuges de Cataluña tramita el 29,75% de toda su documentación de manera electrónica y segura. No obstante, si se analizan los datos en función del sujeto

o del tipo de asentamiento, hay una asimetría bastante significativa.

En cuanto al sujeto, este tipo de envíos están más consolidados en la Administración que en la persona interesada. Así, mientras que un 69% de los envíos de entrada y de salida con la Administración se realizan por estos medios, sólo el 7,7% de esta tramitación se hace de manera electrónica y segura con las personas interesadas. Este hecho se explica por dos motivos: en primer lugar, el desconocimiento del sistema por parte de las personas interesadas y, en segundo lugar, la falta de sede electrónica por parte del Síndic de Greuges de Cataluña.

En efecto, la dualidad de modelos en lo que respecta a los envíos electrónicos entre el sector privado (con menos requerimientos por la voluntad de agilidad y accesibilidad) y el sector público (con más requerimientos por su concepción más garantista) produce que las personas interesadas, cuando se les ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente los documentos, esperan recibir un correo electrónico con la documentación, y cualquier otro mecanismo (correo electrónico seguro con claves públicas o privadas o acceso a portales seguros) es considerado menos ágil o accesible respecto a lo que están acostumbradas a encontrar en el sector privado.

En segundo lugar, el hecho de que el Síndic aún no disponga de una sede electrónica en la cual poder formular las quejas (garantizando la identidad de la persona interesada) o en la cual poder acceder a los expedientes es un impedimento para el ciudadano por emplear estas herramientas. Por este motivo, el objetivo principal de esta institución para el año 2016 en esta materia es la creación de la sede electrónica.

En relación con la Administración, el uso de la plataforma EAGAT está mucho más consolidado, hecho que explica que el 70% de la documentación se tramite a partir de estos medios.

Desde la perspectiva del tipo de asentamientos, la tramitación electrónica está más presente en las salidas (43,95%) de la institución que en las entradas (5,65%). Este hecho se explica porque desde el año 2012 toda la tramitación interna de

documentación de esta institución se hace de manera electrónica y, por tanto, la dificultad radica en conseguir que los interlocutores acepten o puedan acceder a estos medios de tramitación. Este problema también explica el motivo por el que, a pesar de disponer de las herramientas, tampoco ha sido posible tramitar con ningún ombudsman de este modo.

En este sentido, uno de los objetivos fijados en esta materia para el año 2016 es la posibilidad de tramitar de manera electrónica con los ombudsmen, ya sea a escala local, estatal o internacional.

2. Tiempo de tramitación de los expedientes

En este apartado se evalúa el tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic. Como en años anteriores, el tiempo de tramitación de los expedientes se ha obtenido a partir del recuento de días hábiles. Los datos

que se reflejaban en el apartado 2.4 de este capítulo indicaban que se había producido una reducción del 3,14% de los plazos en los expedientes finalizados durante el año 2015.

Para conocer las fortalezas y las debilidades del procedimiento, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitado en el Síndic de Greuges durante el año 2015 (17.530) en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recepción, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la comunicación a la Administración de la queja, lasolicituddeinformaciónalasadministraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración), el tiempo de duración de la tramitación del expediente a la Administración (comprende la comunicación a la Administración de la queja de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 24/2009, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, si procede, la comunicación de la resolución o no) y el tiempo que tarda la persona interesada a responder a las demandas de información.

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

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	17.530	18.364	4.350
Días	48,61	98,75	30,20

Como se puede observar a la tabla 32, a pesar de que el Síndic de Greuges haya tramitado más expedientes que cualquier otro año, se ha producido una reducción del 13,2% en el tiempo de tramitación de la institución (de 55,99 días el año 2014 a 48,61 días en el año 2015). Este dato se explica por la consolidación de la figura de los técnicos tramitadores que se había incorporado en los últimos años, y también por la voluntad expresa de esta institución de ser resolutoria y no demorar la tramitación innecesariamente, hecho que repercute positivamente en la reducción de plazos.

En cuanto a la Administración, conviene destacar, en primer lugar, el incremento de tramitaciones con la Administración respecto a otros años, motivado por dos cuestiones: la primera, por el incremento de quejas, y la segunda, por el conjunto de actuaciones de oficio y de quejas en que la voluntad del Síndic ha sido no sólo resolver un problema concreto, sino hacer extensiva la propuesta a otras

administraciones que se pueden encontrar con este mismo problema en un futuro, con el objetivo de actuar de una manera más eficaz y eficiente, y con la voluntad de resolver situaciones a los ciudadanos, aunque no hayan presentado una queja concreta en la institución.

En segundo lugar, se ha incrementado el plazo en la tramitación de las administraciones; es decir, el tiempo que emplea la Administración en dar respuesta a los diferentes requerimientos del Síndic. En particular, el incremento de estos plazos se produce en la Administración de la Generalitat de Cataluña, en que, como se señalaba en el año pasado, los mecanismos de citación y convocatoria de reuniones no están tan consolidados como en el caso de la Administración local.

Es cierto que este hecho es imputable a las administraciones, pero también es cierto que las consecuencias de la demora en la tramitación de expedientes del Síndic

de Greuges acaba repercutiendo finalmente en la ciudadanía. Consciente de este hecho, para el próximo año 2016 el objetivo del Síndic es reducir todavía más el tiempo de tramitación de los expedientes, y, en concreto, de la Administración, mediante la reducción de plazos en los requerimientos y la normalización del procedimiento de convocatorias y citaciones en la Administración de la Generalitat de Cataluña.

En relación con las personas interesadas, el tiempo de tardar en dar respuesta a las solicitudes del Síndic para poder continuar la tramitación de la queja se mantiene estable (a pesar de haber existido un ligero aumento). En este sentido, se reproduce la tendencia de otros años entre las personas interesadas que presentan inmediatamente la información que se requiere, respecto a las personas interesadas que finalizan por desistimiento las quejas o que no responden a la solicitud de ampliación de datos.

3. Carta de servicios

La Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges tiene como objetivo establecer compromisos con las personas interesadas sobre la tramitación y la calidad en la gestión de los expedientes de queja y las consultas de información. Los datos muestran que la reducción de plazos está repercutiendo en el conjunto del procedimiento, de manera que todas las fases que afectan la institución del Síndic de Greuges han reducido la media de tiempo, y la reducción más significativa ha sido el tiempo que transcurre desde el acuse de recepción hasta la solicitud de información (mientras que en el año 2014 era de 30,9 días hábiles, el año 2015 ha sido de 19,18 días hábiles).

En relación con el nivel de cumplimiento de la Carta de servicios, si bien es cierto que en la mayoría de compromisos no se consigue el 100% de cumplimiento, también es cierto que cada vez es más grande este porcentaje, lo que indica que el procedimiento se está reduciendo y, además, está consiguiendo niveles más altos de estandarización.

33. Compromisos adquiridos en la Carta de Servicios

	Números de casos/año	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 8.30 a 19 horas.	-	-	100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se deba presentar en la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	2.152	4 minutos	99,3%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante SAP) debe dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	3.702	2,16 días hábiles	78,82%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información.	8.474	0,06 días hábiles	97,3%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y la hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.	5	0 días hábiles	100%
El acuse de recepción de la queja se debe enviar en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito en la institución.	14.791	2,39 días hábiles	65,6%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	10.198	19,18 días hábiles	52,6%
Una vez se hayan hecho todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, se debe notificar su resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe.	4.926	41,21 días hábiles	60,6%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, este debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.	2.477	37,53 días hábiles	55,1%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984, se debe hacer en un plazo no superior a 15 días hábiles.	642	15,96 días hábiles	70,72%

4. Valoración de los usuarios del servicio del Síndic

Durante el año 2015, 5.437 personas han recibido un cuestionario de satisfacción sobre el servicio ofrecido por el Síndic. La encuesta se envía de manera automática a todas las personas que han presentado una queja al finalizar las gestiones llevadas a cabo por la institución sobre su caso.

Este año, han respondido a las encuestas 1.553 personas, un 28% del total a quien se había enviado. Esta cifra de respuesta es superior a la del año anterior (25%).

En general, las cifras son satisfactorias: el 91% señala que presentar la queja resultó fácil o muy fácil; el 91% considera que la atención y la información recibidas han sido buenas o muy buenas, y el 77% está muy satisfecho o satisfecho con la profesionalidad del personal que le ha atendido. Estas cifras son prácticamente idénticas a las del año anterior.

La mayoría de las personas dicen que han conocido la institución a través de los medios de comunicación (37%). Esta cifra ha aumentado 2 puntos respecto del año anterior.

En lo que se refiere a las valoraciones críticas, destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso (20%), ofrecer mejor información a

los usuarios (16%) o incrementar la frecuencia de las visitas al territorio o a centros (15%).

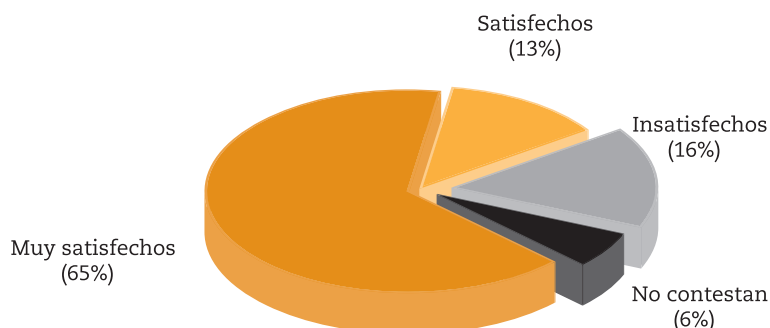
Sobre la rapidez del proceso, el 62% considera corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta que recibió la primera respuesta del Síndic, aunque la opinión no es tan positiva cuando se les pregunta por el tiempo empleado hasta obtener la resolución: sólo el 41% el considera corto o muy corto, mientras que el 29%, largo o muy largo. Estos resultados son prácticamente idénticos a los del año anterior.

La nota de media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 7,1, cifra idéntica a la del año 2014, pero superior a la de los anteriores (7, en el 2013, y 6,6, en el 2012). El 78% está muy satisfecho o satisfecho con el servicio global obtenido en el Síndic, mientras que el porcentaje de personas insatisfechas con el servicio del Síndic es del 16%.

A la hora de analizar estos resultados, como se evidencia en la tabla siguiente, es necesario tener en cuenta que el grado de satisfacción de los encuestados se puede relacionar con el tipo de resolución obtenida. Es decir, el porcentaje de “muy satisfecho” es significativamente superior en los casos en que la resolución ha sido favorable a la persona interesada. Del mismo modo, la insatisfacción es casi el doble de la media en los casos en que la resolución no ha sido favorable a las expectativas de la persona interesada.

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

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		No contesta	
Favorable	801	51,58%	633	40,76%	63	4,06%	69	4,44%	36	2,32%
Desfavorable	752	48,42%	379	24,40%	136	8,76%	179	11,53%	58	3,73%
Total	1.553	100%	1.012	65,16%	199	12,81%	248	15,97%	94	6,05%



2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE LA OFICINA DEL SÍNDIC

La oficina del Síndic ha efectuado 113 desplazamientos a lo largo del año 2015. En estos desplazamientos ha atendido 1.446 visitas de personas, entidades y representantes de las administraciones, que han presentado 1.015 quejas y han hecho 529 consultas. Estas cifras suponen de media haber atendido más de 12 visitas en cada desplazamiento.

En estos 113 desplazamientos se han visitado 108 municipios diferentes, teniendo en

cuenta que en Sant Pere de Ribes (Ribes y les Roquetes) y Mont-roig del Camp (Mont-roig y Miami Platja) se han hecho dos desplazamientos y cuatro a la ciudad de Barcelona a diferentes barrios (el Carmel, Sants, Gràcia y Sant Martí de Provençals).

El número de quejas recogidas en este servicio por toda Cataluña representa el 9,5% del total de las iniciadas por el Síndic durante el año 2015.



- Localidades donde el Síndic ha hecho un desplazamiento puntual en el año 2015
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y donde ha hecho un desplazamiento en el año 2015

A lo largo del 2015 el equipo del Síndic ha hecho 113 desplazamientos

35. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2015

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Calafell	13/01/2015	13	3	16
Palamós	14/01/2015	24	11	35
Manlleu	15/01/2015	15	3	18
Balaguer	20/01/2015	7	3	10
Barberà del Vallès	21/01/2015	10	3	13
Vilanova del Camí	22/01/2015	5	3	8
Mataró	27/01/2015	10	1	11
Caldes de Malavella	28/01/2015	10	7	17
Mollet del Vallès	29/01/2015	9	4	13
Sant Boi de Llobregat	03/02/2015	17	11	28
El Carmel (Barcelona)	04/02/2015	20	7	27
Montblanc	05/02/2015	4	1	5
Sant Adrià de Besòs	10/02/2015	12	4	16
Malgrat de Mar	11/02/2015	12	10	22
Salou	12/02/2015	3	2	5
Sant Sadurní d'Anoia	17/02/2015	5	5	10
Granollers	18/02/2015	13	3	16
Castellar del Vallès	19/02/2015	10	8	18
Esparreguera	24/02/2015	11	4	15
Moià	25/02/2015	10	1	11
Solsona	26/02/2015	8	8	16
Molins de Rei	03/03/2015	13	1	14
Teià	04/03/2015	7	4	11
Banyoles	05/03/2015	9	3	12
Santa Maria de Palautordera	10/03/2015	13	7	20
Canet de Mar	11/03/2015	6	8	14
Gandesa	12/03/2015	8	5	13
Esplugues de Llobregat	17/03/2015	6	3	9
Arbúcies	18/03/2015	4	3	7
Sort	19/03/2015	14	7	21
Tremp	19/03/2015	14	4	18
Montornès del Vallès	24/03/2015	7	4	11
Pallejà	25/03/2015	2	3	5
Sant Carles de la Ràpita	26/03/2015	12	7	19
Matadepera	31/03/2015	3	-	3
Olot	09/04/2015	7	11	18
Tàrraga	14/04/2015	11	5	16
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	15/04/2015	2	4	6
Begues	16/04/2015	1	4	5
Sant Gervasi (Barcelona)	21/04/2015	8	-	8
Sant Feliu de Llobregat	22/04/2015	9	1	10
Sant Fruitós del Bages	28/04/2015	6	2	8
Vilafranca del Penedès	29/04/2015	18	12	30

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)	30/04/2015	3	1	4
Castelldefels	05/05/2015	14	9	23
Sabadell	06/05/2015	7	3	10
Berga	07/05/2015	12	6	18
Taradell	13/05/2015	2	1	3
Roses	14/05/2015	5	-	5
Palau-solità i Plegamans	26/05/2015	17	8	25
Sant Quirze del Vallès	27/05/2015	3	4	7
Lleida	28/05/2015	12	3	15
Arenys de Munt	02/06/2015	6	5	11
Llinars del Vallès	03/06/2015	5	-	5
El Prat de Llobregat	04/06/2015	10	3	13
Santa Coloma de Gramenet	09/06/2015	8	4	12
Premià de Mar	10/06/2015	11	8	19
Vilanova i la Geltrú	11/06/2015	25	11	36
Cervelló	16/06/2015	4	1	5
Cerdanyola del Vallès	17/06/2015	10	4	14
Girona	18/06/2015	6	6	12
Sants (Barcelona)	23/06/2015	19	5	24
Piera	25/06/2015	9	1	10
Montcada i Reixac	30/06/2015	13	6	19
L'Ametlla del Vallès	01/07/2015	9	7	16
Súria	02/07/2015	9	2	11
Alcover	07/07/2015	4	4	8
Vidreres	08/07/2015	4	-	4
Guissona	09/07/2015	2	2	4
Cabrils	14/07/2015	1	-	1
Castellbisbal	15/07/2015	9	3	12
Viladecavalls	16/07/2015	5	4	9
Vielha	22/07/2015	4	1	5
Les Franqueses del Vallès	15/09/2015	10	3	13
Gràcia (Barcelona)	16/09/2015	19	6	25
La Seu d'Urgell	17/09/2015	14	5	19
Terrassa	22/09/2015	9	4	13
Móra d'Ebre	23/09/2015	10	3	13
Sant Just Desvern	29/09/2015	4	1	5
Torelló	30/09/2015	11	4	15
L'Escala	01/10/2015	6	6	12
Badalona	06/10/2015	23	17	40
Breda	07/10/2015	9	2	11
Roda de Berà	08/10/2015	7	7	14
Blanes	14/10/2015	26	6	32
Sant Andreu de Llavaneres	15/10/2015	1	2	3
Martorell	20/10/2015	14	16	30

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Cubelles	21/10/2015	9	15	24
Castell-Platja d'Aro	22/10/2015	2	3	5
Mont-roig del Camp	27/10/2015	5	3	8
Miami Platja (Mont-roig del Camp)	27/10/2015	6	4	10
Vilassar de Mar	28/10/2015	8	6	14
Alpicat	29/10/2015	3	-	3
Cardedeu	03/11/2015	9	13	22
Santa Perpètua de Mogoda	04/11/2015	5	8	13
Ribes (Sant Pere de Ribes)	05/11/2015	2	7	9
Palafrugell	10/11/2015	15	4	19
L'Hospitalet de Llobregat	11/11/2015	12	5	17
Vilafant	12/11/2015	5	6	11
La Roca del Vallès	17/11/2015	8	3	11
Argentona	18/11/2015	5	5	10
Manresa	19/11/2015	11	1	12
Calella	24/11/2015	6	3	9
Sant Martí de Provençals (Barcelona)	25/11/2015	17	5	22
Roquetes	26/11/2015	12	9	21
Bellpuig	01/12/2015	5	4	9
Sant Cugat del Vallès	02/12/2015	11	9	20
Sant Hipòlit de Voltregà	03/12/2015	6	3	9
Salt	10/12/2015	6	4	10
Arenys de Mar	15/12/2015	12	5	17
Navarcles	16/12/2015	6	4	10
Reus	17/12/2015	13	3	16
Total		1.015	529	1.544

■ LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES

INTRODUCCIÓN

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

En la mayoría de casos no se trata de quejas singulares, sino de casuísticas que han dado lugar a la apertura de diversos expedientes de queja o actuaciones de oficio. En este sentido, son escritos que pretenden servir como categorías para los casos que el Síndic ha trabajado a lo largo del año 2015. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es el origen de varias quejas o bien lo que se aborda son problemáticas diferentes, pero que mantienen una clara conexión entre ellas. Como se podrá apreciar al leer

este informe, las recomendaciones que se realizan tienen una validez general.

Estas categorías se complementan con la exposición de dos o tres quejas recibidas correspondientes a cada materia. De esta manera, se ilustra de una forma personalizada el problema que previamente se ha categorizado. Al final de cada una de las materias se realiza un compendio exhaustivo de todas las actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del año y de su estado actual. Así mismo, también se incluye la referencia de todas las actuaciones de oficio que se han llevado a cabo en nombre del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura.

El contenido de todas las resoluciones y actuaciones se puede consultar en el espacio web www.sindic.cat, juntamente con el de años anteriores.

■ POLÍTICAS SOCIALES

1. USO DE LAS BASES DE DATOS DEL SISTEMA SANITARIO CATALÁN

En el mes de noviembre de 2014 el Síndic de Greuges abrió una actuación de oficio en relación al Proyecto Visc+, después de que diferentes especialistas manifestaran sus dudas respecto a que pueda asegurarse el anonimato y garantizar la confidencialidad de una información tan sensible como la relativa a la salud. En aquel momento, el proyecto se había detenido después de que el Parlamento de Cataluña aprobara una moción para abrir un proceso de discusión entre todos los actores sociales.

El temor principal era el desconocimiento sobre el uso preciso de estos datos y las repercusiones que esta cesión podía tener en los usuarios. A modo de ejemplo, si con esto es posible disponer de bases de datos poblacionales con información sobre las características personales, los comportamientos, los patrones de consumo y las enfermedades de los individuos, etc.

Un uso correcto de los datos sanitarios permitirá acortar en muchos años la investigación y la aplicación de remedios

En el marco de esta actuación, se solicitó información al Departamento de Salud, se mantuvieron reuniones con el director de la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Cataluña (AQuAS), con representantes del Hospital de la Vall d'Hebron y con el equipo directivo de un laboratorio farmacéutico, y se revisaron varios documentos relacionados con este asunto. Sobre esta base, se elaboró el informe *El uso de las bases de datos del sistema sanitario catalán. Proyecto Visc+*, que el Síndic presentó en el Parlamento de Cataluña en el mes de junio de 2015.

Según lo observado, la Administración sanitaria catalana dispone de un volumen muy elevado e importante de información sobre los pacientes, que puede resultar muy ventajosa, después de someterla a un proceso previo de anonimización, tanto por los efectos que puede reportar en beneficio de los propios

usuarios como para avanzar en la investigación y la aplicación de políticas públicas. Existe coincidencia en que el acceso a esta información permitiría acortar, en muchos años, los plazos utilizados hasta ahora en procesos de investigación y, en consecuencia, en la aplicación de remedios.

La normativa permite el acceso a los datos clínicos con finalidades epidemiológicas, de investigación o de docencia, con sujeción a la normativa de protección de datos y a la sectorial de sanidad, previa disociación de los datos personales de los datos clínicoasistenciales (excepto en los casos en los que el paciente haya dado su consentimiento). Así, no sería necesario el consentimiento explícito de los usuarios en los casos en los que se haya producido un proceso de anonimización con garantías.

Llegados a este punto, para que el proyecto pueda emprenderse con suficientes garantías, el Síndic es de la opinión que, teniendo en cuenta que garantizar un riesgo cero no es posible, es imprescindible introducir medidas encaminadas a minimizar tanto como sea posible la existencia de algún tipo de riesgo con las medidas siguientes: la implementación de un buen sistema de anonimización; la determinación de medidas dirigidas a evitar procesos que inviertan el proceso y permitan identificar a los pacientes una vez ya se ha llevado a cabo el proceso de anonimización; la introducción de medidas de control y la realización de auditorías periódicas internas y externas que evalúen el uso de los datos y las medidas de seguridad utilizadas y que detecten posibles irregularidades y eviten la entrada en el sistema de la piratería informática, y la previsión de sanciones ante conductas fraudulentas.

En el proceso de anonimización de datos personales es imprescindible introducir medidas tendentes a minimizar cualquier tipo de riesgo

Por otra parte, el Síndic considera que son necesarias actuaciones encaminadas a explicar con claridad el proyecto para que

los ciudadanos puedan formarse una opinión y, con el fin de evitar recelos, se les debe ofrecer la máxima garantía de que sus datos serán utilizados exclusivamente para la finalidad para la cual se han cedido y que, en ningún caso, esta cesión acabará perjudicándoles.

En el informe monográfico, el Síndic formula una serie de recomendaciones al Departamento de Salud. De una manera especial ha recomendado que se garantice la protección del derecho a la intimidad y la confidencialidad de que disfrutan los usuarios del sistema sanitario catalán, que se apliquen los sistemas de control y de seguimiento previsto con rigor y contundencia para asegurar que los datos cedidos se usan exclusivamente para la finalidad para la cual se autorizó su cesión y que se prevea algún órgano independiente de control externo al AQUAS y al Proyecto Visc+ que lleve a cabo, como mínimo, una auditoría anual.

También ha sugerido que se garantice que los beneficios que se derivan de la cesión de datos repercuten en la sanidad pública y, de forma particular, en las personas que los han cedido, con una especial atención a los colectivos más vulnerables. Así mismo, que se mejore la información que se ofrece a los usuarios de la sanidad pública sobre el proyecto para que puedan conocer las ventajas y los posibles riesgos, puedan formarse una opinión clara antes de decidir y, si lo

consideran oportuno, puedan ejercer de forma ágil el derecho de oposición en cuanto a la anonimización de sus datos.

Hay que explicar con claridad el proyecto y ofrecer la máxima garantía a los ciudadanos de que sus datos sólo se utilizarán para la finalidad para la cual se han cedido

Así mismo, ha recomendado que se respete escrupulosamente la normativa relativa al acceso a los datos cuando no sea necesario el consentimiento del usuario; que se apliquen medidas de seguridad y de prevención en el proceso de anonimización; que no se asuma automáticamente el riesgo de reidentificación después de la aplicación de un proceso de anonimización y que se continúe trabajando para minimizarlo tanto como sea posible de forma continuada; que se prohíba de forma expresa el cruce de los datos anonimizados con otras bases de datos que puedan permitir la reidentificación de los pacientes; que, ante usos inadecuados, se accionen los mecanismos necesarios para que se detenga el uso incorrecto, se corrija y se sancione, y que se apliquen las recomendaciones efectuadas por la Autoridad Catalana de Protección de Datos sobre el proyecto, a fin de reforzarlo.

Queja 02789 /2015

El promotor de la queja expone que acudió a su centro de atención primaria para que le facilitaran el impreso de oposición a que sus datos se traten en el ámbito del proyecto Visc+.

El Síndic ha informado a la persona interesada que ha abierto una actuación de oficio para estudiar este asunto y que la Administración sanitaria ha comunicado que se ha previsto que las personas puedan ejercer el derecho de oposición, pero que aún no está determinada la forma en la que podrá ejercerse. El Síndic considera que el Proyecto Visc+ aún está en fase de proyecto, por lo que será necesario estar atento a su evolución.

2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS AFECTADAS DE SÍNDROME DE FATIGA CRÓNICA

El síndrome de fatiga crónica es una enfermedad compleja, que en algunos casos puede ser invalidante y puede limitar de forma considerable la vida cotidiana de las personas que la sufren.

Estas personas deben hacer frente a numerosos problemas, como por ejemplo las dificultades para el diagnóstico, la ausencia de un tratamiento efectivo, la falta de conocimiento suficiente por parte de la comunidad médica, y la incompreensión de la sociedad sobre las repercusiones de la enfermedad en las actividades cotidianas.

El Síndic ha tratado esta problemática anteriormente en varias ocasiones y ha incidido en la necesidad de destinar recursos adecuados para la atención de los enfermos y de mejorar la formación de los profesionales sanitarios de los diferentes niveles asistenciales.

En el año 2008 el Parlamento de Cataluña aprobó una resolución mediante la cual se establecía un modelo de atención de esta enfermedad y de la fibromialgia basado en la atención primaria, con el apoyo de la atención especializada, y la creación de unidades hospitalarias especializadas, de carácter multidisciplinario, con funciones de confirmación de diagnóstico, aplicación del tratamiento multidisciplinario y control evolutivo de los casos complejos.

Se preveía la creación, como mínimo, de una unidad hospitalaria especializada en cada región sanitaria y el establecimiento de un tiempo de espera máximo, entre otras condiciones y características, que fueron desarrolladas mediante la Orden SLT/115/2010, de 18 de febrero, por la que se regulan determinados aspectos de las unidades hospitalarias especializadas en el diagnóstico y el tratamiento de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica.

Desde mediados de 2014 el Síndic ha venido recibiendo quejas de personas que denuncian problemas relacionados con la continuidad de la atención especializada. Estas personas, residentes en diferentes

poblaciones, habían sido atendidas durante muchos años en la Unidad de Fatiga Crónica del Hospital Clínic de Barcelona, y fueron informadas de que no volverían a ser visitadas en este centro. El motivo aducido era la elaboración por parte del Servicio Catalán de la Salud de un plan de zonificación asistencial según el cual los pacientes debían ser atendidos en la unidad hospitalaria especializada correspondiente a su zona.

Sin embargo, se derivó a las personas afectadas a los servicios de atención primaria de referencia, de forma que de nuevo debían iniciar el proceso de derivación a una unidad especializada. En algunos casos cuando solicitaban esta derivación se les comunicaba que en el centro hospitalario designado o bien no existía una unidad hospitalaria especializada o bien no se trataba el síndrome de fatiga crónica.

Es necesario mejorar los recursos de atención especializada a las personas afectadas de síndrome de fatiga crónica

A raíz de las quejas planteadas se han observado carencias e indefiniciones importantes sobre el cumplimiento de la Orden SLT/115/2010. La extensión de las unidades hospitalarias especializadas debería ser un elemento positivo que contribuyera a hacer más accesible la atención de la enfermedad y a hacerla más próxima al territorio. Desde este punto de vista, el establecimiento de un plan de zonificación que ordene territorialmente la atención sanitaria especializada es una medida lógica y coherente. Pero esto exige que las unidades existentes en el territorio tengan una composición equivalente, adecuada para el tratamiento de todas las enfermedades, que permita atender la diversidad de los casos que puedan plantearse.

En cuanto al control evolutivo de cada caso, debería ser el criterio médico de los profesionales el que determinase si debe continuar siendo asumido por una unidad hospitalaria especializada. Y, en caso

afirmativo, debe garantizarse que la persona reciba la atención especializada del mismo nivel que recibía, sin perjuicio de que la organización de los servicios determine que sea una unidad especializada asignada u otra.

También es preciso aportar más claridad sobre la composición y el funcionamiento de las unidades existentes, y asegurar que todas las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos y todo el personal disponen de información actualizada sobre los servicios existentes y sobre los circuitos de atención.

Debe garantizarse que las personas enfermas reciban atención especializada de un nivel equivalente, sea cual sea la unidad asignada

El Departamento de Salud ha informado que está trabajando en la revisión del

modelo de atención establecido en el año 2008 y que a partir del trabajo de un comité científico, integrado por representantes de la Administración, de asociaciones de enfermos y profesionales especializados, ha elaborado un documento que pretende superar las carencias detectadas y definir un modelo futuro de atención a los síndromes de sensibilización central, entre los que se incluye el síndrome de fatiga crónica.

Este modelo, en el que el nivel especializado se atribuye a unas unidades de expertos, aún no está operativo y será necesario esperar para evaluar su efectividad. En todo caso, con el fin de alcanzar una atención adecuada, es imprescindible que se establezca de forma clara la composición de las unidades –que deberían disponer de especialistas para atender todas las enfermedades–, las funciones, los criterios y circuito de derivación, y la distribución territorial, y que se garantice el cumplimiento de estas condiciones.

Queja 04595/2014

La promotora de la queja, vecina de Terrassa, plantea su desacuerdo con que se haya dejado de realizar el control del síndrome de fatiga crónica que sufre en la unidad especializada (UHE) del Hospital Clínic de Barcelona.

El Departamento de Salud informa que el Hospital Mutua de Terrassa dispone de una UHE que ofrece apoyo a los equipos de atención primaria en el diagnóstico y tratamiento a personas afectadas de fibromialgia o síndrome de fatiga crónica. Y, respecto a la promotora de la queja, no consta ninguna derivación pendiente de atender.

El Síndic destaca que los informes aportados indican que el criterio de los profesionales del Hospital Clínic es que debería continuarse el control en una UHE, y sugiere que se facilite a la persona interesada atención especializada en la UHE que corresponda. También recomienda que se adopten las medidas oportunas para asegurar que las diferentes unidades especializadas para la atención de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica disponen de personal y de recursos adecuados para ambas enfermedades, y de criterios de intervención homogénea.

Más adelante, la Administración informa que la paciente será visitada de nuevo en el Hospital Clínic para valorar el grado de afectación y continuar el proceso asistencial en este centro o reconducirla a la unidad especializada territorial que corresponda.

Queja 08973/2014

La persona interesada, residente en Terrassa, se queja de la imposibilidad de continuar siendo atendida en la UHE en fibromialgia y fatiga crónica del Hospital Clínic, y porque, después de que la Administración le comunicara que le correspondía ser tratada en la UHE del Hospital Mutua de Terrassa, cuando se dirigió a este centro desconocían la existencia de esta unidad.

El Departamento de Salud ratifica que la unidad que le corresponde es la del Hospital Mutua de Terrassa, aunque no concreta los profesionales que son referentes de esta enfermedad. Respecto a la paciente, informa que se le ha programado otra visita de valoración en el Hospital Clínic. Posteriormente, la promotora de la queja confirma que se realizó esta nueva visita, a pesar de que le comunicaron que sería la última en este centro.

El Síndic sugiere al Departamento que facilite a la paciente una atención especializada en la unidad que corresponda, que se asegure que la UHE del Hospital Mutua de Terrassa dispone de los facultativos y los recursos adecuados para dar atención especializada a las personas afectadas de síndrome de fatiga crónica y que garantice que todas las unidades del centro hospitalario, y el resto de dispositivos sanitarios, conocen los servicios y la atención que se presta en esta UHE, así como la composición, la organización y el circuito de acceso. Así mismo, hay que garantizar que se ofrece información correcta sobre estas cuestiones.

3. LISTAS DE ESPERA

La Orden SLT/101/2015 del Departamento de Salud, por la que se actualiza la relación de intervenciones quirúrgicas que tienen garantizado un plazo máximo de acceso, publicada en el mes de abril, ha supuesto un cambio en el catálogo de intervenciones quirúrgicas que actualmente disponen de esta garantía. Así, se han mantenido las cataratas, la prótesis de cadera y la prótesis de rodilla, con un plazo de acceso garantizado de ciento ochenta días; se ha recogido y rebajado el plazo de los procedimientos de cirugía cardíaca valvular y coronaria, con una espera máxima de noventa días (hasta ahora previstos en el Real Decreto 1039/2011 con una espera máxima de ciento ochenta días), y se han añadido los procedimientos oncológicos, con un plazo de acceso garantizado inferior a sesenta días en el caso de próstata y vejiga urinaria y con un plazo inferior a cuarenta cinco días en el resto de procedimientos oncológicos.

Por otra parte, mediante la Orden SLT/102/2015 se han establecido unos plazos de referencia (no de garantía) para la accesibilidad en el resto de intervenciones quirúrgicas, las pruebas diagnósticas y las consultas de atención especializada, que varían en función de la priorización establecida de acuerdo con los criterios de acceso previstos, así como para las consultas programadas de atención primaria.

No obstante, a lo largo del presente año se han continuado recibiendo quejas de personas que deben esperar plazos superiores a los garantizados o a los fijados como referencia para ser atendidas. En estos casos, el Síndic ha sugerido que se programe la intervención, la prueba diagnóstica o la visita pendiente sin más demoras y que se le comunique a la persona interesada la fecha fijada.

Es necesario que la Administración sanitaria respete los plazos de garantía y de referencia establecidos

Este año de nuevo se ha tratado el acceso a las técnicas de reproducción humana asistida

(RHA) y se ha constatado que persisten las demoras para acceder al especialista de la unidad específica de RHA para iniciar el tratamiento una vez prescrito y para realizar las diferentes visitas y pruebas a lo largo del proceso. Este cúmulo de demoras provoca que el tiempo que debe esperar una persona desde que acude por primera vez a la atención primaria hasta que puede iniciar la técnica prescrita (principalmente una fecundación in vitro -FIV-) sea de varios años. Esta situación genera angustia a las personas que la sufren, puesto que el tiempo de espera les va en contra y puede conllevar que incluso que se llegue a excluir automáticamente a una persona de la lista de espera cuando llega a la edad límite, con independencia del tiempo que lleva en la misma.

También se ha observado un desequilibrio entre la demanda de este tipo de tratamientos, cada vez más elevada, y los recursos sanitarios y económicos que se destinan. Así mismo, se ha detectado el trato desigual que reciben las mujeres que son inicialmente derivadas a un centro en el que no se ofrecen todas las técnicas de RHA cuando resulta necesario prescribir otra ante el fracaso de la anterior, respecto de aquéllas que son inicialmente derivadas a un centro en el que se ofrecen todas las técnicas de RHA.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que analice qué medidas correctoras podrían introducirse, a fin de reducir las largas listas de espera para iniciar una FIV una vez ha sido indicada y, en general, que garantice que el tiempo que transcurre desde que una persona es atendida por primera vez por el equipo de atención a la salud sexual y reproductiva (ASSIR) hasta que accede a la técnica de RHA indicada está dentro de los parámetros de una espera razonable. Así, se ha referido a una gestión ágil del estudio de esterilidad, que necesariamente debe hacerse desde el ASSIR antes de la derivación a la unidad específica de RHA, un acceso diligente a ésta y la aplicación de los plazos de referencia en la realización de pruebas y la programación de visitas. En esta misma línea, ha sugerido la posibilidad de fijar un plazo de referencia para iniciar el tratamiento de RHA una vez prescrito, con independencia de que después sea necesaria una espera antes de cumplir las condiciones adecuadas para llevarlo a cabo.

Persisten las demoras en las diferentes fases del procedimiento de acceso a una técnica de reproducción humana asistida

También ha sugerido que se valore la posibilidad de incrementar la contratación de ciclos de FIV dentro del sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT), de introducir algún tipo de medida encaminada a evitar exclusiones automáticas y de iniciar el estudio del registro único de pacientes pendientes de una técnica de RHA propuesto por el grupo de trabajo que elaboró el Protocolo de estudio y de tratamiento del esterilidad.

Respecto a la gestión de esta lista de espera en el Hospital Dr. Josep Trueta, el Síndic ha tenido conocimiento de que se produjo un error en el traspaso de datos de la lista de

espera interna de la unidad que gestiona la realización de las FIV en la programación de intervenciones quirúrgicas que se hizo durante el mes de julio de 2014, lo que provocó informaciones contradictorias. Ante esta situación, ha sugerido que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para comprobar la información que se traspasó y, en caso de que se detecte algún error, que se corrija inmediatamente y se introduzcan medidas para evitar que este tipo de error se repita en el futuro.

Finalmente, en este apartado, cabe destacar que fruto del entendimiento con el Departamento de Salud se ha puesto en marcha un sistema de tramitación de las quejas relativas a listas de espera que permite abreviar su tramitación considerablemente. Estas quejas, en cuanto llegan, se envían vía electrónica a la Administración sanitaria, que se ha comprometido a dar respuesta en cuarenta y ocho horas por la misma vía. Esta tramitación exprés permite una resolución más ágil de este tipo de queja.

Queja 01270/2014

La promotora de la queja manifiesta su disconformidad por llevar en lista de espera desde el año 2010 para someterse a una intervención quirúrgica de un ojo en el Hospital Universitario de la Vall d'Hebron. Inicialmente presentaba molestias en el ojo que con el tiempo se fueron agravando, de forma que lo que no era urgente pasó a ser preocupante. Finalmente, la intervención se realizó en el mes de junio de 2015.

El Síndic considera que cuatro años es un tiempo excesivo, habida cuenta de que existe una indicación quirúrgica precisamente para evitar que puedan producirse daños a la córnea u otras complicaciones oculares. En este caso, también que se ha evidenciado que la organización es insuficiente para garantizar el derecho de los ciudadanos a la atención sanitaria en un tiempo razonable, más allá de la aplicación de criterios de priorización.

Queja 02098/2015

Una persona se queja por la demora para que intervengan a su madre de la columna vertebral en el Hospital de Santa Caterina y describe las circunstancias en las que se encuentra: sufre mucho dolor, la morfina que se le administra no es suficiente para aliviarlo, se hincha, ha aumentado de peso y tiene pérdida de memoria, entre otros problemas.

El Síndic recuerda el plazo de referencia fijado en la Orden SLT/102/2015 para acceder a una intervención quirúrgica que no dispone de plazo de espera garantizado, como es este caso, y destaca que la persona interesada lleva un año en lista de espera y ni se ha realizado la intervención ni se ha fijado la fecha. También ha sugerido que se programe la intervención quirúrgica pendiente sin más demora y que se comunique a la persona interesada la fecha en que se llevará a cabo. Finalmente, la intervención quirúrgica se programó para el 19 de octubre de 2015.

Queja 09473/2015

Una persona se queja el 10 de noviembre de 2015 por la demora para que le programen la ecografía que le prescribieron el 16 de octubre de 2015 y aporta documentación en que consta esta prescripción.

En aplicación del sistema de tramitación expresa, el mismo día se solicita información al Departamento de Salud y el día siguiente la Administración sanitaria comunica que no consta información alguna sobre este paciente en la aplicación de listas de espera. El 13 de noviembre de 2015, el Síndic sugiere que se adopten las medidas organizativas que sean necesarias a fin de fijar, sin más demora, la inclusión en lista de espera de la fecha de programación de la prueba y que ésta sea comunicada, lo más pronto posible, a la persona interesada.

El 17 de noviembre de 2015 la persona interesada comunica a la institución que le han realizado la prueba.

4. TRATO DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CATALÁN DE EVALUACIONES MÉDICAS (ICAM)

El Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM, en sus siglas en catalán) es un organismo administrativo autónomo adscrito a la Secretaría de Salud Pública del Departamento de Salud que gestiona los procesos médicos y sanitarios en materia de incapacidades laborales.

Tiene como funciones realizar la evaluación médica, la inspección, la gestión y el control de los procesos médicos relacionados con las incapacidades laborales de los trabajadores, entre otros, para que el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) u otras administraciones y entes públicos puedan resolver de acuerdo con sus competencias.

Por tanto, el ICAM debe llevar a cabo sus actuaciones de una forma responsable y profesional, y evaluar a las personas objeto de su actuación de acuerdo con criterios de objetividad, independencia e imparcialidad, visitándolas y explorándolas con respecto a sus derechos y analizando las pruebas médicas, la documentación y los informes que puedan aportar, antes de decidir emitir el alta médica o proponer al INSS el inicio de una incapacidad permanente.

Los médicos evaluadores del ICAM deben orientar su actividad a la satisfacción de los usuarios

Así, los profesionales evaluadores deben orientar su actividad a la satisfacción de los usuarios, respetando la Carta de derechos de las personas usuarias en su relación con el ICAM, la cual contempla, entre otros, los derechos relacionados con la igualdad y no discriminación, con la intimidad y la confidencialidad, con la información y acceso a la documentación, con la posibilidad de solicitar la presencia de acompañante durante la visita, así como de cambiar de facultativo y de centro; derechos que han sido implantados, en algunos casos, a raíz

de las sugerencias del Síndic y que, en ocasiones, aún se continúan incumpliendo.

Por ello, sin perjuicio del reconocimiento de estos derechos en la carta correspondiente, es necesario que el ICAM facilite y exija su cumplimiento efectivo por parte de los profesionales evaluadores.

Dadas las quejas que continúa recibiendo la institución sobre el trato de algunos de estos profesionales del ICAM, ante la dificultad de poder dirimir las contradicciones entre las versiones de los hechos de las personas afectadas y las manifestaciones de los profesionales, el Síndic insiste en recordar al Departamento de Salud el compromiso con los ciudadanos de calidad, imparcialidad y objetividad del servicio sanitario de inspección y de evaluación, así como de un trato considerado y deferente: hay que tratar a las personas con cortesía y con el respeto y la consideración que merece su dignidad, en el marco de los deberes de los profesionales, el Código de buenas prácticas administrativas aprobadas por el Síndic y la carta de derechos mencionada.

Los profesionales del ICAM deben tener la correspondiente preparación y formación específica en habilidades comunicativas y de trato

En este sentido, si un profesional objeto de reclamación por el trato a las personas afectadas ha tenido más quejas, por el mismo motivo y durante un período determinado, el Síndic entiende que este facultativo debe ser investigado y, en su caso, trasladado del servicio, con el fin de que no puedan repetirse percepciones negativas en el trato por parte de otros ciudadanos y que se adopten las medidas idóneas para corregir las posibles actuaciones conflictivas. Además, naturalmente, existe la posibilidad de abrir un expediente informativo y, en su caso, disciplinario y sancionador.

También se ha sugerido que se adopten las medidas organizativas necesarias para

que los profesionales sean lo más idóneos posible para atender a los pacientes, en relación a la actividad que deban desarrollar, con la correspondiente preparación y formación específica en habilidades comunicativas y de trato.

Las sugerencias mencionadas dirigidas al Departamento de Salud han sido aceptadas, como también lo han sido las relativas a los procedimientos de entrega u obtención de copias de los partes médicos y dictámenes emitidos por el ICAM.

Queja 09224/2014

La interesada se quejaba de una médica del ICAM respecto del trato poco deferente que había recibido en el proceso de evaluación de su enfermedad.

El ICAM informó al Síndic de que las manifestaciones de cada una de las partes (médico y reclamante), que eran contradictorias. Finalmente, se indicaba que las reclamaciones por el desacuerdo con el trato por parte de la médica mencionada habían sido siete durante el año.

Así, el Síndic consideró conveniente sugerir al Departamento de Salud que corrigiera la actitud de la mencionada médica en la atención que presta a los ciudadanos, a fin de advertirla y estudiar la conveniencia de abrirle un expediente informativo y, en su caso, disciplinario, y también que tomara las medidas organizativas pertinentes para adecuar el perfil de los profesionales a la actividad que desarrollan en el ICAM, sugerencias que fueron aceptadas. Así mismo, el Departamento ha informado a la institución de los cambios operados en la atención a la ciudadanía, que afectaban a la actividad que debía desarrollar la mencionada médica.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00004/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los horarios de funcionamiento de la Unidad de Hemodinámica del Hospital Joan XXIII de Tarragona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la problemática de los horarios de funcionamiento de la Unidad de Hemodinámica del Hospital Joan XXIII de la ciudad de Tarragona, después de que una persona muriera mientras se la trasladaba a Barcelona con motivo del cierre, a las 20 horas, de este servicio.

El Departamento de Salud ha informado que se ha consolidado la ampliación horaria de esta unidad y que el servicio tendrá cobertura las 24 horas el día durante todo el año.

AO 00042/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Oposición del Ayuntamiento de Castelldefels a la abertura de un centro de atención y seguimiento a las drogodependencias en un CAP del municipio

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la negativa del Ayuntamiento de Castelldefels a acoger un centro de atención y seguimiento a drogodependencias inserido en el nuevo centro de atención primaria que está previsto abrir en el barrio de Vista Alegre de esta ciudad, a fin de conocer y analizar las previsiones del Ayuntamiento y del Departamento de Salud respecto de esta cuestión.

En el marco de esta actuación de oficio, ha sugerido al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Castelldefels que se avengan a una negociación y que garanticen que se mantenga esta negociación entre las partes, a fin de poder llegar a un acuerdo y abrir el servicio en cuestión.

AO 00082/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Visita al centro Torribera de Salud Mental

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la unidad de agudos y de urgencias del Recinto Torribera de Salud Mental en fecha 24 de marzo de 2015.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00087/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la muerte de un paciente que llevaba veintidós meses en lista de espera

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la muerte de un paciente del Hospital de Bellvitge después de esperar más de veintidós meses para que a ser intervenido de una hernia abdominal.

AO 00092/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa al límite de edad de cuarenta años en la mujer para acceder a los tratamientos de fecundación in vitro con financiación pública

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las diferentes quejas que ha recibido de mujeres que han sido excluidas automáticamente de la lista de espera para acceder a un tratamiento de fecundación in vitro al cumplir cuarenta años, con independencia del tiempo que llevaban esperando para iniciar el tratamiento, así como de mujeres a las que ya no se ha llegado a incluir en la lista de espera a pesar de no tener aún los cuarenta años, porque ya se preveía, dadas las demoras existentes, que cumplirían los cuarenta años antes de que se pudiera iniciar el tratamiento.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha sugerido al Departamento de Salud que realice un análisis de esta cuestión, con la colaboración de las sociedades científicas o de los expertos con quien considere conveniente contactar, y que si a raíz de este análisis se concluye que la edad máxima puede elevarse se tenga en cuenta y se prevea ofrecer esta prestación, con financiación pública, también a mujeres mayores de cuarenta años.

AO 00097/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a las irregularidades detectadas en la fabricación de prótesis implantables estériles para artroplastias de cadera, rodilla y columna

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de estudiar las acciones llevadas a cabo por la Administración sanitaria a raíz de la utilización en varios hospitales de Cataluña de prótesis de rodilla y cadera defectuosas o etiquetadas de forma fraudulenta para esconder una fecha de caducidad superada.

AO 00114/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a la dificultad de acceso de las mujeres sin pareja y las mujeres lesbianas a las técnicas de reproducción humana asistida con cargo a la sanidad pública

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la queja que ha recibido de una asociación en relación a la discriminación que se produce hacia las mujeres que no tienen pareja y las lesbianas para acceder a las técnicas de reproducción humana asistida. Denuncian que el acceso a estas técnicas con cargo a la sanidad pública se fundamenta en la infertilidad, de forma que se excluye de facto a las mujeres fértiles sin pareja o con pareja del mismo sexo. Esta condición previa de infertilidad, además, conlleva que la valoración que se les hace se base en criterios médicos que no se adecúan a su situación y que conllevan la aplicación de protocolos excesivamente medicalizados.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud, por un lado, que dé las órdenes oportunas para que se inicien los trámites para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para que a las mujeres lesbianas se les garantice el acceso a las técnicas de reproducción humana asistida en igualdad de condiciones y para que los protocolos, los impresos y los tratamientos vinculados a estas técnicas se adecúen a su realidad; y por otro lado, que, atendiendo a esta realidad, establezca contactos con los colectivos de mujeres lesbianas a efectos de analizar conjuntamente los diferentes aspectos relacionados con esta prestación.

AO 00197/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a la libre elección de especialista médicos en Cataluña

Dado que se continúan recibiendo quejas relacionadas con la imposibilidad de los usuarios del sistema sanitario catalán de escoger libremente a los especialistas, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio a fin de actualizar el estado en el que se encuentra la positivización de la libre elección de especialistas en Cataluña.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha sugerido al Departamento de Salud que estudie la posibilidad de positivizar los derechos que están recogidos en la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación a la salud y la atención sanitaria o, subsidiariamente, el derecho a la libre elección de especialista, reconocido ya en otras comunidades autónomas desde hace años.

AO 00199/2015
En tramitación

Retrasos en el transporte sanitario no urgente en el área del Maresme

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar los retrasos importantes que sufren los usuarios del transporte sanitario no urgente del área del Maresme cuando les deben trasladar desde su domicilio o centro asistencial al Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona y al Hospital de Mataró, y especialmente cuando les trasladan de vuelta.

5. PROBLEMAS EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES Y MALAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE AYUDAS SOCIALES

Los problemas relacionados con la gestión de prestaciones sociales han continuado siendo una constante en las quejas que ha recibido el Síndic a lo largo del presente año. En conjunto, las problemáticas planteadas reiteran las deficiencias en la cobertura de las situaciones de necesidad social que se han denunciado durante los últimos años, pero la persistencia en el tiempo las hace más graves.

Por un lado, destacan las demoras en el pago de cuantías derivadas de prestaciones que no se han satisfecho íntegramente. Este problema se da básicamente en prestaciones destinadas a la atención de personas en situación de dependencia y, sobre todo, en prestaciones de renta mínima de inserción.

El problema de los retrasos de renta mínima de inserción continúa sin resolverse, y las quejas indican que hay un número elevado de personas que están aún a la espera de cobrar cuantías, en algunos casos muy elevadas, que deberían haber sido satisfechas tres o cuatro años atrás.

La Administración ha informado de forma genérica que en el presupuesto no se ha previsto ninguna dotación específica para atender los pagos de años anteriores, que se da prioridad a las nuevas solicitudes, y que tan sólo si en el momento de finalizar el ejercicio presupuestario queda crédito disponible se pagarán retrasos.

Es necesario un compromiso firme para satisfacer deudas derivadas de retrasos de la renta mínima de inserción

En la práctica, esto implica que la atención de las nuevas solicitudes –el incremento de personas beneficiarias de la prestación– va en detrimento de otras personas a las que

no se paga todo aquello que les corresponde. Esta situación es especialmente grave porque afecta a personas en situación muy desfavorecida y que no disponen de otros recursos económicos que les permitan atender las necesidades básicas de subsistencia.

En un contexto con incremento de los hogares que requieren apoyo económico para cubrir estas necesidades, el alargamiento de esta problemática contraviene el deber de los poderes públicos de proteger a las personas y colectivos más vulnerables. Frente a esta situación, resulta imprescindible un compromiso firme para resolver esta problemática, con la habilitación de la dotación presupuestaria adecuada, junto con la configuración de una prestación de derecho subjetivo que garantice a las personas y familias un nivel de renta suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

Los servicios de atención a las personas deben ofrecer información rigurosa sobre sus derechos y deberes

Por otra parte, el estudio de las quejas en materia de ayudas sociales también ha puesto de relieve algunas actuaciones que no se ajustan a la buena práctica administrativa y que no respetan los derechos de las personas interesadas en el procedimiento administrativo. Las deficiencias más relevantes en este sentido también se han detectado en los procedimientos de renta mínima de inserción.

Así, se plantean carencias importantes en la motivación de la denegación de la prestación por razón de ingresos. En algunos casos, la Administración ha denegado la prestación por este motivo a partir de presunciones o de indicios pocos concluyentes, como, por ejemplo, que la unidad no ha declarado ingresos, pero no ha acreditado la existencia de deudas, sin valorar las circunstancias que pueden provocar que no haya deudas. En otros casos la Administración ha denegado la

prestación porque la persona estaba de alta en la Seguridad Social como cuidador o cuidadora de una persona dependiente y consideraba que esto era prueba suficiente de que percibía una remuneración económica, sin tener en cuenta el carácter especial de este convenio.

También puede considerarse una práctica inadecuada la omisión del trámite de audiencia previa a la resolución cuando la Administración tiene en cuenta datos no aportados por la persona interesada, y el hecho de que cuando la persona presenta una documentación que la Administración considera incompleta, no se lo comunique. Estos procedimientos presentan peculiaridades, y en la mayoría de los casos las personas interesadas no realizan las gestiones directamente ante el Órgano Técnico Gestor, sino mediante otros servicios. Esto, junto con la complejidad del procedimiento y el desconocimiento de muchas de las personas afectadas sobre la práctica administrativa, aconseja una atención especial para asegurar que las personas comprenden los trámites que deben realizar y los documentos que deben presentar.

La buena práctica administrativa requiere que, sin perjuicio de que las personas solicitantes deban acreditar que cumplen con las condiciones establecidas por la normativa, la Administración facilite el cumplimiento de este deber.

Igualmente, se han detectado informaciones erróneas en los procedimientos de renta mínima de inserción. Así, se constató que en casos en los que la persona había presentado un recurso contra la denegación de la prestación y, antes de que fuera resuelto, planteaba la posibilidad de tramitar una nueva solicitud, se le informaba de que para hacerlo debía renunciar al recurso. Estas indicaciones no tienen fundamento legal y conllevan un perjuicio a las personas, puesto que les pueden inducir a renunciar a acciones o a perder derechos sin justificación. Por este motivo, el Síndic ha solicitado al Departamento de Empresa y Ocupación que corrija esta práctica y la información que, en este sentido, se había dado a las personas. El Departamento ha aceptado la indicación del Síndic.

Queja 00455/2015

La persona interesada presenta queja por la falta de pago de una cuantía derivada de la renta mínima de inserción (RMI). En diciembre de 2013 se dictó la resolución por la que se reanudó el pago, con efectos desde un año antes, pero no se abonaron íntegramente todas las mensualidades que le correspondían y está pendiente de cobrar la cuantía equivalente a doce mensualidades.

Así se lo reconoció el Departamento de Empresa y Ocupación, que le indicó que se haría efectiva tan pronto como hubiera disponibilidad de crédito adecuada y suficiente. La persona interesada, con un niño a cargo, no dispone de otros recursos económicos y plantea la urgencia de cobrar la cuantía que se le debe.

El Síndic se dirige al Departamento de Empresa y Ocupación en tres ocasiones, en marzo, en junio y en octubre de 2015, y le recomienda que agilice el pago de esta deuda. Además, le solicita un compromiso efectivo para la resolución de esta problemática, que afecta a numerosos casos, y solicita datos sobre la situación.

El Departamento responde que el pago podría hacerse efectivo durante el último trimestre de 2015, siempre que se hayan satisfecho las solicitudes presentadas durante este ejercicio y haya disponibilidad presupuestaria suficiente.

Queja 02280/2015

La promotora de la queja plantea su disconformidad con la denegación de la renta mínima de inserción. La Administración le había denegado la prestación porque la persona solicitante, que estaba divorciada, no había reclamado la pensión de alimentos.

La persona interesada interpone un recurso de alzada, en el que aporta documentación justificativa de su situación, e indica que, a pesar de que previamente a la resolución había solicitado a la administración gestora que la informara sobre qué documentos debía presentar para acreditarla, ésta no lo había hecho.

Seis meses después el Departamento de Empresa y Ocupación resuelve el recurso de alzada y lo estima, dado que constata que la sentencia de divorcio no establecía pensión de alimentos. Por tanto, concede la prestación.

El Síndic recuerda la importancia del trámite de audiencia y pone de relieve que si se hubiera cumplido en este caso posiblemente se habría evitado una resolución errónea, trámites innecesarios y, sobre todo, habría posibilitado que la persona interesada disfrutara de la prestación cuando correspondía. La institución insta al Departamento a introducir como práctica habitual en los procedimientos de renta mínima de inserción el trámite de audiencia con carácter previo a la resolución.

Queja 03876/2015

La persona interesada presenta queja por el retraso en la modificación del importe de la renta mínima de inserción después de que, tres meses antes, dejara de recibir otra prestación. La familia, en la que hay dos niños, cobra 150 euros mensuales cuando, según las circunstancias actuales, debería cobrar en torno a 650.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa de que cuando la familia empezó a cobrar la otra prestación, que conllevaba una reducción de la RMI, lo comunicó. Sin embargo, no se hizo la modificación hasta once meses después, a pesar de que no puede indicar los motivos. Así, la familia estuvo percibiendo durante once meses una cuantía de RMI superior a la que le correspondía. Por esto, el Departamento indica que no se hará la nueva modificación (el incremento) hasta que transcurra un período equivalente.

El Síndic pone de relieve que las circunstancias aludidas no son imputables a las personas interesadas, que la Administración no les ha comunicado los motivos por los que no se ha modificado la prestación, y que el hecho de que se haya producido un pago indebido no justifica que no se adecúe la prestación a la nueva situación, sin perjuicio de que pueda realizarse el resarcimiento, mediante la instrucción del procedimiento oportuno. Recomienda, entre otras cosas, que se modifique la prestación, y que cualquier resarcimiento se acuerde mediante una resolución expresa y de la forma menos perjudicial para las personas afectadas.

6. LA APLICACIÓN DE LA LEY DE LA DEPENDENCIA

a) Entrada en el sistema de personas dependientes en grado I:

De acuerdo con el calendario de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, —y el aplazamiento del 2012 al 2015, en virtud del Real Decreto, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la competitividad—, el día 1 de julio de 2015 entraron en el sistema de atención las personas dependientes en grado I. A pesar de que no se ha recibido un número elevado de quejas, cabe destacar las que plantean disconformidades con la actuación de la Administración en cuanto a la demora en la elaboración del PIA, por haber transcurrido el plazo de tres meses desde el momento en que habían empezado a ser efectivos los derechos de estas personas con un reconocimiento de la situación de dependencia moderada.

Es importante que las personas en situación de dependencia puedan acceder lo más pronto posible a los servicios o a las prestaciones que requiere su estado. Por esto, es indispensable que las administraciones arbitren las medidas adecuadas para resolver con celeridad los procedimientos. En consecuencia, conviene que se refuercen las actuaciones necesarias para que la incorporación efectiva de las personas con dependencia moderada en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) sea rápida.

Es indispensable que las administraciones arbitren las medidas adecuadas para resolver con celeridad los procedimientos de aprobación del PIA

En este sentido, el Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia y al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona que, en el marco de las

respectivas competencias, impulsen las medidas oportunas para agilizar, tanto como sea posible, la elaboración y aprobación de los PIA.

b) Impagos

Las quejas presentadas hacen referencia al impago o al retraso en el pago por parte del Departamento de Bienestar Social y Familia de cuantías reconocidas en concepto de prestación económica a varios beneficiarios de la Ley de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Sobre esta cuestión, el Síndic trasladó una resolución (r-00002/2014), en el marco de la actuación de oficio 06945/2012, en la que formulaba una serie de sugerencias para garantizar la efectividad del derecho de las personas en situación de dependencia a recibir una prestación económica por cuidados en el entorno familiar, pero también del resto de prestaciones del Sistema Catalán para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SCAAD) reconocidas y no abonadas, y destacaba el incumplimiento en el pago de cantidades reconocidas como derecho subjetivo de una persona en virtud de su situación de dependencia.

Es necesario que la Administración atienda lo más pronto posible los pagos de las cantidades debidas de años anteriores

Los casos de incumplimiento de los plazos de pago de prestaciones y derechos reconocidos expresamente por la Administración suponen la afectación de un derecho del ciudadano y, por consiguiente, una mala práctica administrativa. La Administración tiene el deber legal de cumplir y hacer cumplir la normativa vigente (que también la vincula), y el cumplimiento de los actos emitidos por la propia administración (y en especial de aquéllos declarativos de derechos) es esencial para garantizar los derechos de los ciudadanos y la seguridad jurídica.

En función de cada caso en concreto, el Síndic ha emplazado a la Administración a estable-

cer mecanismos orientados a minimizar los efectos negativos de la situación de incertidumbre y de agravio comparativo generados respecto a los beneficiarios de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar.

Por su parte, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que, dada la falta de recursos económicos, por ahora la Administración está priorizando el pago de las mensualidades actuales de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar frente a los retrasos causados en relación a años anteriores.

No obstante, y de acuerdo con las consideraciones anteriores, en estos casos el Síndic insistido en la necesidad de atender el pago de las cuantías debidas a la mayor brevedad posible, y ha realizado un seguimiento de la verificación del pago a las personas que habían presentado queja.

c) Evolución de la prestación económica vinculada al servicio

La Ley 39/2006 establece que las prestaciones de atención a la dependencia pueden tener la naturaleza de servicios o de prestaciones económicas. El artículo 14.2 prevé que los servicios deben tener carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas comunidades autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.

Por su parte, el artículo 17 de esta norma establece que la prestación económica se debe reconocer “únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado”.

En cuanto a la determinación de los servicios o prestaciones más adecuados para cada caso concreto, la normativa vigente prevé que ésta corresponde a los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, previa consulta con la persona interesada o con su representante.

Una vez se ha determinado cuál de los recursos/servicios que ofrece el SAAD es el más adecuado para una persona dependiente, se elabora la propuesta de PIA para el caso concreto, la cual queda consignada en el

documento del acuerdo PIA y en el correspondiente informe social complementario.

De acuerdo con el punto 3.3 de la Instrucción 5/2013 del ICASS para la gestión y la aplicación de las normas derivadas de la Ley 39/2006, en caso de que se verifique que el servicio que se considera más adecuado no está disponible, debe ofrecerse a la persona dependiente la posibilidad de realizar las correspondientes reservas de plaza pública del servicio recomendado, así como otras posibles alternativas de atención de entre la oferta de servicios y prestaciones que incluye la Cartera de servicios sociales de Cataluña.

Si la persona está de acuerdo en recibir otro tipo de servicio o prestación dentro de los que establece la Cartera de servicios social de Cataluña, debe elaborarse una propuesta de acuerdo PIA con el recurso alternativo, a parte de la correspondiente reserva de plaza residencial en la red pública. Así lo prevé el punto 3.3 de la Instrucción, según el cual “en el caso de que la persona quede en lista de espera prosigue el PIA con otros recursos alternativos”.

Ahora bien, si la persona interesada ya recibe un servicio privado de las características del que se propone (una plaza privada de servicios residenciales, por ejemplo) o la persona interesada o su familia manifiesta en todo caso la voluntad de acceder al servicio recomendado y no disponible, la normativa vigente establece que la administración competente para establecer el PIA debe emitir la correspondiente resolución con reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio. Así lo prevé también el punto 3.3 de la Instrucción 5/2013 del ICASS, según la cual “en caso de que no haya disponibilidad de plazas de servicio y el usuario opte por acceder, se procederá a otorgar prestación económica vinculada al servicio”. Adicionalmente, se deberá realizar la reserva de plaza de servicio en la red pública de forma paralela.

La administración competente para elaborar el PIA debe emitir la resolución correspondiente atendiendo al contenido del acuerdo PIA, que, según el caso, puede contener una propuesta de recurso alternativo paralelo a la reserva de plaza pública o una propuesta de prestación económica vinculada a servicio, si se ha optado por recibir el servicio recomendado de forma

privada, previa reserva de plaza en la red pública.

El derecho a ser beneficiaria de algunas de las prestaciones reconocidas por el SAAD se adquiere por el solo hecho de haber sido reconocida como dependiente

En cuanto a la posibilidad de reconocer el derecho a recibir prestaciones económicas vinculadas al servicio, el primer párrafo del punto 3.5 del Protocolo del procedimiento del PIA (versión 3 del mes de junio de 2011), aprobado por el Departamento de Bienestar Social y Familia, establece que el PIA puede proponer servicios o prestaciones que estén reconocidos en el Sistema Catalán de Autonomía y Atención a las personas con Dependencia (SCAAD) y, por tanto, es necesario que los establecimientos tengan la condición de acreditados.

De acuerdo con esto, debe entenderse que únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, puede estudiarse la posibilidad de otorgar a la persona dependiente una prestación económica vinculada al servicio recomendado en su caso. Esta prestación iría destinada a cubrir los gastos del servicio previsto en el PIA, pero siempre que aquel servicio fuera prestado por una entidad o centro acreditado para la atención a la dependencia, y siempre teniendo presente que la concesión de una prestación económica vinculada al servicio es excepcional, puesto que el SAAD, según fue definido por el legislador, prioriza la atención en servicio.

A raíz de las quejas recibidas, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Bienestar Social y Familia para que revise de oficio expedientes de dependencia en los que, de acuerdo con la documentación aportada, debían corregirse las actuaciones. Han sido quejas en las que se ha suspendido la posibilidad de tramitar acuerdos PIA que reconocían prestaciones económicas vinculadas a servicio residencial, así como ingresos en plazas residenciales privadas acreditadas.

Esta situación de hecho (la suspensión de la prestación económica vinculada a servicio residencial), que afecta a la posibilidad de ofrecer y de concretar una de las prestaciones previstas en la Cartera de servicios sociales de Cataluña para atender la situación de las personas con dependencia reconocida, no puede servir como fundamento para desproveer a una persona dependiente de una serie de derechos subjetivos de los que es beneficiaria por expresa disposición legal.

El Departamento de Bienestar Social y Familia no es competente para decidir no reconocer los derechos subjetivos que legalmente corresponden a una persona por disposición normativa. En esta misma línea, de acuerdo con la normativa que regula el SAAD, corresponde a la Administración autonómica determinar los servicios o prestaciones concretas que correspondan a cada persona dependiente, en función de su situación particular, pero el derecho a ser beneficiaria de alguna o algunas de las prestaciones reconocidas por el SAAD lo adquiere la persona por el solo hecho de haber sido reconocida como dependiente en los grados correspondientes según la tabla de vigencia que establece la propia normativa, no lo determina la Administración.

Queja 01800/2014

La promotora de la queja se muestra disconforme con el documento que los servicios sociales de atención primaria han elaborado de desistimiento del PIA en el caso de su madre, en una situación de dependencia reconocida en grado III. El motivo del desistimiento es que está ingresada, en plaza privada, en una residencia colaboradora y no puede tramitar la prestación vinculada.

La persona dependiente, por el hecho de tener reconocido el grado III, sí cumple los requisitos establecidos por la Ley 39/2006 para ser beneficiaria del derecho a los servicios y las prestaciones derivadas de su situación de dependencia.

La resolución dictada por el ICASS según la cual no puede establecerse el PIA porque la persona no cumple con los requisitos no se corresponde con la realidad del caso, ni con el derecho vigente aplicable a este tipo de procedimientos y situaciones.

Así pues, el Síndic se dirige al Departamento de Bienestar Social y Familia para que se revise de oficio el expediente de dependencia de la madre de la promotora de la queja. Así mismo, se le recuerda que es la normativa que regula el SAAD la que determina los servicios o prestaciones que corresponden a cada persona dependiente, y que el derecho a ser beneficiaria lo adquiere la persona por el solo hecho de haber sido reconocida como persona dependiente según la normativa vigente.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que en este caso se ha dictado la resolución PIA, por la que se le otorga la prestación económica vinculada al servicio de acogimiento residencial.

Queja 04721/2015

La promotora de la queja, que tiene reconocido un grado I de dependencia, considera que hay pasividad a la hora de elaborar el PIA y que se está demorando excesivamente el proceso.

Dado que, según la Ley 39/2006, el grado I de dependencia debería ser efectivo desde el 1 de julio de 2015, se constata que han transcurrido más de tres meses desde el momento en el que empezaron a ser efectivos los derechos de las personas con un reconocimiento de la situación de dependencia moderada y, por tanto, que se está produciendo una demora que conlleva un incumplimiento del plazo establecido para la elaboración y aprobación del PIA.

Así pues, el Síndic sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia y al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona que tomen las medidas oportunas para agilizar, tanto como sea posible, la elaboración y aprobación de los PIA.

En este sentido, el Síndic solicita a la Administración que verifique que se complete el proceso de elaboración y de envío de los datos necesarios para elaborar el PIA, de forma que se agilice al máximo la resolución del procedimiento.

7. DIFICULTADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS MAYORES PARA ACCEDER A RECURSOS RESIDENCIALES

Los recursos residenciales son necesarios para las personas que, dadas sus condiciones, necesitan una atención integral que no puede ser prestada en el entorno domiciliario por los familiares o profesionales. En estos casos, los centros residenciales se convierten en el nuevo hogar de las personas y tienen la finalidad de que cada persona pueda recibir el apoyo que necesita para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria y para potenciar sus capacidades. Los centros deben orientar las actividades diarias a mejorar el nivel de vida de los residentes y realizar un seguimiento de sus necesidades.

La situación de las personas que requieren un servicio residencial, ya sean personas mayores o personas con discapacidad, es a menudo de extrema vulnerabilidad y, por tanto, cabe esperar que la Administración realice esfuerzos para garantizar que la necesidad de un recurso residencial pueda ser atendida en el momento en el que surge.

a) Gestión de listas de espera

Este año el Síndic ha tramitado dos actuaciones de oficio (AO-025218/2014 y AO-025218/2014) dirigidas a conocer el funcionamiento y el estado actual del sistema de gestión de las listas de espera y de asignación de las plazas de servicios residenciales para gente mayor y para personas con discapacidad, financiadas con fondos públicos.

En el marco de sus respuestas, la Administración ha explicado que los servicios residenciales para gente mayor están destinados a personas mayores con reconocimiento de un grado II e III de dependencia, y que corresponde a los trabajadores sociales de primaria orientar e informar sobre la necesidad del recurso. La persona interesada o sus familiares deben dirigirse a los centros escogidos para darse de alta (hasta tres listas de espera, puesto que cada centro gestiona su lista). Los técnicos

de los Servicios Territoriales son los responsables de la gestión de las plazas, y del seguimiento y la resolución de las solicitudes de acceso a los recursos residenciales.

El criterio general para decidir sobre el acceso a un recurso es el orden de alta en cada lista de espera y sólo se admiten excepciones por concurrencia de ciertos factores objetivos, como, por ejemplo, la conciliación familiar, las autorizaciones judiciales, la situación de riesgo social y vulnerabilidad, que, en cada caso, deben valorar los servicios sociales de atención primaria, que se coordinarán con los Servicios Territoriales.

Sobre la gestión de las plazas de servicios residenciales para personas con discapacidad, el Departamento de Bienestar Social y Familia informa que pueden acceder las personas que tienen reconocida la condición de persona con discapacidad con recomendación de recurso residencial del equipo de valoración y orientación (EVO), que estén valoradas como personas dependientes con un grado protegido y que tengan entre dieciocho y sesenta y cinco años.

La gestión de las listas de espera y la resolución sobre los ingresos corresponden a los Servicios Territoriales, y son estos profesionales los que realizan las valoraciones técnicas de cada caso, gestionan y controlan la lista de espera de acceso a los recursos, y concluyen el procedimiento. Por regla general, para resolver se sigue el orden de entrada de las solicitudes de orientación y sólo se admiten excepciones a este orden si concurren factores objetivos (como los señalados en relación a los servicios para gente mayor), que serán valorados por los técnicos de los Servicios Territoriales.

Es necesario incrementar los recursos para la atención residencial adecuada de las personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta asociado

El Síndic ha constatado que en ninguno de los dos supuestos se garantiza un sistema de consulta que permita a las personas

interesadas conocer, autónomamente, el estado de tramitación de su solicitud y la posición que ocupan en la lista de espera en cada momento, y en el caso de los servicios residenciales para gente mayor ni siquiera existe un fichero único que recoja el estado general de las listas de espera. Tampoco existen pautas objetivas y públicas en relación a los criterios de priorización que se aplican en casos concretos.

El Síndic ha sugerido al Departamento que adopte medidas para garantizar la publicidad permanente de las listas de espera a recursos residenciales para gente mayor y para personas con discapacidad y que dote de publicidad a los movimientos de estas listas, con el fin de que las personas interesadas puedan consultar, en todo momento, el nombre del recurso o recursos en que están inscritos y del lugar que ocupan en cada una de las listas. Todo ello, preservando la confidencialidad de los datos personales de las personas interesadas, por ejemplo, mediante la adjudicación de un código alfanumérico de registro en una lista de espera.

También ha recomendado que se garantice la publicidad de los movimientos de las listas de espera que se producen por criterios diferentes al orden cronológico, es decir, en todos aquellos casos en los que se aplican los criterios de priorización referidos por el Departamento.

Se debe garantizar la publicidad permanente de las listas de espera a recursos residenciales para gente mayor y para personas con discapacidad

En el caso concreto de los servicios residenciales para personas con discapacidad, también ha recordado que todas las resoluciones sobre una solicitud de un recurso residencial, tanto en el momento de la valoración (CAD) como en el de la asignación del recurso, deben estar debidamente motivadas, hecho que es especialmente relevante en las decisiones tomadas a partir de la valoración previa al ingreso. La resolución motivada da seguridad jurídica

y permite a la persona interesada, si así lo considera, ejercer su derecho de recurrir la decisión.

El Departamento ha manifestado su conformidad con las sugerencias del Síndic, a pesar de recordar que las limitaciones presupuestarias no le permiten ejecutar proyectos como los que se solicitan de forma inmediata. Explica, así mismo, que los elementos de publicidad que reclama el Síndic se tendrán en cuenta en relación con la información que se pondrá a disposición de los ciudadanos en el Portal de la Transparencia de la Generalitat y en el propio Departamento.

b) Insuficiencia e inadecuación de recursos residenciales para casos complejos específicos

Desde el año 2010 el Síndic ha llamado la atención sobre la insuficiencia de recursos destinados a atender adecuadamente las necesidades concretas de las personas con discapacidad intelectual y alteraciones de conducta vinculada.

Durante estos años el Síndic ha tenido conocimiento de varios casos de personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta, generalmente a partir de quejas presentadas por sus familiares, en los que las familias se ven desbordadas porque no pueden atender adecuadamente las necesidades de estas personas en el domicilio; y, al mismo tiempo, a pesar de haber llevado a cabo los trámites necesarios para conseguir un recurso residencial, ven que pasan los años (en algunos casos hasta siete años) y la Administración no les proporciona este recurso.

La disposición de plazas residenciales para este colectivo es claramente insuficiente y esto determina la demora de la Administración a la hora de atender las solicitudes para estos servicios.

En algunos de estos casos la Administración ha informado al Síndic de que no dispone de recursos residenciales adecuados para atender estos perfiles concretos. En otros, la Administración ha reconocido el derecho de la persona a recibir un servicio, pero los centros propuestos para prestarlo no han aceptado el ingreso porque

consideraban que, dado el perfil concreto de la persona interesada, no podían atender todas sus necesidades.

El Departamento de Bienestar Social y Familia también ha informado acerca del Plan de asistencia integral de atención a las personas con enfermedad mental y discapacidad, física o psíquica de alta complejidad, que prevé poner en marcha una serie de medidas para mejorar las carencias detectadas en la atención de personas con inteligencia límite, ligera o media que presentan trastorno límite de personalidad, trastorno asocial de la personalidad y trastorno de conducta. Según ha explicado la Administración, dadas las particularidades de este tipo de casos, se creó la Comisión Interdepartamental de Casos Complejos, en la que participan tanto el Departamento de Bienestar Social y Familia como el Departamento de Salud, y en cuyo marco se estudian estos asuntos, a fin de poder ofrecer a cada persona un recurso adecuado a las necesidades concretas derivadas de su patología.

En sus resoluciones, el Síndic ha recordado insistentemente que los recursos residenciales deben adaptarse a las diferentes necesidades de las personas y ha remarcado la necesidad de invertir más recursos para la atención adecuada de las personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta relacionada, evaluar la demanda existente y planificar otros servicios, con el fin de atender convenientemente todos los casos.

En muchos de estos casos, el Síndic ha considerado que la respuesta de la Administración (Bienestar Social o Salud), que justifica la imposibilidad de asignar un recurso residencial por la falta de plazas adecuadas a los perfiles concretos de los

pacientes y la complejidad de cada caso, es insuficiente y ha reclamado soluciones urgentes a los casos concretos.

Así mismo, ha remarcado que también debe tenerse presente que los casos de discapacidad intelectual asociada a trastorno de conducta acostumbran a ser casos complejos que, a menudo, ponen en riesgo la seguridad y la integridad tanto física como emocional no solamente de los afectados, sino también del núcleo de personas que le son más próximas por razones de convivencia.

A criterio del Síndic, la Administración debe realizar esfuerzos para proveer, en todos estos casos y sin dilaciones, un recurso (social o sanitario) que permita atender las situaciones convenientemente para proteger tanto a la persona con discapacidad como a sus familiares.

También ha recomendado que, para estos casos complejos en los que existe un riesgo tanto para la integridad física y emocional de la persona afectada como de su entorno, hay que establecer protocolos de actuación que garanticen que los ciudadanos que lo necesitan puedan disfrutar, sin demora, de un recurso (residencial, sanitario, etc.) adecuado para la atención y el tratamiento de su condición y proponer soluciones alternativas cuando no existan plazas libres en ninguno de los servicios residenciales adecuados.

En cuanto a la problemática general, en una reciente respuesta el Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado de la inauguración, en julio de 2015 en Barcelona, de la Residencia Mas Sauró, con 48 plazas para personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta.

Quejas 05673/2014 y 06048/2014

Los padres de un joven con varias patologías vinculadas a una discapacidad intelectual y la entidad tutelar responsable de su caso solicitan la intervención del Síndic para garantizar su derecho a ser acogido en un recurso residencial adecuado a su perfil, después de que haya sido expulsado de un centro residencial por faltas asociadas a la conducta. Durante casi dos años se ha intentado que la Administración asigne un servicio residencial especializado para evitar los constantes episodios de descontrol que han derivado en situaciones de riesgo para su salud y también en relación a otras personas, así como varias intervenciones de los cuerpos y fuerzas de seguridad. Actualmente, está siendo atendido por los servicios de salud mental de adultos y por los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, que han instado, en tres ocasiones, reuniones conjuntas con los diferentes actores que han intervenido en su caso (policía, servicios sanitarios, entidad tutelar, etc.) para estudiar una posible salida a su situación. El Departamento de Bienestar ha informado recientemente que está pendiente la valoración del ingreso del joven en la Residencia Mas Sauró.

Queja Q 04739/2014

La familia de un joven (75% de discapacidad psicofísica, necesidad de tercera persona, diagnóstico de trastorno autista y trastorno de conducta) escolarizado en un centro de educación especial, que durante los últimos cuatro cursos ha sido aislado en un aula, dadas las dificultades conductuales y relacionales que presenta, solicita la intervención del Síndic. Reclama un cambio de centro a un recurso adecuado a sus necesidades, después de constatar que los informes del EVO laboral y de la propia escuela reconocen que el centro educativo no disponía de recursos para atenderlo convenientemente, dado que requiere un servicio especializado. El Síndic ha recomendado a los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Enseñanza que realicen un estudio conjunto del caso y que garanticen, con urgencia, un recurso adecuado a las necesidades del joven y, a la vez, que se respeten sus derechos a la integración y participación en el ámbito social. El Departamento de Bienestar informa, casi un año después, que está pendiente de tramitar una plaza en un centro especializado.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00009/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al tratamiento de algunas situaciones en los procedimientos de renta mínima de inserción

Diferentes personas a quienes se les ha denegado la prestación de la renta mínima de inserción y han interpuesto un recurso de alzada se han quejado al Síndic porque, cuando aún no se ha resuelto este recurso, se les ha informado de que para realizar una nueva solicitud debían renunciar al recurso de alzada. Sin embargo, esta información no se adecúa a las previsiones de la normativa reguladora de la renta mínima de inserción, que únicamente hace referencia a la imposibilidad de conceder más de una prestación de este tipo para el mismo núcleo de convivencia.

El Síndic ha sugerido que para tramitar una nueva solicitud no sea necesario renunciar al recurso de alzada previo; y, en consecuencia, que se enmiende la información que se da al respecto a las personas que se dirigen a los servicios del Departamento de Empresa y Ocupación. Esta sugerencia ha sido aceptada.

AO 00011/2015
Finalizada

Aplicación en Cataluña del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, relativo a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad

De acuerdo con la disposición transitoria primera del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y el uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, "las administraciones públicas competentes disponen de un plazo de un año para adaptar sus normas a las previsiones de este real decreto". A pesar de ello, la disposición final segunda establece que el Real Decreto entra en vigor al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial del Estado. Por tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para comprobar cómo ha previsto la Administración aplicar esta medida en Cataluña mientras no se haya llevado a cabo la adecuación de la normativa autonómica al Real Decreto.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que ha iniciado gestiones internas y con el Departamento de Salud para fijar, de forma coordinada, el procedimiento de concesión y gestión de la tarjeta de aparcamiento provisional, con el objetivo de disponer del procedimiento a la mayor brevedad posible y poder realizar la difusión necesaria a los entes locales para que expidan la tarjeta.

AO 00039/2015
En tramitación

Actuación de oficio sobre el nuevo baremo de valoración de la dependencia y la discapacidad

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para valorar el nuevo baremo de valoración de la dependencia y la discapacidad que el Departamento de Bienestar Social y Familia ha anunciado en marzo de 2015 y para estudiar la incidencia que puede tener en los procesos de reconocimiento de la dependencia y la discapacidad de las personas.

AO 00057/2015
En tramitación

Actuación de oficio para estudiar las medidas adoptadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia a fin de ampliar la cobertura de los recursos residenciales para ancianos

En el marco de una actuación de oficio iniciada en el año 2014, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó que actualmente no se dispone de plazas libres en las residencias públicas para ancianos en Cataluña, y que por esta razón había elaborado una nueva programación territorial para planificar la ordenación de crecimiento de nuevos recursos donde se detecte que existe la necesidad. La Administración señaló que en el sector de la tercera edad se está trabajando para que el 51% de las plazas que se ofrecen en régimen de colaboración pasen también a un régimen de concierto.

A la vista de esta información, y atendiendo a las listas de espera para acceder a casi todos los centros que conforman la red pública de servicios residenciales para ancianos, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de la implementación de los planes y las medidas anunciadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia y de la incidencia de estas medidas en la cobertura de la necesidad de recursos residenciales de las personas mayores que tienen reconocido un derecho subjetivo a recibir un servicio residencial, en virtud de su situación de dependencia.

AO 00058/2015
En tramitación

Actuación de oficio para estudiar las medidas adoptadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia a fin de ampliar la cobertura de los recursos residenciales para personas con discapacidad según las necesidades de cada tipo de servicio

En el marco de una actuación de oficio iniciada en el año 2014, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó de que se está desarrollando un plan para la concertación progresiva de plazas residenciales para personas con discapacidad a fin de alcanzar el 100% de las plazas vía convenio.

Por otra parte, a partir del estudio de las quejas individuales tramitadas por el Síndic, se ha podido constatar que a menudo la oferta de recursos residenciales especializados para determinados perfiles de personas con discapacidad resulta insuficiente y que los tiempos de espera en algunos casos son extremadamente largos.

Por tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de la implementación de los planes y las medidas anunciadas por el Departamento y de la incidencia de estas medidas en la cobertura de las necesidades de recursos residenciales de las personas con discapacidad que han sido valoradas con orientación de recurso residencial y que tienen reconocido un derecho subjetivo a recibir un servicio adecuado a sus necesidades en virtud de su situación de dependencia.

AO 00069/2015
En tramitación

Actuación de oficio para estudiar las medidas adoptadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia para gestionar el paso de las ayudas del Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar de régimen de subvenciones a régimen de servicios

En el marco de una actuación de oficio iniciada en el año 2014, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó que tenía el compromiso de gestionar el paso de subvención a servicio del Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar en el año 2015, y que iniciaría la actuación con el sector de las personas con enfermedad mental y, a continuación, con el colectivo de las personas con discapacidad. De acuerdo con esta información, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de este compromiso del Departamento.

AO 00110/2015
Finalizada

Falta de accesibilidad en la conexión entre la red de metro y la ferroviaria en la estación de Sants de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio tras recibir varias quejas de usuarios de la estación de Sants por la falta de funcionamiento de las escaleras mecánicas que dan acceso al vestíbulo de la estación de tren desde los tornos del servicio de metro. Exponen que tampoco existe alternativa alguna diferente a las escaleras fijas que comunican las dos zonas de la estación. La Autoridad del Transporte Metropolitano ha informado que las condiciones de accesibilidad de las líneas 3 y 5 de metro en la estación de Sants y los itinerarios de acceso desde la calle y la circulación hasta los andenes se ajustan a la normativa vigente. En cuanto a los accesos desde la conexión con la estación de ferrocarriles, que son competencia de Adif, explica que la avería de las escaleras mecánicas está proceso de solución.

AO 00124/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a las condiciones de accesibilidad de los trenes de Cercanías de Cataluña

El Síndic ha tenido conocimiento del caso de un ciudadano con una discapacidad física que le obliga a desplazarse en silla de ruedas que ha denunciado a la prensa la situación de discriminación indirecta que sufre al no poder acceder, de forma autónoma, a los trenes de la red de Cercanías de Cataluña de la Línea R4 que circulan por su municipio. Tampoco puede utilizar el servicio de autobuses interurbanos para desplazarse a Barcelona para estudiar una carrera universitaria, dado que los horarios no se adecúan a sus necesidades.

AO 00127/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a la ubicación de la residencia Mas Sauró para la garantía del derecho de integración e inclusión social de las personas con discapacidad

Algunas entidades del tercer sector social que trabajan para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad han puesto de manifiesto su rechazo a la ubicación escogida para la residencia Mas Sauró de Barcelona, inaugurada el 21 de julio de 2015. Critican que se ha escogido un entorno aislado y poco inclusivo.

En el marco de la actuación de oficio abierta para estudiar este asunto, el Síndic ha formulado varias sugerencias al Departamento de Bienestar Social y Familia dirigidos a favorecer la integración social y comunitaria de las personas con discapacidad que residen en este centro.

AO 00142/2015
Finalizada

Actuación de oficio abierta a raíz de los supuestos maltratos sufrido por una chica con discapacidad y trastorno del espectro autista en un centro de titularidad de la DGAIA

El Síndic ha tenido conocimiento de la agresión sexual que sufrió una chica de veinte años con discapacidad y trastorno del espectro autista, tutelada por una entidad tutelar y residente en un centro de titularidad de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA). Dado que la madre de la chica ha informado que los hechos se pusieron en conocimiento de la Fiscalía y del Defensor del Pueblo, se ha abierto una actuación de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo y establecer si existe alguna actuación de las administraciones catalanas en relación a los hechos denunciados que pueda ser objeto de investigación por parte del Síndic.

De acuerdo con el contenido del informe enviado por el Defensor del Pueblo, esta institución atendió a la madre de la chica y llevó a cabo todas las actuaciones que se consideraron necesarias con las diferentes administraciones implicadas.

AO 00146/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la situación de los temporeros de origen inmigrante acampados en una plaza de Lleida

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la decisión del Ayuntamiento de Lleida de desalojar a los temporeros que están acampados a la plaza del Seminario. Los afectados han manifestado que no tienen dónde ir y que pensaban encontrar otro lugar en la calle para dormir, mientras buscan empleo en la fruta y a la espera de marcharse a otras campañas agrícolas.

Después de estudiar este asunto con detenimiento, el Síndic ha realizado una serie de recomendaciones al Ayuntamiento de Lleida y ha trasladado la cuestión al Defensor del Pueblo.

AO 00165/2015
Finalizada

Actuación de oficio sobre el seguimiento de los programas individuales de atención a las personas en situación de dependencia

El Síndic ha abierto una actuación de oficio dado que se han planteado dudas sobre la posibilidad de que el seguimiento que realizan los servicios sociales de los programas individuales de atención de las personas dependientes no sea siempre apropiado, y a fin de conocer y evaluar los criterios que se siguen, las prácticas y los protocolos que se aplican a la hora de realizar este seguimiento.

AO 00186/2015
En tramitación

Implementación y cumplimiento de la Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana

Pasados seis años de la aprobación de la Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana, los colectivos de personas sordas firmantes continúan denunciando la falta de implementación de medidas para garantizar el bilingüismo (lengua oral y firmada) en el marco de los diferentes servicios públicos básicos, como por ejemplo la enseñanza o la sanidad. También denuncian la falta de dotación presupuestaria destinada a atender los mandatos de esta Ley.

AO 00187/2015
En tramitación

Posibles incidencias en una residencia geriátrica

El Síndic ha tenido conocimiento de la disconformidad de algunos familiares de personas residentes en un centro geriátrico de Castelldefels. En concreto, consideran que desde el ingreso en la residencia sus familiares han mostrado un deterioro importante y que el personal de la residencia es insuficiente para atender a todos los residentes. También exponen que se producen accidentes de forma frecuente, que, en algunos casos, han derivado en ingresos hospitalarios de los internos. A la vista de esta situación, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia que se interese por las condiciones de funcionamiento y atención de los residentes en este centro.

AO 00188/2015
En tramitación

Posibles incidencias en la prestación del servicio de un albergue social en Mataró

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de las denuncias difundidas por una plataforma ciudadana en relación con el funcionamiento de un albergue social gestionado por la Cruz Roja de Mataró.

AO 00190/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la utilización de los escúteres de movilidad que utilizan muchas personas con discapacidad física para sus desplazamientos periódicos en los autobuses de transporte público

Los últimos años, el Síndic ha recibido varias quejas de personas con discapacidad física que utilizan diariamente un escúter de movilidad para sus desplazamientos en vez de utilizar una silla de ruedas manual o eléctrica, y que no tienen permitido acceder a los autobuses de transporte público con estos aparatos.

TMB ha informado que se han incrementado el número de demandas para que se permita utilizar estos vehículos en los transportes públicos, y que ha solicitado la creación de una comisión de estudio de esta cuestión en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, con la participación de los colectivos afectados. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de este proceso de estudio.

AO 00205/2015
En tramitación

Actuación de oficio para conocer el funcionamiento del sistema de gestión de las listas de espera y de asignación de plazas de servicios de atención diurna para personas con discapacidad financiada con fondos públicos

A raíz de la denuncia de una entidad relativa a las largas listas de espera de los servicios especializados de atención diurna dirigidos a personas con discapacidad, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar un seguimiento de las solicitudes de este servicio especializado, del sistema de gestión de las listas de espera y del proceso de asignación de los recursos que deben seguir las personas desde el momento en el que solicitan el servicio.

AO 00206/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a los presuntos maltratos ocurridos en una residencia geriátrica de Arenys de Mar

El Síndic ha abierto una actuación de oficio ante los presuntos maltratos ocurridos en una residencia para ancianos de Arenys de Mar.

8. SANCIONES DEL SOC A PERSONAS PERCEPTORAS DE PRESTACIONES POR DESEMPLEO

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, atribuyó al Servicio Público Estatal de Empleo (SEPE) la competencia sancionadora respecto de las personas perceptoras de prestaciones por desempleo que incurrieran en las conductas tipificadas como infracciones leves o graves de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS).

La Sentencia 104/2013, de 24 de mayo de 2013, del Tribunal Constitucional, declaró inconstitucional y nulo un artículo de la mencionada ley y devolvió la competencia de la potestad sancionadora a la Generalitat, en los supuestos de no renovación de la demanda de ocupación de los perceptores de prestaciones por desempleo (art. 24.3 LISOS).

No obstante, el 4 de agosto de 2013 entró en vigor el Real Decreto Ley 11/2013, de 2 de agosto, para la protección de los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social, que modificó el artículo 24 de la LISOS, en el sentido de suprimir la infracción de “no renovación de la demanda de ocupación”. Se mantiene como infracción el hecho de no cumplir el requisito de mantenerse inscrito de forma interrumpida y se atribuye de nuevo al SEPE la competencia sancionadora en caso de incumplimiento. El Real Decreto Ley 11/2013 fue impugnado por la Generalitat en el Tribunal Constitucional (TC).

En todo caso, en el período comprendido entre el 24 de mayo de 2013 y el 3 de agosto de 2013, la Generalitat fue competente para ejercer la potestad sancionadora en los supuestos de no renovación de la demanda por parte de los perceptores de prestaciones por desempleo.

La Generalitat, a través del SOC, y en el marco de la potestad sancionadora, de acuerdo con la infracción tipificada en el artículo 24.3 mencionado, inició miles de procedimientos sancionadores a

perceptores de prestaciones por desempleo que no habían renovado la demanda de ocupación, con propuestas de sanciones de un mes de pérdida de la prestación por desempleo por este supuesto, ya derogado, y en los supuestos comprendidos entre el 24 de mayo de 2013 y el 3 de agosto de 2013, período en el que la Generalitat había recuperado la competencia de la potestad sancionadora.

La Administración debe aplicar de forma retroactiva la normativa sancionadora más beneficiosa para los presuntos infractores

A raíz de la recepción de quejas de perceptores de prestaciones por desempleo y de un sindicato sobre la actuación del SOC, el Síndic analizó los procedimientos sancionadores que había iniciado la Generalitat, entendiendo que no se atenían a la legalidad vigente, puesto que se iniciaban procedimientos sancionadores de una infracción que ya no existía y no se aplicaba la Ley 30/1992, de Procedimiento Administrativo Común, en cuanto a los principios de la potestad sancionadora (principio de legalidad, irretroactividad, principio de tipicidad, principio de proporcionalidad). Además, el artículo 128.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo establece que “las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en la medida en que favorezcan a la persona presuntamente infractora”, es decir, la aplicación retroactiva de la normativa sancionadora más beneficiosa para los presuntos infractores.

Dadas las graves consecuencias del inicio, por parte del SOC, de estos expedientes sancionadores a personas desempleadas perceptoras de prestaciones por desempleo, el Síndic verificó si la reforma del Real Decreto Ley 11/2013 suponía la desaparición del ilícito administrativo “no renovar la demanda de ocupación” y, por otra parte, si era aplicable el principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable a los expedientes sancionadores iniciados por el SOC.

El Síndic analizó la mencionada normativa e interpretó que ésta suprimía como

infracción el no renovar la demanda de ocupación, de forma que dejaba de existir la infracción tipificada como ilícito administrativo previsto antes de la modificación, a pesar de que introducía la obligatoriedad de la inscripción ininterrumpida durante el período de duración de la prestación, concepto diferente y no equiparable a la no renovación, y devolvía las competencias de la potestad sancionadora al SEPE.

El afán del Estado por recuperar competencias que el TC había considerado propias de la Generalitat cuestiona la seguridad jurídica y perjudica la coordinación de las políticas de ocupación

Por otra parte, dado que el SOC está obligado a aplicar en los expedientes sancionadores el principio de irretroactividad de la potestad sancionadora,

el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que se dejaran sin efecto y se archivaran todos los procedimientos sancionadores iniciados por el SOC por no renovar la demanda de ocupación entre el 24 de mayo y el 3 de agosto de 2013, y que se anularan todas las resoluciones que se hubieran podido dictar al respecto. Esta sugerencia ha sido aceptada y ha conllevado el archivo de todos los expedientes incoados.

Así mismo, el Síndic denunció el constante debate político competencial que había provocado el cambio de normativa, evidenciado en la voluntad del Gobierno del Estado de recuperar una competencia que el Tribunal Constitucional había considerado propia de la Generalitat y que con el Real Decreto Ley 11/2013 se quiso soslayar.

En opinión del Síndic, el afán del Gobierno del Estado por desvirtuar las competencias ejecutivas estatutarias de la Generalitat en el ámbito laboral cuestiona la seguridad jurídica, objeto del debate competencial que se ha producido en este caso, y agrava aún más la posibilidad del traspaso de las políticas pasivas de ocupación para coordinarlas con las activas, como reiteradamente ha solicitado esta institución.

Queja 09141/2014

El promotor de la queja denunció la actuación del SOC, como consecuencia de la incoación de expedientes sancionadores a las personas perceptoras de prestaciones por desempleo que no renovaron la demanda de ocupación, de acuerdo con la infracción tipificada en el artículo 24.3 del modificado Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, y porque no se aplicaba el principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable a las personas afectadas.

Analizada la queja, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que, en aplicación del principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable para las personas afectadas, se dejaran sin efecto y se archivaran todos los procedimientos sancionadores iniciados por no renovar la demanda de ocupación entre el 24 de mayo y el 3 de agosto de 2013, y que se anularan, en su caso, todas las resoluciones que se hubieran podido dictar al respecto.

El Departamento aceptó la sugerencia del Síndic y declaró el archivo de todos los expedientes sancionadores iniciados por el SOC por no renovar la demanda de ocupación entre el 24 de mayo y el 3 de agosto de 2013.

9. EL DESEMPLEO CRÓNICO EN PERSONAS MAYORES DE 45 AÑOS

Dada la preocupante situación de las personas desempleadas mayores de 45 años y el riesgo de este colectivo de no encontrar trabajo, con posibilidades de exclusión social (el 57% son cabezas de familia), el Síndic inició la actuación de oficio 9784/2014, a fin de identificar las claves de intervención, y las diferentes necesidades y situaciones que sufre el colectivo. Con la voluntad de trabajar con los agentes implicados y los parados afectados, el 19 y 20 de marzo de 2015 se organizó la jornada “¿Cómo combatir el paro de los mayores de 45 años? Reflexiones para un debate necesario”, con la colaboración de la Obra Social “la Caixa”, en la que participaron personas afectadas, sindicatos, organizaciones empresariales, la Administración pública y expertos del ámbito universitario, entre otros agentes.

En estas jornadas se evaluaron las políticas y los recursos de este colectivo y se propusieron los cambios operativos necesarios para la reinserción laboral de estas personas, con las ayudas correspondientes para combatir los factores que retrasan una salida eficiente del paro.

Una persona sin trabajo no es tan sólo una persona en riesgo de exclusión, sino una persona que puede ver vulnerados sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución, como el derecho a la libertad, a la igualdad y a la participación en la vida social, así como el principal fundamento del orden político y paz social, como es la dignidad.

El derecho al trabajo es la base para una vida digna, y todas las personas deben tener la posibilidad de ganarse la vida con el trabajo que elijan o acepten, en condiciones equitativas y que no sean degradantes para la dignidad humana. Así lo reconocen de forma específica los artículos 6 y 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. A su vez, la Carta Social Europea establece como “garantía del ejercicio efectivo del derecho al trabajo, el compromiso de los estados signatarios a reconocer como uno de sus principales objetivos, la obtención y el mantenimiento de un nivel de ocupación, lo más elevado posible, con el fin de conseguir la plena ocupación”.

Sin embargo, la realidad contrasta con estos principios. A pesar del seguimiento por parte de la Administración de los acuerdos internacionales y de los objetivos estratégicos de la Unión Europea para la construcción de una sociedad inclusiva y cohesionada, no ha sido suficiente para evitar la grave degradación de la situación laboral que sufren los jóvenes y otros segmentos de población de nuestro país, como el colectivo de mayores de 45 años.

El paro crónico no solamente pone a la persona en riesgo de exclusión, sino que vulnera sus derechos y su dignidad

Mientras no se pongan en marcha estrategias económicas y sociales para salir de la crisis, con programas de formación e inserción, una mejor redistribución del trabajo, compatibilizando la eficiencia económica con las mejoras en la protección social y por desempleo, continuará aumentando la precariedad laboral y el problema de inserción de las personas mayores de 45 años.

El Síndic ha abierto constantes actuaciones de oficio y ha formulado sugerencias a los poderes públicos, tanto de Cataluña como del Estado, en el marco de la protección y el amparo de los derechos de los desempleados mayores de 45 años. Estas sugerencias han sido aceptadas por el Departamento de Empresa y Ocupación, en el sentido de que la actuación de este departamento sea más proactiva para evitar la existencia de ofertas de trabajo y de procesos de selección en empresas privadas que puedan ser discriminatorios. También se ha solicitado que los recursos públicos para fomentar la contratación y la formación sean adecuados a las nuevas exigencias del mercado laboral, con el oportuno reciclaje profesional y contratos que permitan conjugar la formación con la experiencia laboral.

Estas sugerencias a los poderes públicos se aportaron, junto con otras consideraciones, al debate de las jornadas del 19 y 20 de marzo de 2015, dado que la normativa

actual, en particular la última reforma laboral, ha menospreciado la situación, las reivindicaciones y la participación del colectivo de desempleados mayores de 45 años, a la vez que ha dificultado la negociación colectiva, a favor de la judicialización de los conflictos.

Es necesario un plan de atención integral para el colectivo de mayores de 45 años para combatir los factores que retardan una salida eficiente del paro

Con el fin de dar una respuesta a la problemática del colectivo mencionado, y trascendiendo del ámbito meramente normativo, de las mencionadas jornadas se sucedieron unas propuestas de acción inmediata, como la configuración del sistema de ocupación como un todo integrado por diferentes actores que deben coordinarse y deben explotar al máximo sus niveles de incidencia; o bien la necesidad de aprobar un plan de acción integral contra la discriminación por razón de edad en la ocupación, que podría liderarse desde la Generalitat de Cataluña, a pesar de que muchas de las medidas concretas de actuación no estén en el ámbito de sus competencias.

En el ámbito legislativo, se propuso la reconfiguración constitucional del derecho al trabajo, la planificación coherente de la protección por desempleo, con la articulación de las políticas activas y pasivas. Sería necesario modificar la asistencia al desempleo, haciéndola ilimitada en el tiempo, siempre y cuando persista una situación objetiva de necesidad, a fin de garantizar un nivel de suficiencia asimilable al salario mínimo interprofesional (SMI). Así mismo, se sugirió la modificación del convenio especial con la Seguridad Social, el régimen especial de trabajadores autónomos, en cuanto a la protección de paro, especialmente para los mayores de 55 años cuando cesan en la actividad que habían estado desarrollando, y la modificación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, entre otros.

En el ámbito operativo, se sugirió la interacción de los centros de atención primaria de la salud con los servicios sociales y los de colocación, con un seguimiento de atención individualizada y aprovechando los recursos de los centros especiales de trabajo (CET) y de las empresas de inserción (EI); mejorar las políticas de ocupación en la información, la promoción del apoderamiento, con participación activa en actividades sociales y con medidas específicas para favorecer la movilidad; la intensificación del control del fraude, con más participación de la Inspección de Trabajo, y la promoción de políticas de concertación social, con medidas específicas en la negociación colectiva para combatir la discriminación por razón de edad.

Queja 04387/2014, entre otras

El promotor de la queja exponía las dificultades con las que se encuentran los desempleados mayores de 45 años para acceder de nuevo al mercado de trabajo. Sin perjuicio de las sugerencias que el Síndic había dirigido al Departamento de Empresa y Ocupación con motivo de otras quejas, la institución trasladó su preocupación a la Comisión de Peticiones del Parlamento de Cataluña.

De la respuesta a las sugerencias, se desprendieron la activación de medidas para favorecer la contratación y la formación de este colectivo, así como el trato prioritario y específico previsto en la Estrategia catalana para la ocupación en Cataluña 2012-2020, prioridad que también recoge el Plan director de políticas de ocupación en Cataluña.

Así, en cuanto a la formación, el Plan Director de Políticas de Ocupación 2014-2016 parte de las prioridades fijadas por la Estrategia Catalana para la Ocupación 2012-2020, que están adaptadas a la Estrategia Europea 2020 y que prevén, entre los cinco ejes prioritarios, adecuar y mejorar las competencias profesionales a las necesidades del mercado de trabajo.

En cuanto a la actuación y las medidas adoptadas por el Servicio de Ocupación de Cataluña, el Departamento ha informado de los diferentes programas de políticas activas dirigidos a personas paradas de larga duración, como los programas mixtos de formación y trabajo, para favorecer la inserción laboral y la mejora de la ocupabilidad de las personas participantes. Así mismo, ha desarrollado el programa “Forma e inserta”, para facilitar la formación concreta, previa a la contratación por parte de las empresas, de trabajadores en paro.

10. EL SÍNDIC DE GREUGES COMO DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS

En fecha 2 de diciembre el Síndic presentó al Parlamento el *Informe sobre los derechos de los niños y adolescentes 2015*, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 14/2010, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

El Informe recoge treinta medidas que el Síndic considera clave para una garantía adecuada de los derechos de los niños. Estas medidas no alcanzan todos los planteamientos que el Síndic ha trasladado a la Administración, que evidentemente también deben ser tomados en consideración. Sin embargo, en este informe se ha realizado un ejercicio de priorización para exigir medidas importantes e imprescindibles para hacer efectivos los derechos de los niños en el ámbito de la protección y el bienestar social.

A continuación, se consignan los apartados en los que se incluyen todas las recomendaciones efectuadas y que se desarrollan en el Informe (http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia_15.pdf).

I. DERECHOS DE PROTECCIÓN (ART. 3.1, 18, 19, 20, 25 de la Convención de los derechos del niño -CDI)

1. Reglamentación de los derechos de los niños tutelados como garantía
2. Actualización de los ratios de los servicios sociales de atención primaria
3. Ejecución inmediata de las medidas de protección propuestas por los equipos técnicos
4. Prohibición de ingresar en centros a los niños de hasta tres años e implantación progresiva de la medida hasta los seis años
5. Incremento del número de familias acogedoras y de UCAE
6. Incremento de plazas de educación intensiva y terapéuticas para niños tutelados

7. Provisión de un referente al niño tutelado
8. Supervisión del funcionamiento de los centros
9. Garantía del derecho a la documentación de los niños tutelados
10. Plan individualizado de transición a la vida adulta
11. Supresión de la afectación de las pensiones y prestaciones de los niños y adolescentes tutelados por la DGAIA
12. Extensión de las medidas de prevención, mediación y coordinación parental para los niños en separaciones conflictivas

II. DERECHOS SOCIALES

1. DERECHOS RELACIONADOS CON UN NIVEL DE VIDA ADECUADO DE LOS NIÑOS (ART. 23 I 27 CDI)

13. Renta de suficiencia económica garantizada para los niños
14. Servicios y programas de acompañamiento socioeducativo a lo largo de todo el ciclo vital del niño
15. Programas de apoyo y recursos específicos para atender a adolescentes con conductas de alto riesgo
16. Adecuación de los requisitos del procedimiento de adjudicación de las viviendas de emergencia social al interés superior del niño
17. Plazas residenciales para niños y adolescentes con discapacidad y trastorno de conducta

2. DERECHO AL MAYOR NIVEL DE SALUD POSIBLE (ART. 24 CDI)

18. Garantías de los niños en las listas de espera de salud
19. Atención de los niños y adolescentes en los centros de salud mental infantil y juvenil
20. Salud bucodental y oftalmológica

3. DERECHO A LA EDUCACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (ART. 28 Y 29 CDI)

21. Medidas de accesibilidad a la educación infantil de primero ciclo

22. Nuevo decreto de admisión para combatir la segregación escolar

23. Mejor dotación de las políticas de becas para asumir los costes de la escolarización

24. Medidas de garantía efectiva de la voluntariedad de las cuotas de los centros concertados

25. Dotación de recursos para atender al alumnado con necesidades educativas especiales con garantías de inclusión escolar

26. Incremento de la provisión de plazas de programas de segundas oportunidades

27. Acceso a la educación para adolescentes con discapacidad mayores de dieciséis años

4. DERECHO AL OCIO EDUCATIVO (ART. 31 CDI)

28. Ayudas económicas para acceder a las actividades de ocio

29. Planes locales de dinamización del ocio educativo en entornos socialmente desfavorecidos

30. Derecho al ocio de los niños con alguna discapacidad

Igualmente, cabe destacar el apartado de seguimiento del informe, que incorpora el estado de cumplimiento de las recomendaciones de los informes anteriores para que sea una herramienta de evaluación que permita a todos los agentes poder conocer los adelantos y los pasos que deben darse para la realización efectiva de los derechos de los niños y al Síndic llevar a cabo su labor supervisora y de garantía.

11. DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI

El 18 de octubre de 2014 entró en vigor la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia. La Ley supone un paso al frente hacia la igualdad efectiva y real de los derechos de las personas del colectivo LGTBI y tiene un carácter innovador y transversal que implica al conjunto de poderes públicos catalanes en la sensibilización, prevención y detección de la discriminación.

La Ley otorga al Síndic funciones específicas relativas a la defensa de derechos y libertades en materia de no discriminación de las personas LGTBI que puedan haber sido vulnerados por la actuación de la Administración. En el ámbito de la colaboración y coordinación entre instituciones que prevé la Ley, la Secretaría de Familia ha propuesto un convenio de colaboración en el Síndic de Greuges, que está pendiente de firma, y que facilitará el trabajo de ambos organismos en el estudio y la investigación de los casos. Así mismo, el Síndic de Greuges ha iniciado un diálogo con el fiscal coordinador del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía Provincial de Barcelona y ha mantenido contactos periódicos con representantes de las entidades y las instituciones que trabajan en la prevención, la defensa y la lucha para que la Ley sea una realidad y se cumpla.

Sin perjuicio de valorar las actuaciones que ha llevado a cabo el Departamento de Bienestar Social y Familia para aplicar la Ley, un año después de su aprobación, el Síndic ha abierto una actuación de oficio con el objetivo de realizar un balance del grado de aplicación y desarrollo de la Ley por parte de la Generalitat, tanto en cuanto a los servicios, como la difusión del contenido o la formación dirigida a profesionales.

En este sentido, hay que poner de manifiesto que a lo largo del presente año la Secretaría de Familia ha establecido el Servicio de Atención Integral, ha ofrecido cursos de formación y ha llevado a cabo una labor de difusión de la Ley entre los profesionales de los diferentes departamentos de la Generalitat. También ha habilitado una línea de atención especializada sobre

hechos discriminatorios contra este colectivo y ha creado un buzón de contacto y un formulario para facilitar el proceso de presentación de denuncias, entre otras actuaciones.

Aún está pendiente el desarrollo reglamentario de la Ley 11/2014

Sin embargo, se desconocen las medidas y acciones concretas que se han realizado o se prevén incorporar para garantizar el cumplimiento de la Ley en ámbitos como, por ejemplo, el mundo universitario, la cultura, el ocio y el deporte, los medios de comunicación, la salud o el trabajo, entre otros. Por este motivo, en el marco de la actuación de oficio abierta, se ha planteado la implantación real de las medidas que prevé la Ley en cada uno de los ámbitos de intervención.

En este marco, también se ha puesto de manifiesto el incumplimiento del plazo previsto para el desarrollo reglamentario de Ley. En consecuencia, se ha preguntado por la previsión de la elaboración del decreto que permita la implantación del régimen sancionador, así como del decreto regulador del Consejo Nacional de LGTBI y el proceso participativo de las entidades que forman parte del mismo.

Por otra parte, las quejas presentadas en el año 2015 hacen referencia a ámbitos muy diversos, pero hay que poner énfasis en las relativas a los derechos de las personas transexuales y el acceso de las mujeres lesbianas a las técnicas de reproducción asistida.

En el primer ámbito, se ha resuelto el caso de una persona que, tras seis años en lista de espera para una operación de reasignación de sexo, y más de 35 visitas y diferentes tratamientos médicos, se le deniega la intervención quirúrgica. Se aduce una serie de motivaciones que, en opinión del Síndic, tienen un carácter subjetivo y que no eran conocidas por la persona interesada cuando empezó el tratamiento; ítems que, además, no están debidamente explicitados en la resolución del hospital. Se aduce igualmente la edad de la persona interesada, 52 años, sin considerar que se ha llegado a la misma por la larga espera.

Una vez estudiado este caso a fondo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se revise el caso para volver a valorar la posibilidad de que la persona interesada pueda someterse a la intervención quirúrgica de vaginoplastia que se le prescribió hace seis años. Con carácter más general, se solicita que se introduzcan mecanismos para asegurar que, un vez prescrita la intervención quirúrgica, la demora para llevarla a cabo no suponga la exclusión automática de un paciente que ha llegado a la edad que compromete el resultado de la intervención.

Hay que garantizar el acceso a las técnicas de reproducción asistida a las mujeres lesbianas en igualdad de condiciones

Así mismo, se recomienda que se informe a los pacientes con claridad sobre cuáles son los criterios de inclusión en la lista de espera, tanto generales como específicos, en cuanto pasan a ser atendidos por la Unidad de Trastornos de Identidad de Género (UTIG), y la forma en que se evalúan estos criterios, la valoración que se realiza de los mismos o la afectación que puede tener el paso del tiempo o las nuevas circunstancias en cada uno de estos criterios. Estos criterios en ningún caso no pueden tratar la identidad de género como una patología.

En el segundo ámbito, se ha recibido una queja de la Asociación Ca la Dona que denuncia una

vulneración de derechos fundamentales y discriminación en el acceso a las técnicas de reproducción asistida (RHA) con cargo a la sanidad pública. Después de analizar el caso, el Síndic ha formulado unas consideraciones dirigidas al Departamento de Salud, en las que sugiere que se inicien los trámites para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para que se garantice el acceso a las técnicas de RHA a las mujeres lesbianas en condiciones de igualdad y para que los protocolos, los impresos y los tratamientos vinculados a estas técnicas se adecúen a su realidad. También ha recomendado que el Departamento de Salud se reúna con los colectivos de mujeres lesbianas para analizar conjuntamente los diferentes aspectos relacionados con esta prestación.

Por su parte, el Departamento de Salud ha informado que la Comisión de Peticiones del Parlamento de Cataluña ha admitido a trámite la petición de la presidenta de la Asociación Ca la Dona, entre otras instituciones. También expone que el Departamento considera conveniente mantener el esterilidad y la infertilidad como requisito de acceso a las técnicas de RHA para todas las mujeres, con independencia de su orientación sexual y forma de vida (con pareja o sin). Dada la negativa del Departamento de aceptar la recomendación del Síndic, esta institución ha sugerido la posibilidad de trasladar este asunto al Comité de Bioética de Cataluña para que emita un informe. Actualmente, el Síndic está a la espera de conocer la posición del Departamento de Salud ante esta sugerencia.

Queja 00001/2015

El Observatorio contra la Homofobia se dirige al Síndic para denunciar que en Internet existe un juego de carácter homófobo. El Síndic abre una actuación de oficio en cuyo marco traslada la denuncia al Departamento de Interior e insta a que las unidades especializadas de los Mossos d'Esquadra responsables de la investigación de los delitos de odio y de discriminación investiguen los hechos, en coordinación con el fiscal coordinador del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación y, en su caso, con los representantes de las instituciones que trabajan en la prevención y la lucha contra la discriminación.

El Departamento de Interior informa que ha dado respuesta a los requerimientos de la Fiscalía y del Juzgado de Instrucción número 8 de Barcelona, sobre la localización de páginas webs con dominio en España y en los estados que han ratificado el Convenio sobre la cibercriminalidad de Budapest, en las que se pudiera jugar en línea o descargar el juego investigado, así como todos los datos que pudieran conseguirse vinculadas a una IP y una URL, con registro en España, desde donde podía descargarse el juego.

Por otra parte, el Departamento de Interior informa que no se tiene constancia de nuevos requerimientos por parte de la Fiscalía o el Juzgado.

12. DISCURSO DE ODIOS EN LAS REDES SOCIALES

Según la Organización para Seguridad y la Cooperación en Europa, el delito de odio (hate crime) consta de dos elementos: 1) es un acto penalmente tipificado como delito en la legislación nacional y 2) se ha cometido con motivación prejuiciosa, es decir, la víctima ha sido escogida por su pertenencia, real o percibida, a un grupo que el autor rechaza u odia.

Vinculado con el delito de odio está el llamado *discurso de odio* (*hate speech*). El Comité Europeo de Ministros del Consejo de Europa en la Recomendación (97) 20, de 30 de octubre de 1997, expresa y define el discurso de odio como “toda forma de expresión que difunda, incite, promueva o justifique el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basado en la intolerancia”. Esta definición, que ha sido adoptada por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos y nuestros tribunales nacionales, se centra en formas de discriminación racial o étnica, pero deja espacio a “otras formas basadas en la intolerancia”, de forma que permite a los países miembros combatir otro tipo de discurso del odio, como, por ejemplo, los basados en la orientación sexual, las creencias religiosas o la identidad de género.

El discurso de odio es ahora punible gracias a la reforma del Código Penal vigente desde julio de 2015, que posibilita su sanción en el artículo 510, relativo a la incitación directa o indirecta al odio, la discriminación y la violencia por las diferentes formas de intolerancia reconocida en este tipo penal. Esta reforma ha sido motivada, por un lado, por la Sentencia 235/2007, de 7 de noviembre, del Tribunal Constitucional, que impone una interpretación del delito de negación del genocidio que limita su aplicación a los supuestos en los que esta conducta constituye una incitación al odio u hostilidad contra minorías; y, por otro lado, por los términos de la Decisión marco 2008/913/JAI de la Unión Europea, relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el derecho penal.

Cabe señalar que en los últimos años el discurso de odio es una de las principales preocupaciones a nivel europeo por su difusión

en actos públicos y, cada vez más, porque tiene una presencia considerable en Internet.

Una de las máximas preocupaciones es la difusión del discurso del odio a través de Internet

Así, este discurso es muy visible en centenares de webs, redes sociales, juegos en línea, mensajería instantánea, blogs, entre otras realidades digitales que ponen de manifiesto el alcance global de este tipo de criminalidad, que debe ser abordada por los poderes públicos y las sociedades democráticas.

Por otra parte, el impacto y el alcance de este fenómeno es una realidad que preocupa y que genera alarma social porque es más difícil de controlar y contrarrestar que en los medios de comunicación convencionales.

En este contexto, el Síndic de Greuges ha denunciado de forma reiterada casos que tienen en común la publicación y circulación generalizada en la red social Twitter de comentarios y expresiones injuriosas en que los autores se mofan de las víctimas de hechos ocurridos especialmente graves.

Los casos más recientes tuvieron lugar a raíz del accidente aéreo de la compañía Germanwings, en que algunos usuarios de las redes sociales vertieron comentarios ofensivos contra las víctimas del accidente, así como a raíz del incidente ocurrido en un instituto de Barcelona, en el que murió un profesor y hubieron varios heridos, y en que se volvieron a proferir insultos con contenido catalanofóbico. Otro incidente destacable son los tweets ofensivos dirigidos a vascos y catalanes con motivo de la pitada al himno español durante la final de la copa del rey de fútbol.

El Síndic evidencia que todos estos casos tienen en común el contenido de expresiones y de mensajes ofensivos contra los catalanes que se difunden a través de las redes sociales o de tecnologías de la información. Ante ello, ha mostrado preocupación por este asunto, dado que considera que últimamente las redes sociales se están convirtiendo en un terreno abonado para la catalanofobia.

Además de manifestar públicamente su rechazo por este tipo de acciones, el Síndic ha abierto varias actuaciones de oficio y ha trasladado los tweets a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y a la defensora del pueblo para que adopten las medidas más adecuadas para combatir este fenómeno.

Las redes sociales se han convertido en un terreno de cultivo para la catalanofobia

El último caso denunciado, en este caso fuera de la red social, ha sido la emisión y circulación de un documento oficial con contenido catalanóphobo. Se trata de un pasaporte equino procedente de otra comunidad autónoma que identifica al animal con el nombre de “catalán de mierda” y está registrado en una base de datos oficiales. Ante esta denuncia, el Síndic abrió una actuación de oficio y la trasladó a la defensora del pueblo, que también coincide en la apreciación de que no es moralmente aceptable mantener nombres o términos que inciten o promuevan directa o indirectamente la hostilidad, la discriminación o la violencia contra un grupo por su origen nacional.

Así mismo, hace tiempo que entidades sin ánimo de lucro presentaron una denuncia ante el fiscal de delitos de odio y discriminación en Cataluña, con motivo de la propagación de insultos injuriosos y banalizadores del nazismo. Las entidades,

que también se han dirigido al Síndic de Greuges, consideran que estas conductas no pueden ampararse en el derecho a la libertad de expresión. La denuncia también incluye las amenazas y la incitación al odio fundamentado por parte de personas de relevancia política que justifican y promueven posibles actos de violencia contra los ciudadanos de Cataluña y los miembros de sus entidades y de las instituciones que les representan.

Posteriormente, el Síndic ha tenido conocimiento de que el Juzgado de Instrucción número 20 de Barcelona no ha admitido a trámite la querrela presentada por las dieciséis asociaciones y entidades porque considera que los tweets no incitan a la violencia y expone que “es una opinión en referencia a la conducta que en el ámbito político llevan a cabo aquéllos que defienden la independencia”. A pesar de que admite que estos comentarios “banalizan las actuaciones nefastas” de los regímenes totalitarios y son comparaciones “desafortunadas”, asegura que no pueden considerarse delito. Los querellantes ya anunciaron que recurrirán la decisión.

Frente esta situación, el Síndic quiere hacer énfasis en la importancia de que las instituciones de defensa de los derechos humanos rechacen toda expresión de odio y discriminación y trasladen a los organismos competentes las denuncias que se reciban para que éstos adopten las iniciativas más apropiadas en derecho para investigar y perseguir a los responsables de estos hechos.

Queja 01490/2015

Las entidades que han firmado el Manifiesto por la dignidad democrática contra la banalización del nazismo solicitan la intervención del Síndic de Greuges después de que la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación haya resuelto archivar la denuncia que habían presentado por los insultos y las calumnias difundidas de forma pública y reiterada, en que se compara el proceso catalán con el nazismo.

El Síndic traslada la queja y el material adjunto a varias instituciones internacionales, como, por ejemplo, el Defensor del Pueblo Europeo, la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa y el Comisionado para los Derechos Humanos del Consejo de Europa, para ponerles en conocimiento de los hechos que se denuncian y a su vez solicitarles que urjan la adopción de medidas para acabar con estas prácticas.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00001/2015
Finalizada

Existencia de un videojuego en Internet que tiene como objetivo matar homosexuales

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento de que el Observatorio contra la Homofobia y el Frente de Liberación Gay de Cataluña ha denunciado la existencia de un videojuego en Internet que tiene como objetivo matar homosexuales en la montaña.

Después de estudiar este asunto, se ha solicitado al Departamento de Interior que las unidades especializadas de los Mossos de Esquadra responsables de la investigación de los delitos de odio y discriminación investiguen los hechos descritos, en coordinación con el fiscal coordinador del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación y, en su caso, con los representantes de las instituciones que trabajan en la prevención y la lucha contra la discriminación.

Posteriormente, la Dirección General de la Policía ha informado sobre las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito policial y a requerimiento de las autoridades judiciales que se encargan de este asunto.

AO 00050/2015
En tramitación

Discriminación contra las parejas del mismo sexo en la inscripción de los hijos en el Registro Civil

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la presunta discriminación que sufren en el Registro Civil las parejas del mismo sexo a la hora de registrar a los bebés nacidos gracias a alguna técnica de reproducción asistida.

AO 00053/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los comentarios ofensivos que se han vertido en las redes sociales contra las víctimas del accidente aéreo de Germanwings

El Síndic ha abierto una actuación de oficio raíz de los mensajes ofensivos que algunos usuarios de las redes sociales han publicado contra las víctimas del accidente aéreo de la compañía Germanwings.

En relación a este asunto, se ha informado a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y al Defensor del Pueblo español con el fin de que adopten las iniciativas más apropiadas en derecho para investigar los hechos.

AO 00077/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que avala que se prohíba a los homosexuales la donación de sangre

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que avala que se prohíba a los homosexuales dar sangre, y que conlleva una clara discriminación por razón de orientación sexual.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se ha dirigido al comisario europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa, al presidente del Parlamento Europeo y a la defensora del pueblo europeo, así como al Instituto Catalán de la Salud, organismo al que solicitó información respecto a los procedimientos de evaluación de los donantes de sangre.

Una vez estudiado toda la información enviada por el Banco de Sangre y Tejidos, el Síndic concluye que las medidas que se adoptan para proteger la salud de las personas receptoras de sangre y de los componentes sanguíneos, así como las pruebas que se realizan a cualquier persona que quiere dar sangre y los criterios de exclusión que se siguen, son del todo ajustados a derecho y, por tanto, no suponen discriminación alguna.

AO 00166/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la denegación de entrada de un ciudadano en el Registro Civil de Valls por parte de un vigilante de seguridad

Ante la denuncia presentada por la denegación de entrada de un ciudadano en el Registro Civil de Valls por parte de un vigilante de seguridad, actuación que fue grabada en video y publicada en un medio digital, se ha abierto una actuación de oficio para investigar el caso y analizar si ha existido un comportamiento arbitrario que pueda conllevar discriminación por razón de raza o por cualquier otro motivo.

AO 00181/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a los recursos existentes para la atención y recuperación integral de las mujeres en situación de violencia machista

Se propone realizar un seguimiento de los recursos y servicios públicos de carácter gratuito disponibles para la atención, asistencia, protección, recuperación y reparación de las mujeres en situaciones de violencia machista, como seguimiento de las actuaciones que esta institución ya llevó a cabo durante el año 2007, y atendiendo, además, al marco legal establecido por la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, la Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres de julio de 2015, y los diferentes protocolos de actuación que las diferentes administraciones implicadas han establecido para que en la práctica estas mujeres disfruten de mecanismos de protección efectiva en todos los ámbitos que establece la ley: judicial, policial, jurídico, de vivienda, laboral y formativo.

AO 00191/2015
En tramitación

Evaluación del grado de implementación de la Ley para garantizar los derechos de las personas LGTBI

El Parlamento de Cataluña aprobó la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia. Un año después, el Síndic ha considerado oportuno realizar un balance del grado de implementación de la Ley por parte de la Generalitat.

13. LA CRISIS DE LOS REFUGIADOS SIRIOS

La actual crisis de los refugiados y la previsión de la llegada a Cataluña de un numeroso colectivo de solicitantes de asilo requiere la puesta en marcha de instrumentos de coordinación entre todas las administraciones presentes en nuestro territorio, con el objetivo de asegurar que la acogida se lleva a cabo con el máximo con respeto a todos los derechos de asistencia y a las prestaciones sociales que la ley les reconoce, tanto a lo largo del proceso de tramitación de las solicitudes de asilo, como cuando les ha sido reconocida la condición de refugiados.

La acogida de personas refugiadas requiere la coordinación de todas las administraciones y el apoyo a las entidades especializadas

Frente a la actual crisis de refugiados, el Gobierno de Cataluña debería:

- En lo que respecta al número de personas refugiadas, trasladar al gobierno del Estado la voluntad de acoger el mayor número posible, según las ofertas manifestadas por los municipios catalanes.
 - Adoptar medidas para garantizar que las personas refugiadas reciben información adecuada, en lengua y forma comprensible, sobre el contenido del derecho a la protección internacional y el procedimiento así como la normativa de protección de menores.
 - En aplicación del Plan de Protección Internacional en Cataluña, establecer un esquema permanente de acogida de refugiados, en coordinación con los municipios catalanes y las entidades no gubernamentales especializadas. En particular, en cuanto al alojamiento, la inserción social y laboral, la atención médica y psicológica y, en el caso de los niños, la escolarización.
 - Otorgar eficacia jurídica a las actividades formativas que los solicitantes de asilo o de protección subsidiaria realicen durante el tiempo previo a la obtención del estatuto correspondiente a los efectos de convalidar las acciones formativas necesarias para obtener los informes de integración, de esfuerzo de integración, certificados de acogida y similares.
 - Realizar, cuando sea preciso, informes favorables al otorgamiento de autorizaciones de residencia temporal por circunstancias excepcionales previstas en el artículo 126.3 del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, cuando el retorno al país de origen comporte un riesgo para la seguridad de la persona o de su familia.
 - Capacitar a los profesionales propios y de los municipios catalanes que se ocupen de las personas refugiadas.
 - Incrementar el apoyo a las entidades especializadas que, en Cataluña, trabajan con las personas refugiadas, aumentando la financiación, tanto con recursos propios como instando al gobierno de España y a la Unión Europea a proveer dichos recursos.
- En relación con los niños, dada su especial vulnerabilidad:
- Se adoptarán las medidas necesarias para dar un tratamiento diferenciado, cuando sea preciso, a las solicitudes de protección internacional que efectúen las personas citadas, tal como prevé la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
 - Se les procurará una atención médica y psicológica específica para hacer frente a las especiales necesidades derivadas de los trastornos ocasionados por la experiencia migratoria.
 - En cuanto a la escolarización, se deberían establecer protocolos de acogida, para que puedan seguir un adecuado proceso de aprendizaje o garantizar en general la formación de los profesionales de los diferentes ámbitos que les atienden. o Garantizar la protección y cuidado específico de menores que no estén acompañados, a través de los recursos ordinarios del sistema de protección, con las adaptaciones derivadas de su idiosincrasia como refugiados.

-Aplicar las anteriores medidas a las personas que ya residen en Cataluña y han solicitado el estatuto de refugiado, con independencia de cómo se encuentre su expediente.

El esquema de protección de las personas refugiadas establecido por la Generalitat y los ayuntamientos debería tener un carácter permanente

Los gobiernos locales deberían:

- Poner a disposición del Gobierno de Cataluña sus servicios sociales y viviendas de emergencia para hacer frente a la crisis actual de refugiados.
- Establecer un esquema permanente de acogida de refugiados, en coordinación con el Gobierno de Cataluña.

El Síndic de Greuges de Cataluña se compromete a:

- Facilitar la tramitación y resolución de consultas y quejas relativas a las solicitudes de asilo, y los derechos y deberes, tanto de las personas solicitantes como de aquellas a quien ya se haya concedido el asilo o la protección subsidiaria. Se designará un/a asesor/a de referencia para estos expedientes.
- Abrir consultas con las entidades del sector para conocer la evolución de la llegada y situación de las personas refugiadas en Cataluña.
- Solicitar al Parlamento de Cataluña y a los municipios de Cataluña qué medidas

políticas, legislativas y administrativas tienen previsto adoptar para dotar al país de un esquema permanente y estable de acogida de personas refugiadas.

- Mantener un canal de comunicación con el Comité para la Acogida de la Generalitat para que se respete en todo momento los derechos de las personas refugiadas.
- Coordinarse con el Defensor del Pueblo de España, el Comisario Europeo de Derechos Humanos y el Defensor del Pueblo Europeo para asegurar que las políticas española y europea son conformes con los estándares internacionales.
- Fomentar los valores de convivencia y acogida.

El Síndic se compromete a facilitar la tramitación de quejas y consultas sobre las solicitudes de asilo y a realizar el seguimiento de la aplicación de las medidas acordadas por las administraciones

El Síndic de Greuges de Cataluña acoge favorablemente la adopción del Plan de Protección Internacional y el establecimiento del Comité de Acogida de las Personas Refugiadas por parte del Gobierno de la Generalitat, y solicita su rápida aplicación y puesta en marcha, respectivamente. En subsiguientes reuniones entre el Síndic y el Director General de Inmigración y el Coordinador del Comité de Acogida se ha puesto de manifiesto la voluntad del Gobierno de dar pleno cumplimiento a las recomendaciones del Síndic.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00163/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la crisis de los refugiados sirios, las responsabilidades de las administraciones y el papel del Síndic de Greuges

La actual crisis de los refugiados provenientes de Siria y la inminente llegada a Cataluña de solicitantes de asilo hace necesario que todas las administraciones catalanas pongan en marcha los mecanismos que tienen y su disposición para acogerlos con las máximas garantías a lo largo de todo el proceso de tramitación de su solicitud y proporcionarles los derechos sociales que les permitan satisfacer sus necesidades básicas en condiciones de dignidad, sin perjuicio de mantenerlos en el disfrute de estos derechos una vez reconocido el derecho de asilo.

En el marco de la actuación de oficio abierta a raíz de esta cuestión, el Síndic ha emitido una resolución con recomendaciones dirigidas al Gobierno de la Generalitat y a los gobiernos locales. En este sentido, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que la Generalitat ha llevado a cabo las actuaciones pertinentes para coordinar con carácter interdepartamental e interadministrativo la acogida de las personas demandantes de protección internacional o refugiadas.

■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

14. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Como en años anteriores, las dificultades para acceder a la información pública centran una parte significativa de las quejas que presentan los ciudadanos y los cargos electos en la oposición, que, en el ejercicio de su función de control sobre la acción de gobierno, en algunos casos también sufren estas dificultades.

El Informe 2014 destacaba que el Parlamento de Cataluña acababa de aprobar la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno –hoy en día ya vigente–, y que en el mes de diciembre de 2014 había entrado en vigor la Ley estatal 19/2013, de 10 de diciembre.

El marco jurídico de garantía del derecho de acceso que conforman ambas leyes confiere, a pesar de algunas carencias, una protección jurídica del derecho de acceso en términos globalmente equivalentes a los países de nuestro entorno: la normativa fija un procedimiento específico para ejercer este derecho, con una lista tasada de excepciones al acceso y unos criterios legales para la aplicación de estos límites de forma ponderada, así como la posibilidad de recurrir la denegación del acceso ante una autoridad independiente no judicial.

También cabe destacar que la Ley 19/2014 encomienda al Síndic la función de evaluar anualmente el cumplimiento de las obligaciones que fija la Ley. Esta función alcanza todo el ámbito material de la Ley, no sólo la regulación del derecho de acceso, a pesar de que el proceso de consolidación de este derecho deberá ser uno de los ejes principales de su evaluación. La función encomendada conlleva no sólo verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas por la Ley, sino también evaluar su eficacia: identificar las carencias e ineficiencias que pueda evidenciar la aplicación de la Ley y solicitar su subsanación, con el fin de facilitar el proceso de consolidación del derecho de acceso. Así mismo, será necesario tomar en consideración otros elementos esenciales para la consolidación del derecho de acceso, a pesar de que no derivan directamente de las obligaciones que fija la Ley. En concreto, es preciso hacer referencia a la necesidad de realizar esfuerzos –no sólo económicos– en la

difusión del derecho de acceso y los mecanismos para su ejercicio, para formar el personal de las administraciones en la aplicación de este derecho, así como para organizar los archivos de manera eficaz y sistemática, como herramientas para facilitar, en la práctica, el acceso a la información de forma efectiva y ágil.

Durante el año 2015, el Síndic ha continuado recibiendo quejas de ciudadanos porque su solicitud había estado desestimada o bien quedaba sin respuesta. A pesar de que en algunos de los casos la solicitud se había formulado antes de la entrada en vigor de las leyes de transparencia estatal y catalana, el Síndic recomendó a la Administración que las valorara de acuerdo con los parámetros de este nuevo marco normativo. Cabe tener en cuenta que habría sido suficiente que el ciudadano volviera a formular su petición para que, ahora sí, de forma obligatoria, la Administración debiera aplicar su derecho de acceso ineludiblemente.

El Síndic debe evaluar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y buen gobierno que la Ley 19/2014 impone a las administraciones

La Ley 19/2014 no sólo regula el derecho de acceso a la información que el ciudadano pueda solicitar, sino también la obligación para las administraciones de publicar información de interés público de forma proactiva, sin necesidad de recibir previamente solicitud alguna, y con los mismos límites que fija la Ley para el acceso. También en este caso, el Síndic señaló la conveniencia de avanzar la publicación de esta información, a pesar de que en la fecha en la que se formuló la queja no era aún legalmente obligatorio hacerlo.

En referencia al acceso de los cargos electos a la información que necesitan para ejercer su función de control sobre la acción de gobierno, el Síndic ha remarcado de nuevo que es justamente esta función, directamente vinculada

con el principio de participación democrática en los asuntos públicos, la que justifica el régimen privilegiado de acceso que la Ley les reconoce. Por este motivo, es necesario que la Administración sea especialmente cuidadosa al facilitar esta información en las condiciones y el plazo que fija el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

Por último, también debe hacerse referencia a un informe extraordinario que el Síndic pre-

sentó en el Parlamento de Cataluña en el mes de julio de 2015, sobre los teléfonos de información de las administraciones 010 y 012. Al margen de otras consideraciones que recoge aquel informe, el Síndic destacó que el derecho de acceso a la información pública, en su nueva configuración legal, no puede ser objeto de contraprestación y, por tanto, es incompatible con la existencia de teléfonos públicos de información de tarificación adicional o tarifa remunerada.

Queja 08108/2014

El promotor de la queja manifestó su disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Badalona no hubiera atendido su solicitud de acceso a información relativa a la partida de inversiones del presupuesto municipal.

El Síndic señaló que era necesario dar respuesta expresa a la solicitud de acceso y que se le debía facilitar la información solicitada o bien indicar los motivos por los que entendía que no era posible el acceso, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, y la Ley catalana 19/2014, de 29 de diciembre.

El Ayuntamiento de Badalona aceptó la sugerencia y facilitó la información solicitada al promotor de la queja.

Queja 08862/2014

La queja se presentó porque el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB) no incluyó en una convocatoria pública la retribución de cada una de las plazas que se convocaban.

A pesar de que el Síndic no apreció irregularidad alguna en la actuación del CCCB, puesto que se facilitó este dato al promotor de la queja cuando lo solicitó, estimó oportuno recomendarle que en las próximas convocatorias públicas se incluyera el salario de cada una de las plazas convocadas y se avanzara al plazo de entrada en vigor de la obligación establecida en el artículo 8 de la Ley 19/2014, que determina que debe publicarse la plantilla, la relación de puestos de trabajo y el régimen retributivo.

El CCCB aceptó la recomendación del Síndic.

Queja 05635/2013

Un regidor en la oposición en el Ayuntamiento de Vidreres presentó queja al Síndic porque el Ayuntamiento no contestaba a sus peticiones de información, junto con otras cuestiones relacionadas con el funcionamiento de la Administración municipal.

El Síndic recordó al Ayuntamiento que debía facilitar la información solicitada por los cargos electos municipales en las condiciones y el plazo que fijan los artículos 105 y 164 del Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

El Ayuntamiento aceptó la recomendación del Síndic.

15. MEMORIA DEMOCRÁTICA

Tras cuarenta años desde la finalización de la dictadura franquista, la presencia de símbolos de aquel régimen y la percepción por parte de familiares de personas desaparecidas en aquel período de que no reciben suficiente apoyo por parte de las administraciones públicas han sido objeto de queja en el Síndic.

El Síndic ha solicitado un posicionamiento activo de los municipios en el proceso de retirada de símbolos y monumentos del régimen anterior, ya sea favoreciendo su retirada en edificios privados como, en especial, destinando los recursos necesarios para la retirada de los situados en espacios públicos, con el fin de acelerar la completa retirada de aquellos símbolos que aún hoy perviven en la geografía catalana.

En concreto, ha indicado que el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y se amplían derechos y se establecen medidas en favor de aquéllos que sufrieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura, obliga a las administraciones a adoptar las medidas oportunas para que se retiren los escudos, las insignias, las placas y otros objetos o menciones conmemorativas de exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar, de la Guerra Civil y de la represión de la dictadura.

Así lo ha indicado singularmente en una de las actuaciones que se reseñan en este epígrafe, y que hace referencia a un monumento de exaltación de los vencedores de la Guerra Civil y de la dictadura franquista. El consistorio en cuestión argumentaba que se habían retirado del monumento las inscripciones y la simbología de exaltación de los vencedores, y que el monumento, en su configuración actual, figura en el Catálogo del patrimonio cultural catalán. El ayuntamiento también indicó al Síndic que había previsto someter a una consulta popular la oportunidad de retirarlo y condicionaba su decisión al resultado de esta futura consulta.

No obstante, el Síndic consideró que, a pesar de que se habían retirado los símbolos de exaltación expresa del bando vencedor y de la dictadura, la vinculación de aquel

monumento a la finalidad conmemorativa con la que fue instalado no quedaba alterada por esta supresión. También destacó que la retirada del monumento, en tanto que cumplimiento de una obligación legal, no podía condicionarse a una consulta popular; que no podía convertirse lo que legalmente había estado configurado como una obligación en una opción libre entre diferentes alternativas que la ley no concede. Recordó, en este sentido, que, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 10/2014, de 26 de septiembre, de consultas populares no referendarias y otras formas de participación ciudadana, a pesar de que las consultas populares no tienen carácter vinculante, la Administración debe pronunciarse sobre su incidencia en la actuación pública sometida a consulta, incidencia que sería nula si se tratara de una actuación reglada, en la que la Administración no puede optar entre dos o más alternativas. Por último, también señaló que el hecho de que el monumento fuera catalogado como patrimonio cultural no impedía su retirada, puesto que lo estaba por decisión municipal, de forma que el propio ayuntamiento podía instar su descatalogación.

El Síndic considera que las administraciones deben realizar un esfuerzo para eliminar la simbología franquista que aún permanece en Cataluña

Cuando se trata de símbolos situados en edificios privados, y a pesar de que la retirada no se puede llevar a cabo sin la colaboración de sus dueños, el Síndic considera que la Ley 52/2007, mencionada anteriormente, no deja la iniciativa exclusivamente al particular, sino que emplaza a las administraciones a “tomar las medidas oportunas” para la retirada de los símbolos, sin distinguir entre los que se encuentren en espacios públicos o privados. Esta obligación legal de promover la retirada de los símbolos conlleva, en opinión de esta institución, la obligación municipal de adoptar iniciativas para incentivar la efectiva retirada de los elementos.

Por otra parte, el Síndic también se ha pronunciado en referencia a la petición de los promotores de una iniciativa para identificar los restos de las personas desaparecidas en aquel período mediante la creación de un banco de ADN de familiares vivos. Los promotores de esta iniciativa solicitaron acceder a los familiares de las personas inscritas en el censo catalán de personas desaparecidas, gestionado por la Administración de la Generalitat, para informarles de la existencia del banco de ADN y ofrecerles la posibilidad de participar en el proyecto.

La administración titular del registro o censo indicado consideró que, para recibir ésta y otras informaciones sobre iniciativas relacionadas con el reconocimiento y la rehabilitación de personas que sufrieron persecución durante la dictadura franquista, era preciso obtener previamente el consentimiento expreso y escrito de los familiares de las personas inscritas, en la medida en que implicaba una comunicación de datos personales a terceras personas.

Por contra, el Síndic consideró que esta medida constituía una limitación excesiva, sin amparo en las normas de protección de datos personales, puesto que los datos que debían tratarse para comunicar la existencia del banco de ADN eran los de nombre, apellidos y domicilio, que son datos personales, pero no tienen el carácter de especialmente protegidos. Por este motivo, consideró que, al amparo de lo establecido por los artículos 6 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, era suficiente el consentimiento tácito (que el interesado no lo denegara expresamente) para comunicar aquellos datos, y sugirió que se solicitara este consentimiento en los términos establecidos en el artículo 14 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal: informar al titular de los datos que dispone de treinta días para manifestar su negativa que sean tratados o comunicados y facilitarle un medio sencillo y gratuito para manifestar esta negativa a consentir el tratamiento o la comunicación, si así lo desea.

Queja 00261/2014

En el marco de una queja en referencia a los edificios que aún conservan placas colocadas durante el régimen franquista, el Ayuntamiento de Barcelona indicó al Síndic que, en el año 2009, se realizó una campaña de ayudas dirigidas específicamente a la retirada de estos símbolos, y una buena parte ya habían sido retirados. No obstante, y para incentivar la retirada de los símbolos aún existentes, se mantenía como condición para la concesión de ayudas a la rehabilitación de fachadas la retirada de estos símbolos, entre otros elementos.

Queja 05077/2014

Una asociación privada que había promovido un banco de ADN de familiares vivos de personas desaparecidas durante la Guerra Civil para facilitar la localización presentó queja por las dificultades para acceder al censo catalán de personas desaparecidas.

El Síndic formuló al Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales las consideraciones reseñadas en este epígrafe.

16. LA COMPETENCIA Y LOS LÍMITES DE LOS TRIBUNALES DE CONVOCATORIA DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA

En este punto hay que tener presente, en primer lugar, que las bases de cualquier convocatoria de acceso a la función pública son la ley del concurso y vinculan no sólo a la Administración y a los aspirantes, sino también a los tribunales de selección. Estas bases deben recoger, entre otros, las pruebas selectivas que deben llevarse a cabo, la relación de méritos que deben tenerse en cuenta en el proceso de selección y el sistema de calificación y puntuación mínima de cada prueba.

En segundo lugar, los tribunales calificadoros o de selección disfrutan de un amplio margen de apreciación –la discrecionalidad técnica– para medir la calidad técnica de los ejercicios formulados, dada la imparcialidad de sus componentes y la especialización de sus conocimientos.

A partir de aquí, se presentarán tres situaciones en las que el Síndic ha considerado que la actuación del tribunal calificador, fundamentada en su soberanía, no estaba justificada.

a) En el proceso de valoración de los méritos

Los tribunales calificadoros son los órganos específicos a los que corresponde el desarrollo y la calificación de las pruebas selectivas y la valoración de los méritos, de acuerdo con las bases. En referencia a los méritos, las bases fijan, con mayor o menor concreción, la relación de los méritos objeto de valoración, como son la experiencia profesional en el ejercicio de funciones coincidentes con las del puesto a proveer, la antigüedad, los cursos de formación en referencia directa con el puesto, otros méritos y la puntuación máxima que puede obtenerse para cada uno. Y también señalan que el tribunal está facultado para resolver las dudas y discrepancias que se originen durante el proceso de selección.

Sin embargo, la autonomía del tribunal a la hora de interpretar el contenido y el alcance de las bases no puede fundamentar una decisión que, en la práctica, conlleve realizar una valoración de los méritos al margen de lo previsto en las bases. El Síndic ha recordado que el tribunal no puede apartarse del elemento

objetivo y normativo que el sistema de selección ha previsto mediante el baremo previsto en las bases. Y, en este sentido, la soberanía del tribunal no puede extenderse cuando hay criterios valorativos matemáticos o de carácter tan automático que determinan una actuación prácticamente reglada de este órgano, sin perjuicio de la potestad de concretar previamente los detalles de la valoración.

La autonomía del tribunal en la interpretación del contenido y el alcance de las bases no puede conllevar realizar una valoración de los méritos al margen de lo que fijen las bases

Cuando el aspirante reclama conocer las razones por las que determinados méritos aportados no han sido valorados, el tribunal debe explicar cuáles han sido los criterios de valoración que ha seguido de acuerdo con la tabla de méritos fijada en las bases, de forma que no pueden apreciarse méritos que no se consideran como tales en la convocatoria, o dejar de apreciarlos cuando sí están previstos o aplicar porcentajes diferentes. Esta motivación es la que debe permitir al aspirante verificar si la puntuación obtenida ha respetado el baremo, si todos los méritos acreditados han sido valorados y, en caso de que no sea así, las razones por las que algunos no lo han sido y cuáles han sido los criterios de valoración de los méritos libremente aportados.

b) En la introducción de factores de corrección de una prueba

Los tribunales calificadoros disfrutan de discrecionalidad para medir la calidad técnica de los ejercicios. Esta discrecionalidad se fundamenta, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Supremo, en la imparcialidad de los componentes, la especialización de los conocimientos y la intervención directa en las pruebas de selección realizadas.

La introducción de un criterio de valoración no previsto en las bases de la convocatoria conlleva la aplicación de una penalización

que puede llegar a invalidar el proceso selectivo. Y aunque este factor se aplique a todos los aspirantes de la misma forma, puede conducir a un resultado desigual. Este resultado desigual es el que se produce cuando la aplicación de la penalización a los que han obtenido una puntuación del ejercicio por encima del 5 les represente no superar la prueba.

El Síndic ha manifestado que la soberanía del tribunal a la hora de interpretar el contenido y el alcance de las bases no puede fundamentar una decisión que, en la práctica, conlleva incluir factores de corrección ajenos a la acreditación de los conocimientos del temario.

La soberanía de un tribunal debe extenderse tanto al proceso de confección de la prueba como a la aprobación de su contenido

c) En la elaboración del cuestionario de un ejercicio

De acuerdo con el artículo 60 del Estatuto Básico de la Función Pública, el tribunal calificador es un órgano colegiado cuya composición debe ajustarse a los principios de imparcialidad y de profesionalidad de sus miembros, y que debe tender a la paridad entre mujer y hombre.

Una vez constituido el tribunal de acuerdo con las bases de la convocatoria, éste tiene un margen de discrecionalidad para determinar el método a seguir para la elaboración de las preguntas del proceso selectivo. Tan válida es la opción que cada miembro se reparta unas cuantas como aquélla en la que se encarga la confección a uno de los miembros del órgano de selección o a una empresa especializada.

Ahora bien, la noción de órgano colegiado lleva implícita la adopción por consenso, mediante el ejercicio del derecho de voto de los miembros, de cualquier decisión que le compete. Por tanto, una vez el tribunal ha acordado el mecanismo a seguir para elaborar los contenidos de la prueba, después es necesario que los apruebe y valide. De no ser así, se frustra la expresión de la voluntad colegiada de sus miembros.

En este caso, la soberanía del tribunal debe extenderse no sólo al proceso de confección de la prueba, sino a la aprobación de su contenido. Cuando la elaboración de la prueba no ha sido el resultado de la confluencia de las voluntades individuales de sus componentes, sino de la decisión unilateral de quien ha sido designado para su confección, se produce un supuesto de nulidad de pleno derecho, previsto en el artículo 62.1 e) de la Ley 30/1992, porque se ha incumplido el procedimiento legalmente establecido para la formación de voluntad de los órganos colegiados.

Queja 05935/2014

Las bases del proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Sentmenat para la provisión de un puesto de trabajo de técnico de enseñanza, infancia y juventud fijaron, entre otros, la necesidad de superar una prueba teoricopráctica. Para superar la prueba, consistente en desarrollar por escrito un tema a escoger entre dos de los fijados en el temario anexo en las bases, era necesario obtener una cualificación mínima de 5 puntos. Las bases previeron valorar la corrección del razonamiento, la solución propuesta y la capacidad de redacción.

El tribunal estimó que estaba facultado para fijar como criterio de valoración la aplicación de un factor de corrección consistente en penalizar las faltas de ortografía a 0,25 puntos por falta con un máximo de 2 puntos. Este factor lo comunicó a los aspirantes antes de llevar a cabo la prueba.

El Síndic de Greuges manifestó que el órgano calificador es el competente para fijar el nivel de conocimientos mínimos que debe acreditarse para superar la prueba, pero que la aplicación de una penalización no prevista en las bases podía haber distorsionado el resultado final a que hubiera conducido la estricta aplicación de éstas. Sin embargo, en este caso, este factor no lo distorsionó porque la persona interesada no había obtenido la calificación mínima de 5 para superar la prueba, con independencia de la finalmente obtenida mediante la aplicación de la penalización.

Queja 00117/2014

El organismo autónomo del Instituto del Teatro, adscrito a la Diputación de Barcelona, convocó un proceso de selección para proveer con carácter temporal un puesto de sastre de vestuario para el espectáculo.

La persona interesada mostró su desacuerdo con la puntuación obtenida en fase de concurso en referencia al mérito “experiencia profesional en el ejercicio de funciones coincidentes o análogas en contenido profesional y nivel técnico con las del puesto a proveer”. Las bases de la convocatoria fijaron un máximo de 3 puntos para este mérito.

El Síndic de Greuges confrontó las funciones del puesto con las desarrolladas por la promotora de la queja en el Teatro del Liceo y estimó que, objetivamente, había otras funciones que no habían sido valoradas y que podían encajar dentro de la descripción de las funciones del puesto que recogían las bases de la convocatoria.

17. REGULACIÓN DE LA SEGUNDA ACTIVIDAD EN EL CUERPO DE MOSSOS D'ESQUADRA

Esta institución ha tenido acceso a los informes jurídicos elaborados por el Comité Español de Entidades de Representación de Personas con Discapacidad (CERMI), organismo oficial de seguimiento en España de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en que se cuestiona la regulación discriminatoria de la situación administrativa especial de segunda actividad en el Cuerpo de Mossos d'Esquadra (CME) que contiene el Decreto 246/2008, de 16 de diciembre.

El Síndic de Greuges de Cataluña ha estudiado esta situación en el marco de una actuación de oficio, y ha comparado la diferente regulación de la segunda actividad en el Cuerpo de Bomberos y en el CME, ambos dependientes Departamento de Interior, a raíz de la cual ha concluido lo siguiente:

- El Departamento de Interior mantiene una regulación diferente de la segunda actividad para el personal al servicio del Cuerpo de Bomberos de la Generalitat y para el personal al servicio del CME.
- En el ámbito del CME se produce una adscripción laboral diferente en función de si la disminución de capacidades lleva aparejada una declaración de incapacidad permanente total (IPT) o no.
- Los puestos de trabajo no policial se dirigen a las personas que hayan sido declaradas en situación de IPT cuando, en cambio, las funciones previstas en segunda actividad y las funciones de los puestos de trabajo no policial no son tan diferentes.
- Se excluye automáticamente del pase a segunda actividad a quienes han sido declarados en situación de incapacidad permanente total.
- La declaración de una IPT por el Instituto Nacional de la Seguridad Social conlleva el reconocimiento de una discapacidad física o psíquica para el ejercicio de las funciones

fundamentales de la profesión que no debe impedir la posibilidad de desarrollar funciones en puestos de segunda actividad, para las cuales no se exige una elemental capacidad para el uso y el manejo del armamento y el resto de medios de defensa reglamentaria, ni para la conducción de vehículos en condiciones normales ni una elemental capacidad motriz.

Los agentes del CME afectados por una IPT deberían poder desarrollar funciones en puestos de segunda actividad

Por este motivo, el Síndic ha recomendado al Departamento de Interior:

1. Que promueva una regulación homogénea de la segunda actividad en el CME y el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat de Cataluña, de acuerdo con los principios previstos por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de diciembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y el empleo.
2. Que no excluya automáticamente del pase a una situación de segunda actividad las discapacidades físicas o psíquicas que conlleven el reconocimiento de una IPT al personal funcionario del CME, siempre y cuando, después de la valoración de las capacidades de la persona, ésta pueda desarrollar funciones de esta situación.
3. Que promueva una regulación de la segunda actividad que introduzca la reducción de jornada por razón de discapacidad legalmente reconocida con una reducción proporcional de retribuciones y la posibilidad de solicitar una excedencia por razón de discapacidad, sin perjuicio de que, voluntariamente, la persona interesada pueda solicitar la jubilación por la declaración de IPT, al amparo del artículo 67.1 c) del Estatuto Básico de la Función Pública.

18. EL USO DE DISPOSITIVOS DE CAPTACIÓN DEL PASO EN ROJO DE SEMÁFOROS Y EL AUTOMATISMO DEL EFECTO RESOLUTORIO DE LAS DENUNCIAS DE TRÁFICO

En los últimos años algunos municipios han incorporado mecanismos automatizados de captación de una secuencia de imágenes para detectar el paso de semáforos en fase roja. Desde el inicio el uso de estos sistemas automatizados ha sido objeto de controversia, fundamentalmente porque, al tratarse de un sistema de detección automatizada de infracciones, su fiabilidad como prueba de la infracción depende del correcto funcionamiento del aparato y de la sincronización de la toma de imágenes con las fases semaforicas.

Ante la ausencia de un sistema oficial de verificación del funcionamiento de estos dispositivos, el Síndic creyó oportuno iniciar una actuación de oficio para plantear la necesidad de disponer de parámetros para determinar el correcto funcionamiento, desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los ciudadanos presuntamente infractores, en la medida en que el uso de estos dispositivos de control automatizado es lo que sustenta –generalmente, de forma exclusiva– la prueba de la comisión de una infracción cualificada como grave, y que conlleva la pérdida de cuatro puntos, junto con la sanción económica.

En el marco de esta actuación se constató que, en el mes de julio de 2015, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) aprobó una norma UNE que establece una serie de requisitos funcionales y de protocolos para garantizar el correcto funcionamiento de los aparatos de detección de infracciones de paso de semáforo en rojo (UNE 199142-1).

A pesar de que se trata de un sistema de verificación no obligatoria, el Síndic ha considerado que ofrece parámetros de referencia para la comprobación del correcto funcionamiento de estos aparatos, cuando anteriormente no había ninguna referencia objetiva y homologable, más allá de las comprobaciones que pueda hacer el responsable de la instalación y el funcionamiento y el mismo fabricante del equipo. Supone, por tanto, un cambio relevante

con referencia a la situación anterior, puesto que introduce parámetros estandarizados de referencia en referencia al funcionamiento y la instalación del dispositivo.

El Síndic recomienda que se apliquen los parámetros de la norma UNE para verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos de control de paso de semáforo en rojo

Por este motivo, en el caso que se relata en este epígrafe, el Síndic recomendó a la Administración municipal que aplicara los parámetros fijados por la norma UNE mencionada más arriba para verificar el funcionamiento de los pares de control de paso de semáforo en rojo que había instalado.

Hasta la reforma efectuada en virtud de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, de la Ley de tráfico, aprobada por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, la denuncia por sí misma no ponía en marcha el procedimiento sancionador en materia de tráfico, sino que era necesaria la adopción del acuerdo de incoación por parte del instructor.

Sin embargo, de acuerdo con la ley vigente, la denuncia es un medio de poner en conocimiento del presunto infractor los hechos susceptibles de ser sancionados que se constituye en un mecanismo que pone en marcha el procedimiento, de acuerdo con lo establecido por el apartado 2 del artículo 73 de la norma, que dispone que la denuncia formulada por los agentes de la autoridad encargados del servicio de vigilancia del tráfico y notificada en el acto constituye acto de iniciación del procedimiento sancionador a todos los efectos.

No obstante, para poder ser considerada como mecanismo iniciador del procedimiento, hace falta que la denuncia cumpla en todo caso una serie de requisitos, contenidos en el artículo 74 de la Ley 18/2009, y estos son los que hacen referencia a la identificación del vehículo, la identidad de la persona denunciada si fuera conocida, la descripción sucinta del hecho (con

expresión del lugar o tramo de la vía, fecha y hora) y el nombre y domicilio de la persona denunciante o, en el caso de los agentes de la autoridad, su número de identificación personal.

Igualmente, en las denuncias que los agentes de la autoridad notifiquen en el acto a la persona denunciada deberán constar, además, y entre otros, la infracción presuntamente cometida, la sanción que pueda corresponder y el número de puntos cuya pérdida lleva aparejada la infracción, de acuerdo con lo establecido en la Ley.

Tan sólo cuando la denuncia contenga todos estos requisitos, y si en el plazo de veinte días no se han formulado alegaciones o no se ha abonado la multa, el procedimiento se entenderá concluido, de forma que la denuncia tendrá efectos de acto resolutorio.

La denuncia de tráfico debe cumplir una serie de requisitos legalmente establecidos para poder tener efectos de resolución sancionadora

Lo que se trata de garantizar es el derecho de la persona presuntamente responsable de la comisión de la infracción a ser informada de la acusación, derecho que comprende no sólo el de ser informada de los hechos que se le imputan, sino también a serlo de las infracciones que estos hechos pueden constituir y de las sanciones que, en su caso, le puedan ser impuestas (artículo 135 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Este es un principio del procedimiento sancionador que en estos casos, dado el automatismo del efecto resolutorio de la denuncia que no es impugnada ni pagada en el período otorgado para formular las alegaciones, resulta de capital importancia.

Desde la emisión del acuerdo de inicio del procedimiento administrativo –y en los casos de denuncia entregada en mano a la

persona interesada, que inicia el procedimiento administrativo–, la persona interesada tiene derecho a conocer los términos de la imputación (sentencias 129/2006 y 116/2007 del Tribunal Constitucional).

La vulneración de este derecho, en tanto que instrumental del derecho fundamental a la defensa, da lugar a que el acto administrativo dictado (en este caso, la denuncia que se convierte acto resolutorio) sea nulo de pleno derecho, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Contra las denuncias que derivan en resolución sancionadora procede la presentación de recurso en vía administrativa

En referencia al automatismo resolutorio de las denuncias, también se han tramitado varias quejas en que los promotores exponían el descontento por el hecho de que la administración competente, en base a lo establecido en el artículo 81.5 de la Ley 18/2009, ha inadmitido a trámite los recursos administrativos formulados porque entiende que el efecto resolutorio resulta de la inactividad de las personas interesadas manifestada en la falta de presentación de alegaciones contra la denuncia y la falta de pago de la sanción que se explicita. Este hecho conllevaba el agotamiento de la vía administrativa y la posibilidad de recurrir las resoluciones únicamente en vía jurisdiccional.

Sin embargo, a menudo, la inactividad de las personas administradas tiene su fundamento en la notificación edictal de la denuncia que deriva en resolución y la institución defiende que el efecto debe ser el mismo que el establecido en el artículo 82 –cuando dispone que la resolución sancionadora pone fin a la vía administrativa y la sanción puede ejecutarse desde el día siguiente de la notificación de la sanción– y, por tanto, puede interponerse el recurso administrativo adecuado.

La ejecutividad de la resolución no equivale a su firmeza, de forma que la previsión legal habilita a la Administración a ejecutar la sanción, pero no excluye necesariamente la posibilidad de formular recurso de reposición. Sin embargo, esta limitación del derecho de defensa en vía administrativa sí se establece en el artículo 80 de la Ley de tráfico para el supuesto específico de pago bonificado de la sanción, que conlleva la firmeza de la sanción desde el momento del pago y que tan sólo pueda recurrirse la sanción en vía jurisdiccional.

Como ya se había defendido ampliamente en el Informe 2012, la posibilidad de formular alegaciones y recursos en vía administrativa forma parte de los derechos básicos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración. Por este motivo, las limitaciones de este derecho que puedan establecer las leyes sectoriales en determinados supuestos no deben aplicarse en otros casos que no sean los estrictamente recogidos por la norma.

El Servicio Catalán de Tráfico ha aceptado esta sugerencia.

Queja 06107/2014

En el momento en que fue denunciado por la presunta comisión de una infracción de tráfico el promotor de la queja no fue informado de que la denuncia llevaba aparejada la detracción de cuatro puntos de su carnet de conducir. La denuncia, cualificada como grave, se entregó en mano al interesado y, puesto que no presentó ningún escrito de alegaciones ni realizó el pago de la sanción comunicada, se atribuyó a esta notificación el efecto de acto resolutorio.

El Síndic solicitó la nulidad porque entendía que se vulneró el derecho a la defensa, dado que la denuncia no cumplía con todos los requisitos legalmente establecidos para poder ser constitutiva de acto resolutorio del procedimiento sancionador, puesto que si los interesados no conocen los hechos imputados, las infracciones que constituyen y las sanciones que llevan aparejados, se vulnera este derecho fundamental. La Administración aceptó la sugerencia formulada.

Queja 03426/2015 y 19 más

Los promotores de las quejas manifestaron su descontento con la colocación de los dispositivos de control de paso de semáforo en rojo en varios puntos del municipio de les Franqueses del Vallès, así como con la tramitación de los procedimientos sancionadores de tráfico que se iniciaron desde que se pusieron en funcionamiento. En cuanto a los dispositivos instalados, la Policía Local de les Franqueses del Vallès observó que los semáforos ubicados en la calle Catalunya de Llerona funcionaban de forma que podían poner en riesgo la seguridad del tráfico, puesto que pasaban de la fase de ámbar intermitente a la fase roja, sin pasar por una fase intermedia de ámbar fijo.

Así mismo, en cuanto a la incoación de los procedimientos administrativos sancionadores, el Ayuntamiento detectó que en algunos casos el infractor recibía en un mismo momento más de una notificación de denuncia por el mismo lugar y concepto, sin haber tenido conocimiento de la primera denuncia y, por tanto, sin haber podido corregir su actuación. El Síndic constató que las incidencias detectadas en el funcionamiento de uno de los dispositivos y en la tramitación de los procedimientos sancionadores incoados habían sido subsanadas.

Sin embargo, sugirió al Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès que aplicara la norma UNE elaborada por AENOR y verificara periódicamente que los dispositivos del control de paso de semáforo en rojo instalado en los diferentes puntos del municipio cumplen con los estándares establecidos en la norma, a fin de que las denuncias por las infracciones detectadas a través de estos medios cumplan con todas las garantías y la fiabilidad necesaria para considerar que se han respetado los principios que informan el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración. En el momento de la elaboración del Informe, se ha recibido la respuesta del Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès a la sugerencia del Síndic, que se está examinando.

19. LA FISCALIDAD ANTE LAS PERSONAS Y LOS COLECTIVOS VULNERABLES Y OTRAS SITUACIONES

De las quejas presentadas este año por los ciudadanos, cabe destacar la situación de vulnerabilidad, sobrevenida o agravada, en la que se hallan muchas personas como consecuencia de la prolongada situación de crisis económica.

La fiscalidad no puede ser ajena a esta realidad y es respecto a las personas y los colectivos vulnerables cuando debe ser más rigurosa para garantizar que se cumplen los principios constitucionales de capacidad económica y justicia tributaria que ordenan el sistema tributario. Al mismo tiempo, es preciso tener presente el papel de la fiscalidad como instrumento de política social y económica.

a) La fiscalidad no puede ser ajena a la situación de las personas vulnerables

Los principios rectores de la política social y económica obligan a los poderes públicos a asegurar la protección de las personas y los colectivos más vulnerables y, con este fin, deben informar la legislación positiva, la actuación de los poderes públicos y la práctica administrativa.

Por este motivo, las normas tributarias deben regular beneficios fiscales como medidas de apoyo a las personas y los colectivos más necesitados, y en cumplimiento del principio de capacidad económica. Al mismo tiempo, las administraciones deben garantizar en su actuación que estas medidas sean reales y efectivas, y que no se conviertan en beneficios formales, de difícil o imposible aplicación material. Así mismo, deben dar una información clara y un asesoramiento adecuado que permita a las personas conocer y disfrutar de las medidas existentes.

En el marco de protección de la familia, en respuesta a las quejas presentadas por familias monoparentales este año, y en concordancia con la actuación de oficio 2864/2011 tramitada por esta institución, el Síndic ha sugerido a los poderes públicos que equiparen las familias monoparentales a las numerosas en cuanto al derecho a disfrutar de las exenciones y bonificaciones establecidas para el precio de

los servicios académicos. También ha sugerido que se dé un tratamiento homogéneo en las diferentes normas tributarias a la equiparación que ya existe en el caso de algunos tributos.

Los fraccionamientos otorgados deben ser adecuados a la capacidad real de pago

En cuanto a las parejas estables, dado que es una tipología familiar plenamente reconocida por el Código Civil de Cataluña, el Síndic ha sugerido (AO 4517/2014) que sea reconocida en el ámbito fiscal y, con este fin, que se adopten las medidas legislativas pertinentes para los supuestos de no sujeción y los beneficios fiscales reconocidos en el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) para los cónyuges les sean de plena aplicación.

En relación a la aplicación de las medidas de apoyo existentes, el Síndic recuerda que la buena administración es un derecho de los ciudadanos. Por tanto, si las leyes reconocen beneficios fiscales para colectivos vulnerables, ni las ordenanzas fiscales, ni la práctica administrativa pueden establecer otros requisitos formales que conlleven una restricción del derecho a disfrutar o una desnaturalización de hecho de la condición de familia numerosa o de persona con discapacidad que regulan las leyes 40/2003 y 51/2003.

En referencia a las medidas de protección de los deudores hipotecarios, el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, introdujo una exención en el IIVTNU para las personas físicas que transmitan su vivienda habitual mediante dación en pago o como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria.

Las normativas de tasas deben regular beneficios fiscales para garantizar el acceso a los servicios públicos de las personas y colectivos más vulnerables

No obstante, en la práctica se realizan transmisiones de la vivienda habitual que constituyen daciones en pago con la forma de otros negocios jurídicos, como por ejemplo, la compraventa. Ello conlleva que en estos casos no se aplique la exención.

El Síndic ha formulado consideraciones de buenas prácticas administrativas y ha recordado que, en aplicación del Código Civil, un negocio jurídico debe interpretarse según su naturaleza y la voluntad real de las partes que contratan. Por este motivo, sugiere que se aplique la exención porque se tratan de verdaderas daciones en pago.

En cuanto al pago de las deudas tributarias, muchos ciudadanos se han dirigido a esta institución para exponer la imposibilidad de hacer frente a los pagos ante la difícil situación económica y financiera en la que se encuentran. A pesar de la posibilidad de aplazar o de fraccionar el pago, éstas no resultan medidas efectivas, puesto que a menudo tampoco pueden hacer frente a las cuotas y a los plazos que les ofrece la Administración. El cómputo de intereses de demora, los recargos y los costes asociados conllevan un incremento de la deuda que dificulta aún más su pago. Al mismo tiempo, un impago faculta a la Administración a no otorgar un nuevo fraccionamiento de la deuda y a embargar los bienes y derechos de los que sean titulares.

En este sentido, el Síndic sugiere a las administraciones que valoren las solicitudes de fraccionamiento con especial sensibilidad, de acuerdo con las circunstancias personales y económicas concretas en cada caso, y que establezcan cuotas y plazos que puedan ser asumidos de forma efectiva por los ciudadanos.

En último término, se ha puesto de manifiesto un incremento de la carga fiscal para los ciudadanos. La insuficiencia de recursos de las administraciones públicas ha tenido una repercusión directa en la introducción de nuevos hechos imposables en materia de tasas, así como en el aumento de la cuantía de las ya existentes. Los ciudadanos deben soportar el coste por servicios públicos que anteriormente eran financiados total o parcialmente por la hacienda local.

El Síndic no puede valorar la idoneidad y la conveniencia de la creación de nuevas tasas,

pero sí ha formulado consideraciones referidas a su establecimiento, regulación y aplicación, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos y una protección adecuada de las personas y los colectivos más vulnerables. En particular:

- El informe técnicoeconómico debe justificar adecuadamente el coste del servicio y la cuota. Debe acompañar tanto su establecimiento como las modificaciones sustanciales y es un requisito de legalidad: su omisión conlleva la nulidad de pleno derecho de la norma.
- No todo servicio público es susceptible de ser objeto de tasa, puesto que ésta se vincula necesariamente a un servicio de recepción obligatoria.
- La aplicación de los tributos no puede generar costes indirectos a los ciudadanos que dificulte o impida su cumplimiento.
- Deben tener en consideración criterios de capacidad económica de los sujetos pasivos obligados a satisfacer las tasas y, con este fin, las administraciones deben regular exenciones y bonificaciones con el fin de dar amparo a las situaciones económicas vulnerables. En todo caso, debe quedar garantizado el acceso a los servicios públicos de las personas con más necesidad.

La falta de devolución del ICIO en obras no iniciadas o no finalizadas vulnera el principio de capacidad económica y la regulación jurídica del impuesto

b) Las licencias urbanísticas

Este año se han recibido quejas de titulares de licencias urbanísticas que no han podido iniciar o finalizar las construcciones por el descenso del mercado inmobiliario, y ven agravada su situación económica porque no pueden recuperar las cantidades que pagaron en concepto de impuesto sobre instalaciones, construcciones y obras (ICIO).

La falta de regulación en el ICIO del derecho de devolución del importe satisfecho en la liquidación provisional cuando no se han iniciado o finalizado las obras y la singular configuración del tributo han generado divergencias de criterios por parte de las corporaciones locales, que a menudo desestiman las solicitudes de los sujetos pasivos argumentando prescripción del derecho a obtener la devolución.

De acuerdo con la jurisprudencia, el Síndic considera que en el caso de que no se haya iniciado construcción, instalación u obra por cualquier causa, no se habrá producido el hecho imponible del ICIO. En consecuencia, los sujetos pasivos tienen derecho a la devolución de la totalidad de la cuota satisfecha en la liquidación provisional.

Si la construcción no se ha ejecutado totalmente, el Síndic sugiere que debe practicarse la liquidación definitiva, modificar la base imponible atendiendo al coste real y efectivo de aquello construido, y devolver al sujeto pasivo la diferencia con el importe que satisfizo en la liquidación provisional.

El inicio del cómputo del plazo de prescripción para solicitar la devolución, ya sea cualificada de ingresos indebidos o derivada de la normativa de cada tributo, debe situarse en el momento en el que la Administración declara la caducidad de la licencia, en que la persona interesada renuncia a la licencia o se extingue la prórroga (*días a quo*). En definitiva, en el momento en que puede ejercerse la acción, según la teoría de la *actio nata*.

El valor fiscal del suelo debe reconocer la realidad urbanística como condición de una tributación justa

c) La fiscalidad del suelo urbanizable

También ha sido objeto de numerosas quejas la fiscalidad asociada a los suelos clasificados como urbanizables por el planeamiento urbanístico, pero que no se han desarrollado urbanísticamente. Estos suelos se valoran a efectos catastrales como suelos de naturaleza urbana, valoración que conlleva que el importe de los tributos que se satisfacen (IBI, IIVTNU, ITP) no se corresponda con la realidad física del suelo, propia del suelo rústico.

La Ley 13/2015, de 24 de junio, ha recogido la doctrina fijada por el Tribunal Supremo en sentencia de fecha 30 de mayo de 2014 y, con este fin, ha modificado el artículo 7.2.b) del Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, que impide valorar estos suelos como urbanos si no tienen aprobado el instrumento urbanístico que contenga la ordenación detallada para su desarrollo.

Para que se realicen las correcciones de valor catastral oportunas, y esto tenga un reflejo inmediato en las cuotas tributarias, el Síndic emplaza a los ayuntamientos a suministrar al Catastro la información sobre los suelos que se encuentran afectados. Así mismo, sugiere que se revise el planeamiento urbanístico de acuerdo con unos criterios de sostenibilidad coherente.

Queja 04736/2014

En relación a la queja presentada por la Plataforma de Familias Monoparentales de Cataluña, el Síndic recomendó que se equipararan las familias monoparentales a las numerosas en cuanto al derecho a disfrutar de las exenciones y bonificaciones establecidas para el precio de los servicios académicos.

La Ley 18/2003, de Apoyo a las Familias, y su desarrollo parcial por el Decreto 151/2009, que reconoce a las familias monoparentales como destinatarias de las prestaciones económicas y de las medidas de apoyo, así como la consideración de las familias monoparentales como grupo de riesgo entre la población infantil justifican la conveniencia de equiparar las familias monoparentales a las numerosas en cuanto a las medidas fiscales de apoyo a las familias.

Queja 01733/2015

La promotora de la queja expresa el desacuerdo con que deba abonar una tasa para obtener un certificado histórico de empadronamiento que debe presentar a una administración para solicitar una ayuda.

A pesar de no haber apreciado irregularidad alguna en la queja, el Síndic recuerda a la Administración que el artículo 24.4 de la Ley de Haciendas Locales dispone que, para determinar la cuantía de las tasas, pueden tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. Por ello, atendiendo a las circunstancias del caso, el Síndic sugiere al ayuntamiento en cuestión que establezca una tarifa reducida o de importe cero de esta tasa para determinados colectivos.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00006/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a la reubicación de los agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra afectados por una discapacidad sobrevenida

El Comité Español de Entidades de Representación de Personas con Discapacidad (CERMI) ha denunciado varios casos de agentes de los Mossos d'Esquadra que han tenido que acceder a la vía judicial para poder defender su derecho a seguir desarrollando una actividad laboral en el cuerpo a pesar de haber sufrido un accidente o tener un grado de incapacidad permanente total reconocido por el INSS. A raíz de estos casos, la Generalitat aprobó el Decreto 246/2008, de 16 de diciembre, de regulación de la situación administrativa especial de segunda actividad en el cuerpo de Mossos d'Esquadra, que el CERMI considera discriminatorio.

En el marco de la actuación de oficio abierta sobre esta cuestión, el Síndic ha recomendado al Departamento de Interior que:

1. Promueva una regulación homogénea de la segunda actividad en el CME y el Cuerpo de Bomberos de la Generalitat de Cataluña, de acuerdo con los principios recogidos en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y en la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de diciembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y el empleo.
2. No excluya automáticamente de la situación de segunda actividad a las personas con discapacidades físicas o psíquicas, siempre y cuando una vez valoradas las capacidades de la persona se considere que puede llevar a cabo funciones de esta situación.
3. Promueva una regulación de la segunda actividad que introduzca la reducción de jornada por razón de discapacidad legalmente reconocida con una reducción proporcional de retribuciones y la posibilidad de solicitar una excedencia por razón de discapacidad.

AO 00056/2015
Finalizada

Actuación de oficio para analizar la regulación de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos en cuanto a la determinación de la tarifa aplicable en los supuestos de nueva contratación del servicio de suministro de agua

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la determinación de la tarifa de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos aplicables en los casos de nuevos suministros y, en especial, los elementos que ha tenido en cuenta el Área Metropolitana de Barcelona a la hora de facturar un consumo de entre 6 y 12 metros cúbicos al mes y la información facilitada a los usuarios del servicio de agua en referencia a esta tasa.

Después de estudiar este asunto, no se ha evidenciado irregularidad alguna en la configuración legal de la tasa en cuanto a la tributación en los casos de nuevos suministros.

AO 00108/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa al símbolo franquista situado en el antiguo puente de la Cinta, en Tortosa

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del debate generado en torno al monumento franquista en el antiguo puente de la Cinta de Tortosa. Este monumento, inaugurado en el año 1966, en plena dictadura franquista, se ha mantenido con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley estatal 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de los que sufrieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura. En concreto, el artículo 15.1 de la Ley establece que las administraciones públicas, en el ejercicio de sus competencias, deben tomar las medidas oportunas para la retirada de escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones conmemorativas de exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar, de la Guerra Civil y de la represión de la dictadura.

AO 00111/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al impuesto sobre bienes inmuebles del suelo urbanizable

El Síndic ha abierto una actuación de oficio con motivo de las diferentes quejas recibidas en relación a la cuestión de los suelos clasificados por el planeamiento urbanístico como suelos urbanizables que no se han desarrollado urbanísticamente pero que son valorados a efectos catastrales como suelos de naturaleza urbana.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha formulado varias sugerencias, que ha trasladado a la Federación de Municipios de Cataluña, a la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y al Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales.

AO 00126/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al colapso de la Comisaría de Policía de Tarragona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la situación que sufren los ciudadanos extranjeros que acuden a la comisaría de Policía de Tarragona para que se les expida la tarjeta de identidad de extranjero. Al parecer, estos ciudadanos deben pasar la noche a la intemperie para poder obtener uno de los menos de cincuenta números que reparte la comisaría por la mañana para atenderlos, lo que es una situación impensable en un país donde el empleo de las tecnologías de la información en la actividad administrativa está a la orden del día.

El Defensor del Pueblo, a quien se trasladó esta cuestión, ha informado que desde el día 24 de septiembre de 2015 se ha implantado en las comisarías de Tarragona, Reus y Tortosa un servicio de cita previa para extranjeros a través de una página web que funciona de forma correcta y sin incidentes.

AO 00140/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al bloqueo del sistema de cita previa para los trámites de extranjería en Barcelona

La Asociación Catalana de Profesionales de la Extranjería ha dado a conocer las numerosas quejas recibidas de sus asociados por la imposibilidad de conseguir las citas previas necesarias para llevar a cabo diferentes trámites tanto en la Oficina de Extranjeros en Barcelona como la Comisaría Nacional de Policía de rambla de Guipúzcoa, 74. Esta situación se ha producido por un bloqueo informático de la aplicación de cita previa que aún no ha sido resuelto, y la Subdelegación del Gobierno en Barcelona no ha habilitado ningún canal alternativo para dar salida a esta problemática.

El Defensor del Pueblo, a quien se trasladó esta cuestión, ha informado de todas las medidas que, según la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, se han implementado para resolver esta cuestión.

AO 00156/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la conveniencia de ampliar el plazo para depositar, ante las oficinas de correos del extranjero, los votos de los ciudadanos residentes en el exterior o temporalmente ausentes de Cataluña

Dado que las incidencias en el sistema de voto por correspondencia, especialmente en el caso de los ciudadanos residentes en el extranjero y de las personas temporalmente ausentes, han sido una constante en los diferentes procesos electorales llevados a cabo desde la reforma del artículo 75 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, operada por la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y ha sugerido a la Junta Electoral Central que admita como válidos los votos de los electores inscritos en la CERA y el ERTA siempre y cuando conste que fueron depositados en una oficina postal del país de emisión no más tarde del día anterior al de la votación, y siempre y cuando lleguen a la Junta Electoral Provincial antes de llevar a cabo el escrutinio general. A pesar de esto, la Junta Electoral Central no ha aceptado esta sugerencia.

AO 00162/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa al proceso de determinación de las distribuciones horarias del personal estatutario

En los últimos dos años el Síndic ha recibido varias quejas que cuestionan la nueva determinación de los horarios de trabajo del personal estatutario que presta servicios en centros de atención primaria y en un hospital público. La nueva distribución horaria de la jornada de trabajo que se impone a los trabajadores conlleva, a criterio de las personas reclamantes, una modificación sustancial de sus condiciones de trabajo y, en ciertas ocasiones, un agravio comparativo en relación a las condiciones horarias de otros compañeros que prestan servicios idénticos.

En el marco de la actuación de oficio abierta en relación a este asunto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que impulse una negociación con las organizaciones sindicales para llegar a un acuerdo que concrete la distribución horaria del personal estatutario del ICS. Este acuerdo, atendiendo a las particularidades de cada colectivo, debe incluir al personal sanitario de los equipos de atención primaria, al personal sanitario de los hospitales públicos del ICS y al personal sanitario adscrito a los servicios sanitarios penitenciarios y de justicia juvenil integrados en el ICS.

■ POLÍTICAS TERRITORIALES

20. NUEVAS FORMAS DE CONTAMINACIÓN: CONTAMINACIÓN ODORÍFERA Y LUMÍNICA

Las problemáticas derivadas de la contaminación ambiental son una constante en las quejas recibidas. Si bien la contaminación acústica es la más recurrente, las molestias por contaminación odorífera y lumínica han aumentado en estos últimos años. Episodios de contaminación del aire en el área metropolitana de Barcelona o problemas de olores provenientes de los purines en la comarca de Osona son ejemplos claros de este tipo de contaminación.

Las consecuencias de la contaminación odorífera y lumínica no son menores, y requieren un tratamiento y un seguimiento exhaustivos por parte de las administraciones implicadas, tanto la Generalitat de Cataluña como de los entes locales. En el campo de la contaminación odorífera, son frecuentes las quejas relativas a olores provenientes de salidas de humos deficientes o irregulares de establecimientos situados plantas bajas de edificios de vecinos que penetran en sus viviendas y en las zonas comunes, o de olores derivados de actividades industriales que emiten en la atmósfera y que pueden percibirse en un radio de acción bastante extenso, lo que, en algunos casos, ha provocado episodios de gran impacto.

Actualmente no existe una ley reguladora de la contaminación odorífera, a pesar de la existencia de un borrador de anteproyecto de ley del año 2005

Para tratar algunas de estas problemáticas se echa de menos una normativa específica que regule la contaminación odorífera. De hecho, en el *Informe al Parlamento 2005* ya se hacía referencia al borrador de anteproyecto de ley contra la contaminación odorífera que había elaborado el entonces Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, de carácter básicamente preventivo, sobre las actividades potencialmente generadoras de contaminación odorífera. Sin embargo,

transcurridos diez años, aún no se ha aprobado una ley reguladora de la contaminación odorífera.

Los problemas se agravan cuando, junto con los olores, se producen molestias de humos y gases derivados del ejercicio de actividades con mayor incidencia ambiental en el entorno como son las actividades industriales (instalaciones de valorización de residuos, instalaciones de fusiones de metales, etc.).

Como mecanismo de control, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad aprobó el Plan de inspección ambiental integrada de Cataluña para el período 2014-2016, con el objetivo de comprobar el grado de cumplimiento de la normativa ambiental y los requisitos impuestos en las autorizaciones ambientales integradas de los establecimientos incluidos en su ámbito de aplicación, y la detección de actividades no autorizadas ni evaluadas, a pesar de estar obligadas a ello.

La contaminación ambiental y la lumínica son elementos perturbadores que invaden la privacidad de los afectados

En definitiva, son herramientas de control de la contaminación ambiental tanto las inspecciones ambientales integradas como las campañas de mediciones con unidades móviles.

Por otra parte, y con el objetivo de cumplir las previsiones de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, una buena opción es publicar a través de medios de difusión fácilmente accesibles los resultados de los controles que se realicen en las empresas que disponen de autorización ambiental para que las personas que viven cerca puedan comprobar los niveles de emisiones de contaminantes y, en su caso, confirmar que se mantienen por debajo de los umbrales.

En cuanto a la contaminación lumínica, de entrada no parece que deba tener una inciden-

cia tan importante en la calidad de vida de las personas que la sufren como la que puede suponer la contaminación acústica o la contaminación atmosférica. No obstante, para los vecinos y personas próximas al foco luminoso se trata de un elemento perturbador y que invade su privacidad.

El objeto de las quejas recibidas por contaminación lumínica radica en las molestias que en horario nocturno ocasionan a los vecinos instalaciones luminosas (rótulo luminoso, monolito publicitario, etc.). En cuanto a los horarios, el artículo 9 de la Ley 6/2001, de 31 de mayo, de ordenación ambiental del alumbrado para la protección del medio nocturno, establece que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, deben garantizar que los alumbrados se mantengan apagados en horario nocturno, cuando no sean necesarios. De

hecho, con la publicación del Decreto 190/2015, de 25 de agosto, de desarrollo de la Ley 6/2001, ya se dispone de un nuevo reglamento que establece el horario de usos del alumbrado exterior, respecto a los cuales los ayuntamientos pueden establecer en su término municipal un horario nocturno más amplio.

Por último, cabe señalar que es competencia de los ayuntamientos la inspección y el control de las emisiones luminosas producidas por viviendas, mientras que la de las actividades sometidas a los regímenes de intervención administrativa de las actividades corresponde al órgano que resulte competente, de acuerdo con lo establecido en la normativa de prevención y control ambiental de las actividades, es decir, ayuntamiento o dirección general competente en materia de contaminación lumínica.

Queja 04742/2014

Unos vecinos de Ripollet y Sabadell muestran su preocupación por las noticias aparecidas en la prensa sobre la posible existencia de elementos contaminantes en el aire, generados por la planta de tratamiento integral de residuos ecoparque-2 de Montcada i Reixac, de acuerdo con los estudios elaborados por la Universidad Rovira i Virgili (URV) entre los años 2011 y 2012. Una vez estudiado la queja, el Síndic concluye que las administraciones implicadas no han desatendido la problemática planteada, puesto que en el momento en que se detectaron las superaciones de los niveles de emisión de formaldehído se actuó para averiguar el motivo y corregir la situación. El Síndic también sugirió que se valorara la posibilidad de habilitar un espacio en la web del Departamento de Territorio y Sostenibilidad para hacer públicos los resultados de los controles de las emisiones mencionadas, dado que este hecho podía apaciguar los temores de los vecinos que viven más cerca.

El Departamento ha aceptado la sugerencia del Síndic, y ha incorporado el establecimiento en el Plan de inspección ambiental integrada de Cataluña. También ha informado que se publicarían dentro de la web del Departamento de Territorio y Sostenibilidad los resultados de las inspecciones ambientales integradas que se realicen en cumplimiento de su autorización ambiental.

Queja 08869/2014

Los vecinos de una comunidad de dueños de L'Hospitalet de Llobregat denuncian las molestias que sufren a consecuencia de la iluminación, hasta las 12 de la noche, de un rótulo de un taller de vehículos.

El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia del Síndic consistente en inspeccionar los domicilios afectados, atendiendo a la normativa sobre contaminación lumínica. Del resultado de la inspección, se desprende que los niveles de luminosidad del rótulo se adecúan a los niveles máximos permitidos por la normativa vigente, por lo que se adapta a lo dispuesto en la Ordenanza metropolitana de edificación que hace referencia a la protección del entorno y del medio ambiente.

Por último, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat ha limitado el funcionamiento lumínico del rótulo publicitario en horarios comprendidos entre las 8 y las 22 horas del día, tal y como establece la Ordenanza metropolitana de edificación.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00038/2015
En tramitación

Problema de contaminación acústica derivada de los locales de ocio nocturno en el municipio de Sitges

A raíz del aumento de las quejas de vecinos de Sitges sobre el problema grave de ruidos que sufren como consecuencia directa de los locales de ocio nocturno del municipio, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para abordar esta situación y comprobar cuáles son las medidas efectivas que ha adoptado el Ayuntamiento o tiene previsto adoptar.

AO 00043/2015
Finalizada

Derribo de dos industrias junto a una escuela de Badalona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de tener conocimiento del derribo de dos antiguas industrias junto a la escuela Badalona Port. Parece que ambos edificios tienen la cubierta de uralita y que el derribo del primero se llevó a cabo sin medidas de precaución.

Una vez estudiado este asunto, el Síndic no aprecia irregularidad alguna en la actuación de la Administración.

AO 00084/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a las actuaciones de control e inspección que ejerce la Agencia de Residuos de Cataluña sobre las empresas concesionarias de recogida, reciclaje y tratamiento de residuos especiales

A raíz de una consulta recibida en referencia a posibles malas prácticas de una empresa concesionaria de la Agencia de Residuos de Cataluña en la gestión y el tratamiento de residuos especiales (pilas y fluorescentes), el Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer de primera mano cuáles son las actuaciones de inspección y control que realiza la Administración a las empresas concesionarias de recogida, reciclaje y tratamiento de residuos especiales. De acuerdo con la información facilitada en relación a este asunto, el Síndic no aprecia irregularidad alguna en la actuación municipal.

AO 00134/2015
En tramitación

Posible experimento de una empresa británica cerca de Tarragona para introducir moscas transgénicas y erradicar la mosca del olivo

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer el alcance del proyecto de una empresa británica que ha solicitado la autorización para llevar a cabo un experimento consistente en liberar 5.000 moscas transgénicas todas las semanas en el Mas de Bover para erradicar la mosca del olivo, y la decisión que adoptarán las administraciones competentes en este asunto.

AO 00153/2015
En tramitación**Actuación de oficio relativa a los episodios de altos niveles de contaminación del aire en el área de Barcelona**

Los episodios de altos niveles de contaminación del aire en el área de Barcelona se repiten con cierta frecuencia. El último de estos episodios tuvo lugar en el mes de julio de 2015. A raíz de la advertencia formulada por la Unión Europea, la directora general de calidad ambiental convocó una reunión con los seis ayuntamientos de ciudades de más de 100.000 habitante próximas a Barcelona para hacer frente a la superación de los niveles máximos de contaminación y de partículas en suspensión. Sin embargo, según los medios de comunicación, no se ha conseguido la unanimidad de las partes convocadas a la reunión en cuanto a las medidas a aplicar. El Síndic, pues, ha abierto una actuación de oficio para conocer la posición de las administraciones competentes en esta materia y obtener información de las medidas que está previsto llevar a cabo para dar cumplimiento a la normativa.

AO 00161/2015
En tramitación**Actuación de oficio relativa a la manipulación de los motores de vehículos diesel de la marca Volkswagen**

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del caso Volkswagen, después de saberse, tal y como ha reconocido la multinacional, que se han manipulado los motores de los vehículos diesel utilizando un software para eludir los controles de laboratorio y simular que el vehículo contamina por debajo de los límites establecidos. En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic se ha dirigido a la Agencia Catalana del Consumo y a los departamentos de Empresa y Ocupación y de Territorio y Sostenibilidad para saber qué tratamiento dan a las quejas y reclamaciones formuladas por los consumidores afectados por este asunto.

21. PAPEL DE LOS AYUNTAMIENTOS EN LA CONVIVENCIA PACÍFICA EN LOS ESPACIOS URBANOS

El Síndic ha constatado que los problemas de convivencia son el trasfondo de numerosas quejas, motivadas por la falta de actuación de los ayuntamientos ante denuncias relativas al uso de los espacios urbanos. Se trata de reclamaciones que hacen referencia al estacionamiento de vehículos frente a vados, a la circulación de ciclistas por paseos a una velocidad que pone en peligro la seguridad de los peatones, a los daños a las fincas a raíz de los balonazos de los niños que juegan en la plaza, etc.

Los vecinos recurren a las entidades locales para que solucionen los conflictos que se producen por la colisión de intereses entre particulares o entre colectivos. En la mayoría de ocasiones la Administración local encuentra en el ordenamiento jurídico los instrumentos adecuados para resolver estas cuestiones. Sin embargo, en muchas ocasiones, no son suficientes, sobre todo cuando se trata de ayuntamientos pequeños.

Debe fomentarse la participación ciudadana en la elaboración de las ordenanzas de convivencia

Para gestionar sus intereses, y dentro del ámbito de sus competencias, los municipios pueden promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, según el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña. En este sentido, tienen competencias propias en materia de seguridad en lugares públicos, en infraestructura vial y otros equipamientos de que son titulares, medio ambiente urbano, urbanismo, tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad, entre otros. De acuerdo con este marco competencial, el Síndic recuerda que deben intervenir en las denuncias referidas a estas materias.

Las ordenanzas que regulan la concurrencia de personas y usos en los espacios públicos sirven para formalizar y dotar de obligatorie-

dad unas reglas básicas de convivencia. También sirven para legitimar la sanción si se incumplen. En este sentido, el Síndic valora positivamente que los ayuntamientos se doten de estas normas y sugiere a los que no disponen de las mismas que las elaboren y las aprueben. Ahora bien, no todas las entidades locales tienen los recursos necesarios para llevar a cabo las labores de inspección y de sanción que se derivan. Es el caso, a modo de ejemplo, de los municipios que no disponen de un servicio de policía local o de grúa para retirar los vehículos mal estacionados.

En casos como estos, el Síndic considera que se hace necesario buscar otras vías de solución. Así, recuerda a las administraciones afectadas que establecer los mecanismos para evitar los conflictos o para resolverlos sin tener que utilizar medios coactivos es tan o más importante que sancionar las conductas cuando se producen. De esta forma, se reducen las infracciones, se pacifican las relaciones vecinales y se logra un ahorro de recursos.

En primer lugar, para que el contenido de las ordenanzas de convivencia sea eficaz, debe evitarse que parezca una imposición de la Administración. Más bien, deben ser el resultado de una elaboración meditada, justificada y democrática, fruto de una amplia participación. Es más fácil que se cumplan las normas que la propia comunidad ha pactado. Así mismo, deben difundirse y divulgarse para que formen parte de la conciencia social.

En segundo lugar, cuando se detecta que una denuncia evidencia un choque entre intereses, una buena estrategia es utilizar la técnica de la mediación para encontrar un espacio común en el que armonicen suficientemente. El Síndic sugiere a los ayuntamientos que, mediante su propio personal con la formación correspondiente o a través de los servicios que ofrecen otras administraciones y organismos, facilite este diálogo entre las partes afectadas para que acuerden la solución del problema.

La mediación es una vía de solución de conflictos entre los intereses que confluyen en los espacios urbanos

El Síndic también alerta que, en ocasiones, hay infracciones de las normas de convivencia que ponen de manifiesto al consistorio necesidades de los vecinos que no están suficientemente cubiertas con los recursos actuales. Así, actuaciones como son facilitar un lugar adecuado para que se reúnan los jóvenes, abrir un campo de deportes cerrado para que los niños jueguen a fútbol o encontrar un espacio adecuado para poder realizar el mercado semanal pueden servir para preservar los derechos de

los vecinos y al mismo tiempo mejorar las condiciones para llevar a cabo estas actividades.

Por último, el Síndic recuerda que las decisiones sobre el diseño de los espacios comunes o del mobiliario urbano pueden determinar o potenciar el civismo. También pueden facilitar que concurren usos que no se interfieran entre si y que puedan desarrollarse de una forma segura.

Queja 01577/2013

La persona interesada denunció en el Ayuntamiento de Balsareny que los balonazos contra la fachada del edificio donde vive por parte de los niños que juegan en la plaza producen desperfectos y causan molestias por ruidos, sobre todo en las noches de verano. El Síndic ha sugerido que se elabore una ordenanza de convivencia con participación vecinal, que se intente la mediación entre las partes afectadas, que se habiliten otros lugares para que los niños jueguen a fútbol o que se ordene la plaza o se instale mobiliario urbano que impida los juegos contra las fachadas de los edificios.

Queja 00504/2015

Un vecino de Mataró expone que en la calle donde vive hay una escuela, y en las horas de entrada y salida de los alumnos los padres aparcan sobre las aceras e impiden el paso de los peatones, que deben transitar por la calzada. El Síndic ha sugerido que el Ayuntamiento estudie la movilidad de esta zona, que promueva el transporte público para acceder a la escuela y que habilite cerca algún espacio de aparcamiento para los vehículos privados.

22. LA COLABORACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS

En materia urbanística existen varios supuestos en los que deben intervenir dos o más administraciones. Algunas de las quejas que llegan al Síndic ponen de manifiesto que esta concurrencia de competencias, en vez de ser una garantía de la defensa de los derechos o de la satisfacción de los intereses de las personas, puede resultar un obstáculo. La acumulación de los retrasos en la actuación de cada uno de los organismos que participan y la falta de acuerdo en el alcance de las competencias que les corresponden inciden en la falta de resolución del problema para el que la persona solicita una solución.

Frente infracciones urbanísticas graves o muy graves, es decir, que afecten a suelo no urbanizable o, en terrenos reservados a sistemas generales, a zonas verdes, espacios libres y zonas deportivas públicos, son competentes para actuar tanto los municipios como el Departamento de Territorio y Sostenibilidad. A pesar de que los municipios ejercen sus competencias urbanísticas bajo el principio de autonomía local para gestionar sus propios intereses, la necesidad de proteger especialmente estos suelos justifica la intervención de la Generalitat.

Por este motivo, precisamente, el Síndic considera que no es admisible que las denuncias por este tipo de infracción no se tramiten con la diligencia y la celeridad que requiere su importancia. Por este motivo, recuerda que, de acuerdo con el Decreto 64/2014, por el que se aprueba el Reglamento de protección de la legalidad urbanística, estas administraciones deben ejercer sus competencias de forma coordinada y según el principio de lealtad institucional.

Así mismo, deben colaborar en el ejercicio de las funciones de inspección urbanística. En consecuencia, deben permitir el acceso a los archivos, deben facilitar la información necesaria para comprobar los hechos y deben determinar las personas responsables. Además, el Síndic sugiere que esta colaboración se preste en los plazos esta-

blecidos para no retardar innecesariamente la resolución del expediente.

La Generalitat y los ayuntamientos deben actuar de forma coordinada ante las infracciones urbanísticas graves y muy graves

Otro campo en el que confluyen competencias de diferentes administraciones es el de la gestión de los tramos de carreteras que discurren dentro de poblaciones. Las administraciones directamente implicadas son la administración titular de la vía y el ayuntamiento del municipio afectado. Los principales problemas que se plantean hacen referencia a los excesos de velocidad que ponen en peligro la circulación de peatones, a las molestias generadas por el tráfico de vehículos de gran tonelaje y a la conservación del firme.

La Ley General de Carreteras establece que la conservación y el mantenimiento de las vías corresponde a la administración titular. Ahora bien, según el artículo 50 del Reglamento que desarrolla esta ley, las instalaciones o equipamientos adicionales pueden ser construidos a iniciativa de la dirección general competente en la materia como de otras administraciones o incluso de particulares. En el caso de que la iniciativa sea de otras administraciones o particulares, la construcción y el mantenimiento correrá a cargo del solicitante, previa autorización de la dirección general competente en la materia.

Es indispensable la colaboración entre administraciones para evitar situaciones de riesgo a las personas

Actualmente, las dificultades presupuestarias de las administraciones han provocado que se extreme el cuidado a la hora de valorar la necesidad de una actuación. Así, la administración titular tiende a

considerar que, en los tramos urbanos, los intereses afectados son principalmente municipales y, por tanto, deben ser los ayuntamientos los que deben financiarlos.

El Síndic sugiere que las administraciones implicadas cooperen para definir quién ejerce la competencia en cuestión y quién debe ejecutar, financiar la obra y dar una solución a la problemática planteada o tomar una decisión administrativa firme que garantice la seguridad jurídica a los ciudadanos y restablezca la confianza legí-

tima. Así mismo, recuerda que corresponde a las administraciones públicas tutelares y defender el interés general de los ciudadanos. Esta función es el presupuesto que legitima las potestades que tienen atribuidas. Por este motivo, las administraciones deben ejecutar las actuaciones que sean necesarias para garantizar la seguridad de las personas y los bienes. Particularmente deben priorizar las intervenciones cuando exista un riesgo potencial de producción de daños y requiera una intervención inmediata.

Queja 00390/2014

La Plataforma por la Carretera de Gotarta expuso a la institución que esta carretera, que da acceso a los núcleos poblados de Gotarta, Igüerri, Irgo e Irán, se encuentra en muy mal estado de conservación, hecho que afecta a la seguridad de los vehículos que circulan. Las personas interesadas lo habían planteado a la Diputación de Lleida, al Ayuntamiento de Pont de Suert, al Consejo Comarcal de La Alta Ribargorça y al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural. Sin embargo, no habían obtenido respuesta alguna.

El Síndic recordó a estas administraciones los principios de cooperación, coordinación y colaboración que rigen las relaciones entre diferentes administraciones públicas.

También hizo referencia a la función de tutela y defensa del interés general de los ciudadanos de las administraciones y sugirió que ejecutaran las actuaciones necesarias para garantizar la seguridad de las personas y los bienes.

Queja 05710/2014

En el año 2011, las personas interesadas denunciaron en el Ayuntamiento del Pont de Vilomara una edificación en un terreno cualificado de zona verde. Ante la falta de actuación de los servicios municipales, en el año 2013 se dirigieron a la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo. El Servicio de Protección de la Legalidad urbanística solicitó al Ayuntamiento información para comprobar los hechos y determinar las personas responsables. Dado que el Ayuntamiento no atendió este requerimiento, el expediente ha estado paralizado durante dos años.

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que el municipio tiene competencias propias en materia de disciplina urbanística y que el ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística es preceptivo y preferente por parte de la Administración municipal. En consecuencia, el Síndic ha sugerido que o bien tramite el expediente de protección de la legalidad urbanística correspondiente o bien, en aplicación de los principios de lealtad institucional, coordinación y colaboración, dé respuesta al Servicio de Protección de la Legalidad Urbanística. El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia y ha enviado la información solicitada por la Generalitat.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00017/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa al temporal de nieve en Cataluña del 4 de febrero de 2015

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la actuación de las diferentes administraciones implicadas en la previsión y resolución de las incidencias derivadas del temporal de nieve que afectó a gran parte del territorio catalán el día 4 de febrero de 2015.

AO 00064/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa al Plan director urbanístico del Centro Recreativo Turístico de Vila-seca y Salou

El Síndic ha tenido conocimiento de que en el contrato de opción de compra firmado entre la empresa licitante y el Incasòl las partes pactaron determinadas condiciones urbanísticas que el Plan director del Centro Recreativo Turístico de Vila-seca y Salou debe recoger para que pueda ejercerse la opción de compra, condiciones que eran del interés de la empresa. Un grupo parlamentario ha manifestado su preocupación por si la Administración, mediante este pacto, ha podido comprometer su potestad exclusiva y discrecional en materia de planeamiento urbanístico.

AO 00143/2015
En tramitación

Presente y futuro de las áreas residenciales estratégicas

El Síndic ha recibido varias quejas de dueños de suelo que han sido afectados por los planes directores urbanísticos aprobados de forma definitiva a finales del año 2010 para un total de 73 sectores situados por toda Cataluña con una superficie total de 1.227 hectareas y 73.923 viviendas. Parece que la gestión urbanística de las áreas residenciales estratégicas (promovidas por la Administración de la Generalitat con el fin de subvenir los déficits de suelo de uso residencial para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a una vivienda digna y adecuada mediante planes directores urbanísticos que conllevan la ordenación y transformación de suelo de las áreas delimitadas) no se ha materializado y su estado de tramitación es heterogéneo en función del sector urbanístico de que se trate. El objetivo de la actuación de oficio abierta en relación a esta cuestión es estudiar las previsiones de desarrollo urbanístico de las áreas residenciales estratégicas.

23. EL ACCESO A LA VIVIENDA SOCIAL

Las quejas más reiteradas que recibe el Síndic en materia de vivienda son las relacionadas con las dificultades que muchas personas tienen a la hora de acceder a una vivienda asequible y también a la hora de asumir el coste económico que conlleva el mantenimiento de la vivienda habitual, ya sea para hacer frente al pago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias.

En este contexto, este año se ha presentado el *Informe sobre el acceso a la vivienda social*, en cuya elaboración han colaborado varias administraciones y entidades, como son la Agencia de la Vivienda de Cataluña, el Ayuntamiento de Barcelona, el Ayuntamiento de Badalona, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, la Asociación Catalana de Municipios, Cáritas Diocesana y las plataformas de afectados por la hipoteca de Barcelona, Terrassa y Sant Cugat del Vallès.

Hay que agilizar la rotación del parque público de viviendas de protección oficial y concertar la gestión con el tercer sector

En este informe, el Síndic analiza la problemática actual en materia de vivienda, a partir de las quejas recibidas y de las actuaciones llevadas a cabo por iniciativa propia en los últimos años, y propone una serie de medidas en los ámbitos de actuación que se exponen a continuación:

a) La gestión del parque público de viviendas

El Síndic considera que las administraciones públicas deberían disponer de inventarios o de registros permanentemente actualizados del parque público de viviendas de protección oficial de que disponen que pudieran interrelacionarse con los registros de solicitantes de vivienda para facilitar su adjudicación. Además, las administraciones que tienen de viviendas disponibles en municipios o zonas donde no existe una demanda de vivienda suficiente deberían comprometerse a cederlas en favor de otras administraciones que no tengan disponibilidad.

Así mismo, el Síndic emplaza a continuar agilizando las labores de rehabilitación y de adecuación de las viviendas para agilizar su adjudicación, a la vez que sugiere que se extienda la práctica de concertar con las entidades sin ánimo de lucro la gestión de las viviendas destinadas a alquiler social.

b) La necesidad de incrementar el parque de viviendas destinado a alquiler social

El Síndic considera imprescindible incrementar el parque público de viviendas destinadas a alquiler social, por lo que reitera que la SAREB debería destinar a alquiler social un porcentaje de al menos el 30% de las viviendas que ha obtenido a bajo coste, mediante su cesión a las administraciones públicas y a las entidades sociales sin ánimo de lucro, sin perjuicio de intentar alcanzar acuerdos con los grandes tenedores de viviendas actualmente desocupadas respecto de su cesión en favor de la Administración pública o en favor de entidades sin ánimo de lucro.

También es necesaria la movilización del parque de viviendas de titularidad privada desocupado mediante la creación de un registro de viviendas vacías permanentemente actualizado, el ofrecimiento de medidas de fomento suficiente para incentivar la puesta en el mercado de alquiler de las viviendas y, por último, y si corresponde, la adopción de medidas de intervención administrativa, incluso la imposición de sanciones y la cesión obligatoria de las viviendas, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente.

Debe mobilizarse el parque de viviendas privado desocupado para destinarlo a alquiler social

Como medida para incrementar el parque de viviendas destinado a alquiler social, el Síndic también recuerda a la Administración que debería ejercer los derechos de adquisición preferente de que dispone en referencia a la transmisión de viviendas de protección oficial, así como en referencia a la transmisión de las viviendas adquiridas

en procesos de ejecución hipotecaria, a la vez que no debería vender el parque público a entidades privadas que no tienen por objeto la satisfacción del derecho a la vivienda desde una vertiente social.

c) La mejora de los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección oficial, sobre todo a la hora de dar respuesta a situaciones de emergencia social:

La situación de crisis económica y las necesidades de vivienda actuales requieren la revisión de los procesos de adjudicación de viviendas para alcanzar una mayor celeridad, transparencia y publicidad, así como para garantizar el acceso a la vivienda protegida de las personas que no disponen ningún tipo de ingreso económico o de aquéllas que disponen de ingresos muy reducidos.

Ante una situación de emergencia residencial, el Síndic considera que la Administración debe actuar desde la triple perspectiva de: facilitar, con agilidad y celeridad, el acceso a una vivienda; garantizar un acompañamiento social, y promover la reinserción laboral de las personas afectadas. Estas acciones deberían estar coordinadas por un único servicio.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, la Administración de la Generalitat debe elaborar, con la máxima celeridad posible y conjuntamente con la Administración local, un mecanismo para garantizar los realojamientos de las personas en situación de riesgo de exclusión residencial.

No pueden establecerse requisitos excluyentes en el acceso a la vivienda social

Mediante este mecanismo o protocolo de actuación, debería garantizarse una respuesta inmediata y transversal de la Administración, sin perjuicio de la colaboración de las entidades sociales, de acuerdo con unos criterios uniformes en todo el territorio que no prevean requisitos que puedan resultar límites excluyentes a

la hora de acceder a una vivienda ante una situación de necesidad urgente, como la acreditación de unos ingresos mínimos o un período de tiempo de residencia en el municipio.

Además, siempre deberá observarse el interés superior del niño y motivar de acuerdo con este interés las resoluciones de los procedimientos de adjudicación de viviendas en situaciones de emergencia social.

d) La adopción de medidas de prevención que permitan evitar situaciones de exclusión residencial:

Deben hacerse efectivas las medidas contra el sobreendeudamiento relacionado con la vivienda habitual, previstas en la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.

Ante un desahucio, es necesario prever con antelación el realojamiento de las personas y familias afectadas

Así mismo, el Síndic considera necesario promover la firma de protocolos con el poder judicial para que, antes de cualquier desahucio, los juzgados avisen a los servicios sociales y de vivienda competentes para que éstos puedan actuar, de acuerdo con las circunstancias de cada caso. Mientras se resuelve el realojamiento, debería valorarse la suspensión del lanzamiento.

Todo ello, sin perjuicio de otras medidas, como la revisión por parte de la Administración de las rentas de alquiler de las viviendas protegidas, de acuerdo con la situación socioeconómica de los ocupantes, el establecimiento por parte de los ayuntamientos de la bonificación potestativa en la cuota íntegra del impuesto sobre bienes inmuebles, el incremento de las partidas presupuestarias destinadas a las ayudas para el pago del alquiler o de las cuotas de amortización hipotecaria y la revisión de los tipos de interés de los préstamos cualificados para la adquisición de viviendas de protección oficial.

Queja 01456/2015

La persona interesada plantea la situación de necesidad en que se encuentra su familia, que incluye cuatro hijos menores de edad, como consecuencia del inminente lanzamiento de la vivienda habitual derivado del procedimiento judicial de desahucio. Los únicos ingresos económicos de que dispone esta unidad familiar provienen del cobro de la renta mínima de inserción, hecho que no le permite acceder a una vivienda en el mercado libre.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña acepta la sugerencia del Síndic de valorar la situación de emergencia social en la que se encuentra esta familia y resuelve favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda social.

Queja 08314/2015

La promotora de la queja plantea la situación de urgente necesidad en la que se encuentra como consecuencia de la pérdida de la vivienda habitual en la que residía con sus dos hijos de seis y ocho años de edad, a raíz de un procedimiento judicial de desahucio.

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Badalona que, en colaboración con la Agencia de la Vivienda de Cataluña, se valore la situación de emergencia social en la que se encuentra esta familia y se le facilite el acceso a una vivienda social.

Después de una valoración del caso por parte de la Mesa de emergencias sociales y económicas de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, se resuelve adjudicar a esta familia una vivienda en régimen de alquiler en el municipio de Badalona.

24. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR EL ÍNDICE DE REFERENCIA DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Representantes de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (en adelante PAH) solicitaron la intervención del Síndic en referencia al índice de referencia de préstamos hipotecarios (en adelante IRPH). Dado que, a la vista de la normativa europea sobre tipo de referencia y protección del consumidor, este índice ofrecía dudas razonables sobre su legalidad, y dado que afectaba directamente al derecho a una vivienda, reconocido en la Constitución y en el Estatuto, el Síndic decidió actuar de oficio (AO 109/2015).

En el informe extraordinario que presentó en el Parlamento sobre este asunto, el Síndic formuló las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La información sobre los productos bancarios y financieros debe ser efectiva. Las entidades bancarias y financieras deben esforzarse para que el lenguaje con el que se expresa la publicidad y el que utiliza el personal que comercializa los productos sea el adecuado para que las personas tengan una comprensión real de la oferta.

Debe retirarse el IRPH como tipo de referencia dadas las dudas razonables sobre su transparencia y fiabilidad

2. La información debe ser ajustada a la realidad del producto. En este sentido, respecto de la publicidad recogida en el informe elaborado por la PAH de Sant Cugat y Terrassa, cabe destacar que:

- El IRPH no es estable, en el sentido en que lo define el Diccionari de la Llengua Catalana del Instituto de Estudios Catalanes (“firmemente establecido, que no se mueve de lugar o cambia de posición fácilmente”). El IRPH siempre ha registrado variaciones. El único precio estable es el interés fijo.

- El IRPH nunca ha estado por debajo del euríbor cuando éste ha subido; en consecuencia, no es real la ventaja que podía suponer para los intereses de los clientes.

3. Los organismos que supervisan al sector bancario deben garantizar la defensa de los derechos de los ciudadanos. El Banco de España, por una parte, debe garantizar que los índices de referencia sean fiables y sólidos, es decir, que no sean fruto de posiciones de privilegio y de manipulación de datos, sino que reflejen la economía real.

4. Cabría la necesidad de plantar la retirada del IRPH de entidades como tipo oficial, dadas las dudas razonables en cuanto a la legalidad del IRPH como índice de referencia. Asimismo, el Síndic recomienda que, en el caso de que lo soliciten las personas interesadas, las hipotecas pactadas con el IRPH sean renegociadas con índices más ajustados a los índices actuales del mercado.

El Banco de España debe garantizar que las personas comprendan las condiciones de los productos financieros y bancarios

5. El Departamento de Economía y Conocimiento debe participar a la hora de garantizar los derechos de los consumidores ante las entidades bancarias en ejercicio de las competencias que los artículos 120 y 126 del Estatuto atribuyen a la Generalitat.

6. Es necesaria una mayor implicación de la Agencia Catalana de Consumo en la información y la defensa de las personas ante las entidades bancarias y financieras. En este sentido, el Síndic ha sugerido que la Agencia:

a) asesore directamente a las personas interesadas;

b) acepte y tramite sus reclamaciones;

c) intervenga ante las entidades acreedoras para negociar o arbitrar índices más ajustados a los índices actuales del mercado;

d) inspeccione la actuación de las entidades y, si la considera constitutiva de una infracción administrativa, imponga las sanciones correspondientes.

7. El Síndic recomienda al Parlamento de Cataluña que emplace al Estado a modificar la disposición adicional decimoquinta de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, en el sentido de determinar como tipo de sustitución el euríbor más el diferencial actual de mercado o bien de derogar la novación automática de los préstamos y permitir la negociación individual del índice de referencia de sustitución.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00100/2015
Finalizada

Análisis de la eficacia del Registro de solicitantes de vivienda de protección oficial como herramienta para garantizar la agilidad en la adjudicación de viviendas

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar si el Registro de solicitantes de vivienda de protección oficial, más allá de garantizar la igualdad y la libre concurrencia en el acceso a la vivienda de protección, constituye una herramienta ágil y eficaz a la hora de garantizar el acceso a una vivienda protegida, sobre todo cuando se trata de una situación de emergencia social.

En el marco de esta actuación de oficio el Síndic ha formulado una serie de sugerencias que ha dirigido a diferentes administraciones.

AO 00109/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Análisis sobre las dificultades con que se encuentran las personas y los colectivos más vulnerables a la hora de ejercer su derecho a acceder a una vivienda

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la suficiencia de los medios y mecanismos existentes actualmente para dar solución a la situación en la que se encuentran las personas y los colectivos más vulnerables a la hora de acceder a una vivienda asequible a sus intereses económicos, o a la hora de afrontar el coste económico que les supone mantener la vivienda de que ya disponen y pagar los suministros básicos.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha recomendado a los organismos que supervisan al sector bancario, como son el Banco de España y el Departamento de Economía y Conocimiento, que intervengan para garantizar la defensa de los derechos de los ciudadanos ante las entidades bancarias y financieras. También ha formulado recomendaciones a la Agencia Catalana de Consumo y ha recomendado al Parlamento de Cataluña que emplaze al Estado a modificar la disposición adicional decimoquinta de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, en el sentido de determinar como tipo de sustitución del IRPH el euríbor más el diferencial actual de mercado o bien de derogar la novación automática de los préstamos y permitir la negociación individual del índice de referencia de sustitución.

AO 00112/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la imposibilidad de acceder a subvenciones para la rehabilitación de viviendas cuando las obras ya han finalizado

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar las dificultades con que se han encontrado las comunidades de dueños que no pudieron acceder a las subvenciones para la rehabilitación de viviendas convocadas en el año 2010 por agotamiento del presupuesto ni tampoco han podido acceder a la siguiente convocatoria abierta en el año 2014 porque las obras de rehabilitación ya se habían iniciado y, en la mayoría de los casos, también se habían finalizado.

Después de estudiar este asunto, se concluye que, desde un punto de vista estrictamente jurídico y administrativo, la actuación del Departamento de Territorio y Sostenibilidad a la hora de denegar las solicitudes de subvención por el agotamiento del presupuesto de la convocatoria del año 2010 no es irregular, dado que se trata de una convocatoria en régimen de concurrencia competitiva y condicionada a la existencia de una determinada partida presupuestaria. A pesar de ello, el Síndic solicita al Departamento que trabaje, junto con el Gobierno español, para encontrar una solución a este problema.

AO 00170/2015
En tramitación

Análisis de la actuación administrativa de revocar el derecho a percibir la renta básica de emancipación de los jóvenes que han superado el límite de ingresos establecido legalmente y de reclamar el reintegro de las ayudas ya percibidas

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de las diferentes quejas que ha recibido de personas beneficiarias de la renta básica de emancipación a las que la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha notificado el inicio del procedimiento de revocación del derecho a percibir la prestación.

■ CONSUMO

25. EL SÍNDIC Y LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

Siguiendo el mandato del Estatuto de Autonomía del año 2006 y la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, el Síndic interviene respecto a las empresas privadas que gestionan los suministros eléctricos, de gas natural y de abastecimiento de agua potable y las telecomunicaciones. Asimismo, recientemente ha iniciado el trabajo en todos los aspectos que afectan al campo de la seguridad privada, al ámbito funerario, a los seguros y, de una forma más genérica, a los derechos en la red. En este sentido, el Síndic está impulsando una serie de reuniones con todos los actores implicados, con el fin de redactar códigos de buenas prácticas aplicables a los sectores y trabajar sobre documentos que puedan ayudar a centrar espacios de colaboración.

Desde el año 2007, el Síndic de Greuges ha venido actuando por la vía de los convenios y del trabajo conjunto con las diferentes compañías privadas que operan en los principales servicios de interés general, así como ante otros actores públicos con funciones análogas, como son la Agencia Catalana del Consumo y las oficinas municipales/comarcales de información al consumidor, para acabar de definir lo que se consideran buenas y malas prácticas.

En este contexto, cabe destacar que la fuerza del Síndic se basa en la voluntad de

trabajo conjunto con las empresas para garantizar formas que, más allá de la atención correcta al cliente, respeten los derechos de los ciudadanos. En esta labor, el Síndic ha encontrado la buena disposición de las empresas para analizar y debatir los temas planteados. Sin embargo, debe reconocerse que no siempre se ha podido llegar allá donde el Síndic habría querido, si bien el Síndic considera muy positiva, en general, tanto la voluntad de las empresas de analizar sus propuestas como de participar en las reuniones que el Síndic convoca con sectores y entidades sociales para trabajar en la búsqueda de soluciones a problemas concretos.

La buena colaboración entre el Síndic y las empresas que prestan servicios de interés general redunda en una rápida resolución de las quejas

Generalmente, las quejas y reclamaciones que presentan los ciudadanos sobre una empresa privada que presta servicios de interés general se suelen resolver de forma rápida y, a menudo, satisfactoria, ya sea por el análisis, la exhaustividad y el rigor en el planteamiento de las medidas propuestas, como por la nueva relación de trabajo Síndic-empresa, Empresa-Síndic.

Queja 08167/2013

Se presentó una queja contra la facturación girada por Endesa, dado que, supuestamente, el equipo de medida no funcionaba correctamente. Endesa informó que se verificó el equipo y resultó un funcionamiento correcto. Aun así, cambió el contador por orden de la Generalitat. También informó del resultado de la verificación oficial y del hecho de que, dado que el porcentaje de error del equipo de medida se encontraba dentro de unos márgenes de error que no afectan a la facturación, se decidió no refacturar.

El Síndic puso de manifiesto que la información que aportaba la comercializadora no coincidía con la información aportada por el promotor ni con el resultado de la verificación efectuada por la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial de fecha 8 de noviembre de 2012. Por este motivo, el Síndic sugirió a Endesa que se volviera a facturar el período comprendido entre el mes de enero 2012 y el día 26 de junio de 2012, momento en que la distribuidora sustituyó el contador.

La compañía aceptó la sugerencia en octubre de este año, refacturó el período afectado y devolvió al cliente un importe superior a 215 euros.

Queja 00525/2015

Una usuaria de un servicio de telefonía móvil contactó con su operadora, con el fin de conocer si ya había finalizado el período de permanencia. Desde el servicio de atención al cliente le informaron que, efectivamente, el período de permanencia ya se había agotado que y, por tanto, podía solicitar sin ningún cargo asociado una portabilidad del servicio a otra compañía.

La persona interesada solicitó una portabilidad a otra operadora. Sin embargo, posteriormente, la anterior compañía prestamista del servicio le giró una factura por un importe de 741,20 euros, de los cuales 732,31 euros tenían carácter de penalización.

El Síndic sugirió a la compañía que, dado que la cliente no fue informada correctamente, se anulara la factura. La compañía aceptó la sugerencia y devolvió un importe favorable a la cliente de 732,31 euros.

Queja 03430/2015

Una cliente de Gas Natural solicitaba la baja de los servicios de mantenimiento, el fraccionamiento de la deuda acumulada y la anulación de las cuotas por demora en el pago de facturas. La compañía dio de baja los contratos de mantenimiento y fraccionó la deuda pendiente para facilitar su pago, dada la situación de fragilidad económica en la que se encontraba la persona interesada.

También se revisaron todas las facturas en las que se aplicaba el importe de pago por demora y Gas Natural lo anuló, de acuerdo con las consideraciones que el Síndic le había formulado.

Queja 07725/2015

Una cliente d'Aigües de Barcelona va presentar queixa per la qualificació del seu habitatge com a "tipus D", extrem que implica haver d'abonar una quantitat més elevada pel que fa a la quota de servei.

El personal de la companyia va fer una inspecció ocular de l'habitatge i del subministrament i va comprovar que aquest hauria de ser classificat com a habitatge "tipus C".

La companyia va modificar la qualificació de l'habitatge, a l'efecte que, des de la data de modificació, se li apliqués la quota de servei "tipus C", que és més econòmica.

26. LOS SUMINISTROS BÁSICOS

La electricidad, el agua y el gas concentran muchas de las quejas que las personas consumidoras formulan al Síndic, quejas que son especialmente relevantes por la condición básica y esencial de estos servicios para la vida cotidiana de las personas.

El Informe 2014 hacía referencia al *Informe sobre el derecho a los suministros básicos (electricidad, agua y gas)*, que el Síndic había presentado en el Parlamento de Cataluña en diciembre de 2014 y que reflexionaba sobre lo que debía ser un derecho a los suministros básicos de las personas en referencia a los servicios esenciales de la electricidad, el agua y el gas, generalmente prestados por empresas privadas. Así mismo, y entre otros objetivos, el Informe tenía la voluntad de contribuir a estimular el debate entre todos los actores implicados para avanzar en el reconocimiento normativo de este derecho.

Las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos

Fruto de estos trabajos, entre otros, el Parlamento de Cataluña ha aprobado la Ley 24/2015, del 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. De acuerdo con esta ley, las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos de agua, de gas y de electricidad a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial. Además, de acuerdo con el principio de precaución, cuando la empresa suministradora deba realizar un corte de suministro debe solicitar previamente un informe a los servicios sociales municipales para determinar si la persona o la unidad familiar se encuentra en una de las situaciones de riesgo de exclusión residencial. Por último, la propia Ley determina que las administraciones públicas deben establecer los acuerdos con las compañías de suministro de agua, de gas y de electricidad para garantizar que concedan ayudas a fondo perdido a las personas y unidades familiares en situación

de riesgo de exclusión residencial o les apliquen descuentos muy notables en el coste de los consumos mínimos.

Ahora bien, más allá de las que podrían encuadrarse en el ámbito de la pobreza o la vulnerabilidad energética, muchas quejas referidas a la electricidad, el agua y el gas evidencian un notable déficit de información de la persona consumidora que, a pesar de que puede ser interpretado desde varios ángulos, demuestra que aún queda mucho trabajo pendiente para garantizar el derecho a la información que la Ley reconoce a todas las personas consumidoras.

Antes de realizar un corte de suministro en una vivienda, las empresas suministradoras deben solicitar un informe a los servicios sociales

Es indudable que el papel de la autonomía privada en la contratación de los suministros básicos se ve desvirtuado, dado que en algunos de estos sectores, como son la electricidad y el gas, no se da una situación de competencia real y efectiva, a pesar de haber sido liberalizados. En otros, como el agua, y a pesar de que en ocasiones son prestados por empresas privadas, existe un obvio condicionamiento territorial a la hora de contratar el servicio. En todo caso, las quejas ponen de manifiesto que no existe el presunto y teórico equilibrio que debe haber entre las partes contratantes en una relación de consumo. La persona que contrata un suministro básico difícilmente tiene la facultad de decidir sobre la contratación ni tampoco sobre las condiciones del servicio, que son establecidas y fijadas por la parte prestadora. Por este motivo, y como reclama el Código de Consumo de Cataluña ya en el preámbulo, las personas consumidoras necesitan, especialmente en los casos o situaciones de desigualdad efectiva, que se establezcan mecanismos de ayuda y de protección, a fin de proporcionarles una información y una formación claras.

Debe garantizarse una información clara sobre los servicios básicos, especialmente para las personas mayores o con discapacidad y otros colectivos protegidos

A menudo, las carencias de información, o las dificultades para entender la información facilitada sobre el servicio y sus condiciones, se suman –especialmente en los sectores de la electricidad y el gas– a prácticas comerciales

que pueden considerarse improcedentes, o incluso vulneradoras de los derechos de las personas, especialmente cuando afectan a personas mayores o con discapacidad u otros colectivos especialmente protegidos por la legislación de consumo. Los cambios de tarifa o de comercializador, la contratación de ofertas combinadas de electricidad y gas o de determinados servicios de mantenimiento de instalaciones eléctricas, de gas o del hogar tienen como denominador común de muchas quejas que se han hecho sin el conocimiento o el consentimiento de la persona afectada, a la que tampoco se ha informado del plazo de 14 días para ejercer su derecho de desistimiento, que no exige ninguna justificación de ningún tipo.

Queja 01364/2015

La promotora de la queja expone las dificultades con Endesa para obtener el contrato que supuestamente firmó su madre, de ochenta y un años, para cambiar de empresa comercializadora. En este sentido, la interesada sospecha que la contratación se hizo sin respetar la voluntad de su madre. A raíz de la intervención del Síndic, la compañía revisó el procedimiento comercial seguido en el caso, concluyó que no se habían superado los controles de calidad existentes, anuló la operación y devolvió a la madre de la interesada las cantidades indebidamente cobradas.

Queja 01691/2015

La promotora de la queja señala que en abril del 2014 dejó un piso de alquiler y que solicitó la baja del suministro de gas a las oficinas de Gas Natural. La negativa de los nuevos inquilinos a permitir la entrada en el domicilio para la retirada del contador la perjudica notablemente, puesto que continúa recibiendo las facturas de un servicio que no es el suyo. El Síndic solicita información sobre el caso a la empresa y a la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial de la Generalitat de Catalunya, que resuelve de forma favorable a la interesada y declara que la empresa no puede facturar consumo de gas desde la primera fecha de la solicitud de baja que presentó la persona interesada.

Queja 03550/2015

El promotor de la queja plantea las dificultades para afrontar el pago de una factura de agua muy elevada. Dado que el volumen de agua facturado había sido consecuencia de una fuga, la empresa suministradora (Agües de Catalunya S.A.) la rectificó a la baja. Sin embargo, la falta de información sobre los criterios aplicados ha llevado al Síndic a sugerir a la empresa suministradora que, cuando se recalcula una factura porque el exceso de volumen producido ha sido consecuencia de una fuga de agua, debe hacerse constar la normativa aplicable en la factura, que debe ser clara y comprensible para el usuario.

27. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LAS AUTOPISTAS

Las autopistas constituyen un servicio público necesario para la vida cotidiana de muchas personas, especialmente por la obligada movilidad laboral, y tienen un uso generalizado entre las personas, tanto por razones laborales como turísticas o de ocio. Más allá del tráfico local, las autopistas también son un elemento esencial en la movilidad de mercancías a nivel regional, estatal e internacional.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña ampara el derecho de todas las personas a acceder en igualdad de condiciones a los servicios públicos, reclama unas políticas de movilidad sostenible y menciona expresamente las autopistas de peaje en su disposición adicional tercera relativa a las inversiones en infraestructuras. Además, también hay que tener en cuenta lo que determina la normativa sectorial de movilidad, de autopistas y de consumo. El Síndic considera que una interpretación favorable a los derechos de las personas permite incluir las autopistas dentro de los servicios básicos que define el Código de Consumo de Cataluña y, por tanto, ofrecer una protección especial a las personas usuarias del servicio de las autopistas.

En los últimos meses el Síndic de Greuges ha recibido varias quejas que tienen como denominador común las autopistas, a raíz de cuyo estudio en octubre de 2015 se presentó en el Parlamento de Cataluña el *Informe sobre las autopistas: aspectos relevantes para los usuarios*.

En este informe, el Síndic pone sobre aviso a las administraciones competentes y empresas concesionarias que aún existen accesos a las autopistas en los que se debe garantizar la obligación del Código de Consumo, vigente desde 2012, de informar de las incidencias que afecten a la fluidez y seguridad del tráfico. Es esencial proporcionar información completa sobre el alcance y el estado del servicio de la autopista antes de acceder a ella. Además de los paneles de mensajes variables situados en los accesos de la autopista, el Síndic recomienda que esta información

se dé a través de páginas web, redes sociales, centros de atención al cliente 24 horas, emisoras de radio local y de ámbito superior, apps, etc. La garantía de los derechos de los usuarios también afecta a las hojas de reclamación, puesto que el Código de Consumo establece el derecho de los usuarios a la entrega, cuando lo soliciten, de una hoja oficial de reclamación y remarca que éstas también deben estar disponibles por vía telemática.

Es esencial proporcionar información precisa y completa sobre el alcance y el estado del servicio de la autopista antes de acceder a ella

El Informe también aborda la falta actual de criterios objetivos a la hora de desviar vehículos que circulan por carretera hacia una vía de peaje. Concretamente, la institución ha recibido quejas que exponen la disconformidad con tener que pagar el peaje en los casos de desvío obligatorio de los vehículos por la autopista C-32 cuando la carretera C-31 queda cortada en las costas del Garraf por un accidente, un acontecimiento deportivo o por otras causas. Por ello, el Síndic sugiere que se establezca un protocolo entre el Servicio Catalán de Tráfico, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad, la empresa concesionaria y los municipios afectados, con el fin de objetivar los supuestos en los que procede el desvío del tráfico de una carretera hacia una autopista y de determinar los casos en los que no se cobrará el peaje a los vehículos desviados.

Es necesario un protocolo que objetive los casos en los que no se cobrará el peaje a los vehículos desviados obligatoriamente hacia una autopista

Por otra parte, y especialmente respecto al túnel del Cadí, el Síndic recomienda que se modifique la actual regulación del sistema de descuentos. El Informe propone que las personas con discapacidad residentes en la zona y que no puedan obtener el carnet de conducir por razón de su discapacidad puedan disfrutar del descuento del peaje, como acompañantes, igual que el resto de los conductores que disfrutan por estar empadronados en un determinado municipio, en este caso de la Cerdaña.

Por último, sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas adecuadas para garantizar la gratuidad del coste de emisión y de mantenimiento del teletac/Vía-t en los casos de descuentos fundamentados en razones ambientales y de la calidad del aire para las personas empadronadas en los municipios que han sido declarados zonas de protección especial del ambiente atmosférico.

Queja 08835/2014

La persona interesada expone que en el mes de noviembre de 2014 tuvo que pasar por la autopista C-32 debido a un accidente en la carretera C-31, en las costas del Garraf, que estaba provocando colas kilométricas. La promotora de la queja relata que su intención era utilizar la carretera, pero que al ver la retención existente tuvo que dar media vuelta e ir por la autopista C-32. Una vez ahí, la promotora expone las dificultades para obtener la hoja de reclamación y el hecho de que tuvo que pagar el peaje, a pesar de haber indicado al personal del cabina que había un accidente que cortaba la carretera C-31. En referencia a situaciones similares, el Síndic ha sugerido que se apruebe un protocolo entre las administraciones afectadas y la empresa concesionaria para objetivar cuándo procede desviar el tráfico de una carretera hacia una autopista y determinar cuándo no se cobrará el peaje a los vehículos desviados. También ha recordado la obligación de garantizar la entrega de hojas de reclamación a los usuarios de los servicios básicos.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00098/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la afectación en los servicios de cercanías y regionales debido a una incidencia en el centro de control de tráfico de Adif ocurrida el 21 de mayo de 2015

En fecha 21 de mayo de 2015 el Síndic ha iniciado una actuación de oficio después de que una incidencia en el centro de control de tráfico de todos los trenes de Renfe de Cataluña, situado en la Estación de Francia de Barcelona y gestionado por Adif, haya provocado distorsiones notables en la circulación de todos los trenes de Cercanías y Regionales de Cataluña desde poco después de las siete menos cuarto de la mañana.

AO 00121/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa al sistema tarifario de los servicios regionales operados por Renfe

Análisis del servicio de transporte ferroviario de viajeros operado por Renfe, tanto cercanías como regionales.

1. Según la Plataforma Trenes Dignos de las Terres de l'Ebre, las tarifas actuales conllevan un agravio comparativo para los usuarios de las líneas R15 y R16, puesto que el sistema tarifario penaliza el kilometraje. Además, a esto hay que sumarle que el actual tramo de vía única entre Tarragona y Vandellòs es un cuello de botella que incrementa notablemente el tiempo de los trayectos hacia el sur de Cataluña de la línea R16. Igualmente, según la entidad, el sistema actual de precios no beneficia la adquisición de billetes de ida y vuelta, como sí sucede cuando se efectúan trayectos fuera de Cataluña.

2. Incidencia en el servicio a raíz del robo de cable de cobre ocurrido el 15 de diciembre de 2015 en Mollet.

AO 00144/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a las incidencias con los equipajes en los aeropuertos

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para analizar la garantía de los derechos de los consumidores a raíz de la situación de colapso que se vivió en el aeropuerto del Prat durante los primeros días del mes de agosto por los problemas de acumulación de maletas.

AO 00151/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los problemas de telefonía en Aran

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio a raíz de la incidencia ocurrida el 18 de agosto de 2015 y que dejó sin servicio de telefonía fija, telefonía móvil e Internet a los clientes de Movistar de Aran y el Pont de Suert.

Dado que se ha resuelto la incidencia, el Síndic da por concluidas sus actuaciones en este asunto. A pesar de ello, recuerda a la empresa operadora que, de acuerdo con la legislación vigente, los consumidores tienen derecho a una indemnización por interrupción del servicio, que se deberá incorporar automáticamente en la factura correspondiente.

AO 00164/2015
En tramitación

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación al comercio irregular en la vía pública

El verano de 2015 murió un hombre en Salou mientras huía de la policía durante una batida contra el negocio del "top manta". Este hecho y otros posteriores han evidenciado un fenómeno que no es nuevo y que se vive muy a menudo en muchas plazas y calles, especialmente en municipios turísticos. Por este motivo, se ha abierto una actuación de oficio a fin de estudiar las medidas emprendidas por las administraciones públicas en relación al comercio irregular en la vía pública.

AO 00169/2015
En tramitación

La garantía del derecho a la información de los usuarios del AVE en relación a la incidencia ocurrida el 8 de octubre de 2015

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del incidente ocurrido el 8 de octubre de 2015, cuando la circulación de trenes de alta velocidad quedó paralizada en Cataluña debido al corte de la línea principal y auxiliar del cable de fibra óptica que alimenta la señalización de la red ferroviaria del AVE. La incidencia afectó a unas 13.000 personas que viajaban en 40 trenes, según las cifras facilitadas por Renfe a los medios de comunicación. La página web de Renfe no ofrecía ninguna información especial sobre cómo debían proceder los viajeros afectados y los que no pudieron viajar para obtener una compensación o una indemnización. Tampoco incluían información en este sentido las páginas web de la Agencia Catalana del Consumo, de la Generalitat o del Departamento de Territorio y Sostenibilidad. A pesar de ello, algunos medios de comunicación sí señalaron que Renfe compensaría a los viajeros que no habían podido coger el AVE.

AO 00171/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa al colapso en Port Aventura

El Síndic ha tenido conocimiento del colapso que se produjo en las vías de acceso al parque de Port Aventura el fin de semana del 10, 11 y 12 de octubre de 2015. Según la información aportada por las personas que han presentado queja en la institución, el aforo del parque se sobrepasó, hecho que provocó grandes aglomeraciones y podía poner en peligro la seguridad de los visitantes. Como consecuencia de la gran afluencia de gente al parque, las vías de acceso también quedaron colapsadas.

■ SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

28. HUELGA DE HAMBRE DE UN INTERNO DEL CENTRO PENITENCIARIO BRIANS 2 Y VETO A LA ENTRADA DE DOS REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES DE DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS

La Administración penitenciaria tiene atribuida una específica obligación asistencial en virtud de lo que prevén el artículo 3.4 de la Ley Orgánica General Penitenciaria (LOGP) y el artículo 4.2 del Reglamento Penitenciario (RP). Esta obligación asistencial se deriva de la especial condición en la que se encuentra el interno, que, por su situación de privación de libertad, no puede, por medios propios, atender al cuidado de su salud acudiendo a los mecanismos asistenciales ordinarios.

Esta obligación garantista implica el deber de ofrecer prestaciones sanitarias y de alimentos, pero no autoriza a imponerlas contra la voluntad del interno, dado que éste no puede tener peor condición que la de la persona privada de libertad y, por ello, no se le priva del libre y pleno ejercicio de sus derechos fundamentales compatibles con el cumplimiento de la pena.

La Administración debe velar por la integridad y la salud de los internos

Cabe señalar que el artículo 10 de la Constitución Española (CE) dispone la dignidad de la persona como núcleo básico que inspira el ejercicio y la limitación de los derechos fundamentales. Así, el artículo 3 LOGP, junto con el artículo 15 CE, reconocen el derecho de los internos a la integridad física y a no ser sometidos a tratos degradantes, como podría ser una alimentación forzada contra su voluntad. Por ello, la Administración penitenciaria está obligada a respetar su voluntad.

La colisión de derechos (deber asistencial de la Administración y deber de respetar los derechos del interno) se resuelve dando un valor prevalente al derecho del interno, dado que una actuación forzada y administrada contra la voluntad del interno

podría vulnerar su dignidad y constituir un trato degradante.

No obstante, la Administración debe velar por la integridad y la salud de los internos. Por este motivo, la Administración penitenciaria debe fomentar en los internos la decisión de velar también por su vida y salud, facilitando el auxilio psicológico en el caso que modifiquen su decisión o tengan pérdidas de conciencia. Únicamente en este caso, reaparece el deber de la Administración de velar por la salud del interno, dado que desaparece, momentáneamente, el obstáculo que supone la voluntad expresa de no ser alimentado ni asistido. Cuando no existe voluntad libre del interno, aparece el deber asistencial.

La ejecución penitenciaria está orientada a la reeducación y la reinserción social de los internos, con el fin de que éstos continúen formando parte de la sociedad, a pesar de estar sometidos a un régimen jurídico particular. Con esta finalidad, el elemento fundamental del régimen y tratamiento penitenciario es conseguir hacer del interno una persona con la capacidad de vivir respetando la Ley penal, sin obstaculizar el contacto con el exterior. Uno de los instrumentos que prevé la Ley es el de las comunicaciones y las visitas.

En este sentido, las personas recluidas en centros penitenciarios disfrutan de los mismos derechos e intereses jurídicos no afectados por la condena.

El artículo 37 de las Reglas mínimas para el tratamiento de reclusos de las Naciones Unidas establece que los reclusos deben estar autorizados para comunicarse periódicamente, con la vigilancia debida, con su familia y amigos, tanto por correspondencia como mediante visitas.

El artículo 24.1 de la Recomendación Rec (2006) 2, del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados miembros sobre las Normas Penitenciarias Europeas, observa que “los reclusos deberán estar autorizados a comunicarse tan a menudo como sea posible –por carta, teléfono u otros medios de comunicación– con su familia, con terceros y con representantes de organismos exteriores, así como a recibir visitas de las personas mencionadas”.

Este precepto debe ser complementado con lo establecido en el artículo 43.1 del mismo texto, que claramente hace referencia a que los reclusos deben poder comunicarse “con las personas o representantes de organismos externos”, de conformidad con las exigencias de su tratamiento y con las cautelas de orden y de seguridad que marque el centro penitenciario.

Los internos tienen derecho a comunicarse con sus familiares, amigos y representantes acreditados de organismos de cooperación penitenciaria

Tanto el artículo 51.1 LOGP como el artículo 41.1 RP prevén el derecho de los internos a comunicar periódicamente, de forma oral y escrita, con sus familiares, amigos y representantes acreditados de organismos e instituciones de cooperación penitenciaria. No obstante, no es un derecho absoluto ni incondicional, y pueden establecerse limitaciones por razones de seguridad, interés de tratamiento y el buen orden del establecimiento, a través de resolución

motivada por parte del director del centro.

Un interno del Centro Penitenciario Brians 2 en huelga de hambre solicitó la visita de una persona vinculada al Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos (OSPDH). La Administración penitenciaria denegó la comunicación alegando que el OSPDH no acredita la condición de organismo o institución de cooperación penitenciaria, tal y como requiere el artículo 51.1 LOGP.

El Síndic de Greuges ha recomendado al Departamento de Justicia el reconocimiento del OSPDH como organismo o institución de cooperación penitenciaria, de acuerdo con lo establecido en la legislación penitenciaria, siempre y cuando se cumplan con los requisitos para serlo y si así lo solicita la entidad.

La Administración penitenciaria se ha reunido con representados del OSPDH y ha planteado la necesidad de que se constituya formalmente en una entidad jurídica que otorgue capacidad suficiente para contraer obligaciones que generen responsabilidad jurídica. Un vez alcanzada esta condición, podrá definirse cuál será la forma en la que se producirá esta cooperación dentro del sistema penitenciario de Cataluña.

Queja 01285/2015

Un interno del Centro Penitenciario Brians 2 inicia una huelga de hambre y sed porque el equipo multidisciplinario no le ha incluido en el programa específico de tratamiento sobre delitos violentos (DEVI).

El Síndic ha realizado un seguimiento del caso y ha visitado al interno, tanto en el centro como el Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa. En el transcurso de la visita al centro hospitalario, el interno comunicó su intención de finalizar la huelga de hambre si se le garantizaba el inicio del programa DEVI, de acuerdo con su etiología delictiva.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido que la Administración penitenciaria elabore un nuevo programa de tratamiento individualizado para el promotor en el que se establezca la realización del programa DEVI, en cuanto vuelva al centro penitenciario de referencia.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios constata que el interno ha firmado el nuevo programa de tratamiento individualizado, que prevé el inicio del programa DEVI durante el último trimestre de 2015, hecho confirmado, posteriormente, por sus familiares.

29. EL CENTRO DE INTERNAMIENTO DE EXTRANJEROS DE LA ZONA FRANCA DE BARCELONA

Durante la década de los ochenta se crearon los centros de internamiento de extranjeros (CIE), que han resultado establecimientos controvertidos. La Directiva 2008/115/CE y el artículo 5.1.f del Convenio Europeo de Derechos Humanos amparan la reclusión de personas en situación administrativa irregular mientras se resuelve su expediente de expulsión. No obstante, el Síndic considera la privación de libertad de personas en situación irregular una medida desproporcionada y de eficacia dudosa, dado que no todos los internos en el CIE son expulsados, ni a menudo es necesario el internamiento para proceder a su expulsión.

No se dispone de datos fiables de los CIE ni en cuanto a ocupaciones, expulsiones y quejas, ni en referencia a las condiciones materiales (deficiencias estructurales, falta de higiene) ni de asistencia (médica, social, jurídica, etc.).

El Síndic considera la privación de libertad de personas en situación irregular como una medida desproporcionada y de dudosa eficacia

Durante los últimos años, el Síndic ha abierto nueve actuaciones de oficio a raíz de informaciones recibidas relativas a la situación de las personas internadas en el CIE de la Zona Franca. Las informaciones han sido en relación a dos defunciones, varias quejas por presuntas lesiones, amenazas, vejaciones, otros maltratos y dos episodios por huelgas de hambre.

En el año 2012, el Síndic, como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, intentó visitar el CIE de la Zona Franca y se le denegó el acceso.

A través del Real Decreto 162/2014, de 14 de marzo, el Gobierno del Estado aprobó el Reglamento de funcionamiento y régimen interior de los CIE. A pesar de que el Regla-

mento ha aportado algunas mejoras en relación con la situación anterior, como, por ejemplo, la introducción de servicios médicos, la asistencia social, jurídica y cultural, la privacidad de las comunicaciones y el derecho a visitas, no ha modificado el carácter policial de los centros, las garantías sobre el uso de la fuerza, las medidas de contención o las celdas de aislamiento, ni la organización de las visitas y contactos con el exterior. Estas cuestiones muestran que el régimen de vida en los CIE es más penoso que el de las personas que cumplen condena, o prisión preventiva, en los centros penitenciarios.

El Síndic ha recomendado que se cierre definitivamente el CIE de la Zona Franca y de manera progresiva el resto de CIE del Estado

Después de un año de vigencia del Reglamento de los CIE, muchas de las mejoras introducidas no se han desarrollado por motivos económicos, presupuestarios y de personal, tal y como ha reconocido la Comisaría General de Extranjería.

El cierre provisional del CIE de la Zona Franca ha conllevado el traslado de las personas ingresadas a otros CIE (Valencia y Madrid) o su puesta en libertad. Los traslados se han ordenado sin ninguna garantía jurídica ni ningún trámite de audiencia a los interesados.

El Síndic de Greuges ha recomendado que se cierre definitivamente el CIE de la Zona Franca y, de forma progresiva, el resto de CIEs del Estado.

También considera necesario la definición de políticas migratorias y de acogida adaptadas a las necesidades actuales, las cuales deben determinar el establecimiento de medidas legales que permitan la expulsión de personas en situación administrativa irregular sin tener que pasar por un internamiento previo y con plena garantía de sus derechos fundamentales.

30. CASO CONOCIDO COMO 4-F (CIUTAT MORTA)

A raíz de la emisión del documental Ciutat Morta, el Síndic abrió una actuación de oficio para investigar los hechos ocurridos el día 4 de febrero de 2006 en Barcelona y para valorar si la actuación de la Administración en la custodia de los detenidos había sido correcta. En este sentido, se solicitó información tanto al Ayuntamiento de Barcelona como a los departamentos de Interior, de Justicia y de Salud.

La actuación de oficio constata que, más allá de las limitaciones legales, el Cuerpo de Mossos d'Esquadra (PG-ME) y la Guardia Urbana de Barcelona (GUB) deberían haber investigado los hechos a través de sus unidades especializadas de asuntos internos.

El caso 4-F pone de manifiesto la opacidad y la falta de transparencia en la actuación policial, porque, aunque los partes médicos y las denuncias presentadas constataban lesiones sufridas por las personas detenidas, ni la GUB ni la PG-ME abrieron diligencias internas para esclarecer los hechos.

La información facilitada por el Departamento de Interior concluyó que la actuación policial había sido correcta. No obstante, las posteriores investigaciones han demostrado que se vulneraron las garantías del régimen de detención y, en consecuencia, que se produjo una vulneración de derechos fundamentales, entre otros:

Con respecto a la tutela judicial efectiva

Las tres personas habían presentado denuncias contra la actuación de los agentes policiales por malos tratos. Sostienen que el juez informó a sus abogados que consideraría sospechosas todas las personas que estaban en el lugar del suceso y que no fueran agentes de policía. Por tanto, las personas denunciadas no podían presentar ningún testigo que acreditara su versión de los hechos.

La Sección 8ª de la Audiencia Provincial de Barcelona archivó las denuncias por malos tratos de las personas interesadas.

La instrucción del caso concluyó con la imputación a las tres personas denunciadas de un delito de homicidio en grado de tentativa. La misma Sección 8ª de la Audiencia Provincial de Barcelona les juzgó y condenó. Posteriormente, el Tribunal Supremo, en fecha 3 de junio 2009, confirmó su culpabilidad y aumentó la condena.

El cas 4-F pone de manifiesto la opacidad y la falta de transparencia en la actuación policial

La Sentencia 34/2008, de 25 de febrero, conecta el artículo 24.1 CE, que establece el derecho a una tutela judicial efectiva, con el artículo 3 del Convenio Europeo de los Derechos Humanos, que prohíbe la práctica de la tortura y los malos tratos, al señalar que “en las denuncias sobre torturas es exigible una tutela judicial reforzada, dado que el proceso versa sobre un derecho fundamental sustantivo como es la integridad física y psíquica de la víctima”. También indica que se considera inadecuado cerrar la instrucción si existen indicios razonables sobre la posible comisión de los hechos denunciados.

Con referencia a las presuntas agresiones

Los tres detenidos afirman que fueron golpeados con violencia por agentes de la GUB, tanto en su detención en la calle como en su estancia en la comisaría de la GUB.

Los partes médicos emitidos por los facultativos del Hospital del Mar y el Hospital de la Esperanza ponen de relieve lesiones graves, en forma de diferentes fracturas y contusiones. Aun así, los informes también exponen contradicciones, especialmente en la forma en la que se produjeron las lesiones. Las contradicciones mencionadas se fundamentan en el hecho de que los agentes policiales estuvieron presentes durante los reconocimientos médicos practicados, en contra de lo establecido en el Protocolo de Estambul (Manual de investigación y documentación

efectiva sobre tortura, castigos y tratos crueles, inhumanos o degradantes, adoptado en el año 2002 por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los derechos humanos).

En cuanto a las irregularidades en la custodia de las personas detenidas

El atestado policial omite cualquier dato referente al destino y la estancia de las personas detenidas durante aproximadamente tres horas, concretamente desde que salieron del Hospital del Mar hasta que ingresaron en el Hospital de la Esperanza y, desde la salida de éstos hasta la llegada a la Comisaría PG-ME de Sants-Montjuïc. Tampoco se aclara cuál fue la hora de detención, ni si se leyeron los derechos a las personas detenidas.

En cuanto al registro de la hora de detención y el ingreso en dependencias policiales, el Ayuntamiento de Barcelona ha informado que el libro del año 2006 consta como desaparecido. Este hecho evidencia la falta de diligencias en la obligación de custodia de documentos y archivos oficiales.

El análisis del caso 4-F ha permitido al Síndic formular unas recomendaciones a las administraciones implicadas:

- Deben cumplirse las obligaciones internacionales de investigar y documentar las denuncias de tortura y maltrato, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Estambul.
- Cabe garantizarse la confidencialidad y privacidad del reconocimiento médico practicado a la persona detenida, sin la presencia policial, a menos que el facultativo solicite la colaboración de los agentes policiales por razones de seguridad.

- Debe establecerse un acuerdo específico entre el Departamento de Interior y el Síndic de Greuges para que sea el Síndic quien, de forma independiente, estudie e investigue las denuncias de presuntos malos tratos presentados contra los agentes policiales, sin perjuicio de las actuaciones judiciales y de las investigaciones internas.

- Deben revisarse y actualizarse los protocolos de actuación y coordinación entre PG-ME y GUB.

- Debe garantizarse la asistencia letrada a las personas detenidas, y el resto de derechos que les asisten, desde el primer momento de la detención.

- Es necesario desarrollar el modelo de policía integral de Cataluña.

El Ayuntamiento de Barcelona ha aceptado positivamente las recomendaciones formuladas, y ha expuesto qué medidas se están adoptando y cuáles se aplicarán en un futuro inmediato para dar una mejor calidad, seguridad, servicio y transparencia a la ciudadanía.

Cabe destacar que, entre las recomendaciones aceptadas, está investigar todas las denuncias por malos tratos y torturas por parte de los agentes a cualquier ciudadano, teniendo presentes los criterios definidos por el Protocolo de Estambul.

En este sentido, el Ayuntamiento informa de la reforma integral de la Unidad de Régimen Interior de la GUB, y de un inminente contacto con el Síndic, con el objetivo de llegar a un acuerdo para facilitar las investigaciones independientes en materia de malos tratos y torturas.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00008/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio para investigar la actuación de las diferentes administraciones implicadas en el caso 4F

A raíz de la emisión del documental *Ciutat morta* (caso 4F) por Televisión de Cataluña el 17 de enero de 2015 en relación a los hechos que tuvieron lugar en Barcelona la madrugada del 3 al 4 de febrero de 2006, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer y aclarar la actuación de las diferentes administraciones implicadas en este caso y solicitar, en su caso, que se depuren responsabilidades desde el punto de vista administrativo. Una vez estudiada esta cuestión, el Síndic ha formulado las siguientes recomendaciones:

1. Que se cumplan las obligaciones internacionales de investigar y documentar las alegaciones de tortura y maltratos de acuerdo con el Protocolo de Estambul.
2. Que se garantice que el reconocimiento médico que se realiza al detenido sea confidencial y privado, sin la presencia policial para evitar coacciones, a menos que el facultativo solicite la colaboración de los agentes policiales por razones de seguridad.
3. Que se establezca un acuerdo específico con el Ayuntamiento de Barcelona y el Departamento de Interior a fin de que sea el Síndic de Greuges, facultado por la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, y como Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura (en adelante MCPT), quien, de forma independiente, estudie e investigue sin ningún impedimento la consistencia de las denuncias de malos tratos presentadas contra los agentes policiales del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, sin perjuicio de las actuaciones judiciales que puedan llevarse a cabo ni de las investigaciones internas.
4. Que se garantice la conservación de los libros oficiales de registro de entrada y de custodia de los detenidos a disposición de las instituciones y los organismos de control cuando así lo requieran.
5. Relacionado con el punto anterior, que se abra una investigación interna para esclarecer los motivos de la desaparición del libro de registro y custodia de detenidos del año 2006 y, en su caso, que se adopten las medidas correctoras oportunas y se exijan responsabilidades.
6. Que se rediseñe la Unidad de Asuntos Internos de la GUB, con el objetivo de establecer nuevos procedimientos y estructuras que les homologuen a estándares internacionales.
7. Que se adopten las medidas necesarias para garantizar la instalación de cámaras de videovigilancia en todas las áreas de custodia de la GUB y en los vehículos policiales de traslado de detenidos.
8. Que se elabore un protocolo para intervenciones en situación de riesgo que prevea la protección efectiva de los agentes ante posibles agresiones externas.
9. Que, de forma inmediata, se dé cumplimiento a las recomendaciones del Síndic de Greuges, en calidad de MCPT, en cuanto a:

- a) La conveniencia de clarificar las funciones de policía judicial que pueden desarrollar las policías locales.
- b) La revisión y actualización de los protocolos de actuación y de coordinación suscrita con el Cuerpo de Mossos d'Esquadra y con la GUB.
- c) La adopción de medidas para garantizar la asistencia letrada de los detenidos desde el primer momento de la detención y el resto de derechos que les asisten
- d) La adecuación inmediata o la clausura de las dependencias policiales habilitadas como áreas de custodia que no cumplen con los requisitos para garantizar la seguridad de los detenidos ni de los propios agentes policiales.
- e) El desarrollo normativo del modelo de policía integral de Cataluña.

AO 00013/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Uso desproporcionado de la fuerza por parte de agentes de los Mossos d'Esquadra durante una detención en Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para investigar el uso desproporcionado de la fuerza por parte de cuatro agentes de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durante la detención y reducción posterior de una persona en la calle. La institución ha tenido conocimiento de ello gracias a un video registrado por un vecino y difundido en la red.

Una vez analizada esta cuestión, el Síndic ha recordado que, sin perjuicio del compromiso que tiene la Dirección General de la Policía de velar por que los agentes se formen en la práctica de las técnicas profesionales más adecuadas para detenciones complejas, igualmente hay que revisar a fondo los procedimientos y los protocolos de actuación establecidos para conseguir las máximas garantías de seguridad y de salvaguardia de los derechos de las personas y para minimizar los efectos. En el mismo sentido, la contención de una persona debe ser puntual e indicada para protegerla a ella misma y a su entorno de acciones que puedan conllevar un riesgo. Por otra parte, en los supuestos concretos de enfermedad mental, se considera que la persona debe tratarse como cualquier otro paciente que presenta una urgencia sanitaria y, por tanto, en todo momento, las intervenciones deben estar dirigidas por personal sanitario.

AO 00035/2015
En tramitación

Uso de pistolas eléctricas por parte de los Mossos d'Esquadra

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar el proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra.

AO 00052/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al veto a la entrada de dos representantes de instituciones de defensa de los derechos humanos en un centro penitenciario

El Síndic ha abierto una actuación de oficio después de que la Administración penitenciaria denegara a dos representantes de instituciones de defensa de los derechos humanos (por un lado, la Coordinadora para la Prevención de la Tortura y, por otra parte, el Observatorio del Sistema Penal y Derechos Humanos de la Universidad de Barcelona) su solicitud de comunicación con un interno preso en el Centro Penitenciario Brians II.

Después de estudiar esta cuestión, el Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que el Observatorio del Sistema Penal y Derechos Humanos de la Universidad de Barcelona se constituya como asociación, entidad u otra forma jurídica que le otorgue personalidad jurídica. El informe de la Dirección General de Servicios Penitenciarios concluye que, una vez se haya alcanzado esta condición, ya se podrá definir la fórmula de cooperación con la entidad.

AO 00068/2015
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la supresión del lote higiénico que recibían los internos del centro penitenciario Puig de les Basses

El Síndic ha recibido varias quejas de internos de este centro a los que se ha comunicado que a partir del 1 de abril de 2015 el lote higiénico tan sólo se dará a los internos que no tengan un sueldo o no reciban ayuda del exterior por un importe igual o superior a 150 euros.

AO 00147/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la muerte de un hombre senegalés durante el transcurso de una redada policial

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la muerte de un hombre senegalés de cincuenta años en el transcurso de una operación contra el "top manta" llevada a cabo por la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra en Salou.

Según el informe elaborado por la Dirección General de la Policía, el 14 de septiembre de 2015 Juzgado número 4 de Tarragona archivó el caso, al considerar que no hubo en ningún momento contacto físico entre los agentes y la víctima.

AO 00154/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la presunta agresión a un interno en el Centro Penitenciario Brians 2

El Síndic ha abierto una actuación de oficio en relación a la presunta agresión que sufrió un interno del Centro Penitenciario Brians 2 por parte de varios funcionarios de vigilancia.

Por un lado, se ha constatado que el interno presentaba algunos arañazos en los brazos, perfectamente compatibles con la fuerza mínima indispensable para contenerlo, y por otra parte, que el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 7 de Martorell procedió al sobreseimiento provisional de las actuaciones abiertas en relación con los presuntos malos tratos al interno.

AO 00172/2015
En tramitación

Investigación de los incidentes producidos en el Departamento de Régimen Cerrado del Centro Penitenciario Lledoners

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para investigar las agresiones que se han producido a funcionarios del Departamento de Régimen Cerrado del Centro Penitenciario Lledoners y aclarar las circunstancias de las denuncias de malos tratos formuladas por los internos.

AO 00182/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al cierre de los centros de internamiento de extranjeros

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la existencia de irregularidades en el centro de internamiento de extranjeros (en adelante CIE) de la Zona Franca de Barcelona, en la que formula varias consideraciones y recomienda que se cierre definitivamente el CIE de la Zona Franca y progresivamente también los CIEs del resto del Estado. En cuanto a la condición de irregularidad legal de las personas extranjeras, ha recomendado que se establezcan mecanismos legales que hagan innecesario el internamiento previo frente a una eventual expulsión de personas extranjeras en situación irregular. En esta misma línea, ha solicitado que se definan políticas migratorias y de acogida más adecuadas a las necesidades actuales y a los derechos de las personas.

Dado que es un tema que afecta a la Administración General del Estado, el Síndic también se ha dirigido al Defensor del Pueblo y al Ministerio del Interior y, a nivel internacional, al comisario europeo de Derechos Humanos y al Comité para la Prevención de la Tortura del Consejo de Europa.

AO 00185/2015
Pendiente de aceptación

Actuación de oficio relativa a la muerte de cuatro personas en la residencia geriátrica de Agramunt como consecuencia del desbordamiento de un río

El día 3 de noviembre de 2015 cuatro personas murieron a raíz de la inundación de una residencia geriátrica en Agramunt como consecuencia del desbordamiento del río Sió después de las intensas lluvias. Para estudiar la actuación de la Administración en este asunto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, en cuyo marco se han trasladado sugerencias a todas las administraciones implicadas: el Ayuntamiento de Agramunt, la Agencia Catalana del Agua, la Confederación Hidrográfica del Ebro, el Departamento de Bienestar Social y Familia y el Departamento de Interior.

VISITAS DEL MECANISMO CATALÁN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA (MCPT)

Comisarías de los Mossos d'Esquadra

AO 00020/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sitges
AO 00023/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Arenys de Mar
AO 00031/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sant Sadurní d'Anoia
AO 00033/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Reus
AO 00046/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de la Seu de Urgell
AO 00047/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Puigcerdà
AO 00065/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Les Corts
AO 00128/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Premià de Mar
AO 00129/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sant Celoni
AO 00137/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella
AO 00158/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Banyoles
AO 00179/2015	Visita a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Vic

En el marco de las actuaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se visitan estas comisarías para comprobar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

Comisarías de policía local

AO 00021/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Sitges
AO 00024/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Arenys de Mar
AO 00032/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Sant Sadurní d'Anoia
AO 00034/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Reus
AO 00044/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Puigcerdà
AO 00045/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de la Seu de Urgell
AO 00076/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Sant Cugat del Vallès
AO 00079/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Rubí
AO 00136/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Premià de Mar
AO 00139/2015	Visita a la comisaría de la Guardia Urbana de Figueres
AO 00157/2015	Visita a la comisaría de la Policía Local de Banyoles
AO 00178/2015	Visita a la comisaría de la Guardia Urbana de Vic

En el marco de las actuaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se visitan estas comisarías para comprobar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

AO 00204/2015
En tramitación

Visita al espacio de detención de menores y adultos de la Ciudad de la Justicia

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo al espacio de detención de menores y adultos de la Ciudad de la Justicia, en fecha 2 de diciembre de 2015.

Centros penitenciarios

AO 00080/2015
 AO 00133/2015
 AO 00176/2015
 AO 00201/2015
 AO 00202/2015

Visita al Centro Penitenciario de Jóvenes
 Visita al Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona
 Visita al Centro Penitenciario Brians 2
 Visita al Centro Penitenciario Brians 1
 Visita al Centro Penitenciario de Lledoners

En el marco de las actuaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, se visitan estos centros para comprobar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

AO 00074/2015
 Pendiente de
 aceptación por la
 Administración

Actuación de oficio abierta a raíz de la visita al Centro Penitenciario Brians 1

A raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y un miembro del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevaron a cabo al Centro Penitenciario Brians 1, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para interesarse por la situación sanitaria y penitenciaria de un interno del Departamento de Régimen Cerrado, que se constató que a pesar de tener brotes psicóticos no recibe atención psiquiátrica ni farmacológica, sino tan solo atención sanitaria general.

Módulos/pabellones hospitalarios penitenciarios

AO 00095/2015
 Pendiente de
 aceptación por la
 Administración

Visita al Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, acompañada de un médico internista, llevó a cabo al Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa en fecha 6 de mayo de 2015.

AO 00138/2015
 Pendiente de
 aceptación por la
 Administración

Visita al módulo hospitalario penitenciario del Hospital Santa Maria de Lleida

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al módulo hospitalario penitenciario del Hospital Sant Maria de Lleida en fecha 8 de julio de 2015.

Centros de internamiento de menores

AO 00022/2015
Finalizada

Visita al centro residencial de educación intensiva Mas Ritort

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes llevó a cabo al centro residencial de educación intensiva Mas Ritort en fecha 4 de febrero de 2015.

Posteriormente se ha constatado que se han adoptado medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00081/2015
Finalizada

Visita al centro educativo Can Llupià

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo al centro educativo Can Llupià, de Barcelona, en fecha 8 de abril de 2015.

Una vez estudiado este asunto, se ha constatado que se han adoptado medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00096/2015
Finalizada

Visita al centro educativo L'Alzina

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, acompañada de una especialista en medicina legal y forense y en psiquiatría, llevó a cabo al centro educativo L'Alzina en fecha 28 de abril de 2015.

El Síndic ha constatado que se han adoptado medidas para resolver las carencias detectadas, a pesar de que formula una serie de recomendaciones para resolver otras.

AO 00130/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Visita al centro residencial de educación intensiva Els Gastanyers

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al centro residencial de educación intensiva Els Gastanyers en fecha 17 de junio de 2015.

A raíz de esta actuación de oficio, se ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00132/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Visita al centro residencial de acción educativa Can Rubió

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al centro residencial de acción educativa Can Rubió en fecha 3 de junio de 2015.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00159/2015
Finalizada

Visita al centro de acogida L'Estrep

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo al centro de acogida L'Estrep en fecha 9 de septiembre de 2015.

En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

Centros de salud mental

AO 00082/2015
Finalizada

Visita al centro Torribera de Salud Mental

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la unidad de agudos y de urgencias del Recinto Torribera de Salud Mental en fecha 24 de marzo de 2015.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

Centros geriátricos

AO 00131/2015
Finalizada

Visita a la residencia y centro de día La Sagrera

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que el Equipo de Trabajo del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura llevó a cabo a la residencia y centro de día La Sagrera en fecha 26 de mayo de 2015.

En el marco de la visita no se ha detectado ninguna actuación irregular por parte de la Administración.

AO 00177/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio sobre el seguimiento de los programas individuales de atención a las personas en situación de dependencia

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura llevó a cabo a la residencia Caliu, de Barcelona, en fecha 29 de septiembre de 2015.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

Centros sociosanitarios

AO 00078/2015
Finalizada

Visita al centro residencial SAR Mont Martí

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo al centro residencial SAR Mont Martí, de Barcelona, en fecha 31 de marzo de 2015.

AO 00180/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio sobre el seguimiento de los programas individuales de atención a las personas en situación de dependencia

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura llevó a cabo al centro residencial sociosanitario CTE Valldaura, en Olvan, en fecha 14 de octubre de 2015.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

AO 00198/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Visita a la residencia para personas con discapacidad intelectual Mas Sauró de Barcelona

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz de la visita que una delegación del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura del Síndic de Greuges llevó a cabo a la residencia para personas con discapacidad intelectual Mas Sauró de Barcelona, en fecha 27 de octubre de 2015.

En el marco de esta actuación de oficio, se ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte una serie de medidas para resolver las carencias detectadas.

■ PARTICIPACIÓN

31. INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL EJERCICIO DEL DERECHO DE VOTO EN IGUALDAD DE CONDICIONES Y CON EL EJERCICIO DEL DERECHO A FORMARSE UNA OPINIÓN POLÍTICA LIBRE E INFORMADA

Durante el año 2015 se han celebrado tres procesos electorales: el primero, convocado por el Real Decreto 233/2015, de 30 de marzo, por el que se convocan elecciones locales y a las asambleas de Ceuta y Melilla para el 24 de mayo de 2015; el segundo, convocado por el Decreto 174/2015, de 3 de agosto, de convocatoria de elecciones al Parlamento de Cataluña y de su disolución, y el último por el Real Decreto 977/2015, de 26 de octubre, de disolución del Congreso de los Diputados y del Senado y de convocatoria de elecciones.

En referencia a estos procesos electorales se han tramitado varias quejas y se han llevado a cabo algunas actuaciones de oficio en cuyo marco el Síndic se ha pronunciado en defensa del derecho de voto en igualdad de condiciones y del derecho a formarse una opinión política libre e informada.

Los plazos establecidos en la legislación para tramitar el voto por correo, tanto desde el estado como desde el extranjero, son demasiado ajustados

Las incidencias derivadas del sistema de voto rogado regulado para votar desde el extranjero, que a menudo continúa generando incidencias que se traducen en la imposibilidad material de ejercer el derecho de voto, han sido de nuevo abordadas por el Síndic este año. Sobre este tema, en el año 2014 el Síndic emitió una resolución dirigida al legislador estatal y autonómico, así como al Defensor del Pueblo, en la que ponía de manifiesto que los plazos establecidos en la legislación vigente para tramitar el voto por correspondencia, tanto desde territorio estatal como desde el exterior,

son demasiados ajustados y recomendaba que se regularan mecanismos de votación alternativa que permitieran ejercer el derecho de sufragio activo de forma remota de una forma más sencilla para el elector, mediante la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

A partir de las quejas presentadas por ciudadanos residentes en Bélgica, Brasil, Canadá, Costa Rica, Estados Unidos, Francia, Holanda, Italia y Japón durante el proceso de elecciones al Parlamento de Cataluña 2015, el Síndic insistió en sus sugerencias y recordó que en los procesos electorales posteriores a la reforma del artículo 75 de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General (LOREG) en el año 2011 (incluidas las elecciones al Parlamento de Cataluña del 27 de septiembre), se ha experimentado un sensible descenso en la participación desde el exterior. En las elecciones al Parlamento de Cataluña de los años de 1992 a 2010 la participación de los electores residentes en el exterior fue de entre el 30% y el 13%. La mayor fue en el año 1992, y la menor, en el año 2010. En las elecciones al Parlamento del año 2012 votaron un 6,7% de los ciudadanos residentes en el exterior y en las de 2015, un 7,5%.

En la resolución emitida sobre este asunto el Síndic recomendó a la Junta Electoral Central (JEC) que ampliara el plazo de emisión de votos por correspondencia desde el exterior hasta el último día previo a la fecha de los comicios (26 de septiembre), tomando como ejemplo la doctrina de la propia JEC, que en otros procesos electorales había seguido este criterio, y como, de hecho, la propia JEC acabaría haciendo en el caso de las elecciones generales del 20 de diciembre. Sin embargo, la JEC no aceptó esta sugerencia en el caso de las elecciones catalanas.

Este año también se han tramitado algunas quejas y una actuación de oficio sobre los derechos de las personas con discapacidad y, en concreto, sobre el derecho de voto de las personas incapacitadas judicialmente. En sus pronunciamientos, el Síndic ha puesto de manifiesto que la falta de garantía en el ejercicio del derecho de voto se hace extensiva también al colectivo de personas sobre las que recae una medida judicial de limitación de la capacidad. Se trata de aproximadamente 4.000 personas incapacitadas judicialmente que no pueden

ejercer el derecho de voto en Cataluña, dado que las sentencias de incapacitación les limitan el ejercicio de este derecho. Las asociaciones de personas con discapacidad explican que se dan casos en los que el juez que resuelve sobre la capacidad de las personas con una discapacidad psíquica o intelectual decide limitar la capacidad de ejercer el derecho de sufragio activo, de forma asociada a la declaración de incapacitación, sin una valoración suficientemente singularizada de su capacidad para decidir entre diferentes opciones políticas.

En su resolución, el Síndic recordó que el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU recomendó al Estado español, en el año 2011, que modificara la normativa electoral para garantizar el derecho de voto a las personas con discapacidad. Así mismo, sugirió a las autoridades catalanas y estatales, a través del Defensor del Pueblo, que adoptaran medidas para dar cumplimiento a estas recomendaciones, así como que se impulsaran medidas normativas que recogieran los criterios establecidos por el Tribunal Supremo sobre la ponderación de las circunstancias concretas de cada caso, y sobre la proporcionalidad y adecuación de la limitación de la capacidad personal.

La incapacitación judicial no debe comportar un límite automático al derecho de voto

El Síndic también se ha pronunciado sobre algunos problemas de accesibilidad en los sistemas de voto vigentes y que afectan a personas que, por causa de discapacidad o enfermedad, no pueden desplazarse solas de su domicilio habitual para votar de forma autónoma. Así mismo, ha insistido en relación a la necesidad de regular un proceso de voto que garantice el derecho de voto secreto de las personas con discapacidad también en las elecciones locales.

La sistematización de la doctrina de los bloques electorales y la falta de una actuación ágil por parte de la Administración electoral en casos de vulneración de las prohibiciones de publicidad electoral también fueron objeto de pronunciamiento del Síndic a lo

largo del presente año. A criterio del Síndic, se trata de medidas que afectan al contenido del derecho del elector a conformarse una opinión política libre para poder ejercer libremente su derecho de voto.

El Síndic recuerda que el derecho a la libertad de información (que es un derecho de doble vía: individual y de la opinión pública general como colectivo) es una pieza esencial del estado democrático que permite la formación de una opinión pública libre y la realización del pluralismo político, que a su vez es un principio básico para garantizar el derecho de libertad de voto.

La proporcionalidad matemática estricta de los bloques electorales dificulta la formación de una opinión pública libre y el pluralismo político

Respecto de la doctrina de los bloques electorales –a partir de la cual se ordena el reparto de los espacios informativos durante los períodos electorales y se delimita el tiempo en función de la representatividad obtenida por cada fuerza política en las elecciones precedentes de la misma naturaleza–, el Síndic recuerda que, a pesar de que es una práctica extendida en el Estado español, también ha sido ampliamente criticada, desde hace más de una década, por el colectivo de profesionales de la información.

La proporcionalidad matemática estricta en el tiempo de emisión de las notas informativas electorales en función de la representatividad obtenida previamente a que obliga el criterio de los bloques electorales hace que el elector reciba más información sobre las fuerzas políticas mayoritarias (las más conocidas y respecto a cuya gestión se ha informado durante toda la legislatura), hecho que puede suponer un agravio comparativo para las fuerzas minoritarias. Igualmente, un espacio de emisión demasiado corto puede provocar que sea materialmente imposible trasladar contenidos informativos o trasladar información completa sobre algunas fuerzas políticas, normalmente, las minoritarias.

A partir de estas reflexiones, el Síndic se dirigió a la JEC, a los medios de comunicación de titularidad pública y a las fuerzas políticas concurrentes en la contienda electoral del 27 de septiembre para recordar que la propia doctrina de la JEC ha establecido que los medios de comunicación de titularidad pública pueden garantizar el pluralismo, la igualdad, la proporcionalidad y la neutralidad informativa en período electoral de acuerdo con criterios profesionales diferentes a los bloques electorales, siempre y cuando exista consenso entre las formaciones políticas que concurren en un proceso electoral.

En este sentido, invitó a las candidaturas proclamadas para la contienda electoral del 27 de septiembre de 2015 a buscar un acuerdo que permitiera superar a los bloques electorales y solicitó a los órganos de gobierno de los medios de comunicación públicos que, en la elaboración de sus planes de cobertura informativa, actuaran en aplicación del margen de discrecionalidad de que disfrutaban para ponderar de forma más flexible la presencia de cada fuerza en sus espacios informativos. Esta resolución fue elevada al Comisario Europeo de Derechos Humanos.

Las sugerencias del Síndic fueron parcialmente aceptadas por la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales (CCMA), que las recogió en su plan de cobertura informativa para las elecciones en el Congreso y en el Senado convocadas para el 20 de diciembre. La CCMA manifestó que evitaría la proporcionalidad matemática estricta y optaría por fórmulas respetuosas con el derecho a la información siguiendo la recomendación del Síndic. Sin embargo, la JEC, a instancias de un grupo político, rechazó el plan de cobertura y obligó a la CCMA a volver a una proporcionalidad estricta. La dirección de BTV también manifestó que compartía el posicionamiento del Síndic sobre este asunto y trasladó al Síndic el convencimiento de que convendría avanzar hacia fórmulas que, sin romper principios como la neutralidad y la proporcionalidad, permitieran coberturas informativas electorales que respetaran el criterio periodístico.

A lo largo del presente año también ha sido objeto de estudio la garantía del pluralismo, la neutralidad y la proporcionalidad en los espacios informativos, los debates y otras

actuaciones y programas emitidos durante el período electoral por los medios de comunicación y que tienen incidencia electoral, en tanto que afecta al núcleo del derecho de voto, en su vertiente del derecho del elector a formarse una opinión política libre e informada.

Los medios de comunicación privados también deben respetar el pluralismo y la igualdad en el tratamiento de la información

Este estudio se recogió en el *Informe sobre derecho de voto, la igualdad y la proporcionalidad en la campaña electoral*, en cuyo marco el Síndic recordó que la posibilidad de acceder a información completa y veraz sobre las diferentes alternativas políticas que concurren en un proceso electoral y al contenido de sus propuestas es un elemento consustancial del derecho fundamental al sufragio activo que los poderes públicos deben proteger singularmente.

El Síndic llamó la atención sobre el hecho de que el tratamiento informativo de las diferentes formaciones políticas en el inicio de la campaña del 27 de septiembre por parte de algunas cadenas privadas de televisión era difícilmente compatible con los principios de pluralismo e igualdad que establece el artículo 66.2 LOREG y la Instrucción que la desarrolla. También recordó que la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero, incorporó un apartado segundo al artículo 66 LOREG, que hace extensiva la obligación de garantizar la pluralidad en la información electoral en los medios de comunicación de titularidad privada.

De acuerdo con esto, el Síndic recordó que los medios de comunicación de titularidad privada también deben respetar los principios de pluralismo e igualdad en el tratamiento de la información durante el período electoral y señaló que la desproporción observada en los tratamientos de las diferentes fuerzas políticas en las cadenas de televisión privadas debería ser objeto de compensación inmediata en los medios afectados, en coherencia con decisiones anteriores de la JEC.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00091/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa al ejercicio del derecho de sufragio por parte de personas sobre las que recae una medida judicial de limitación de la capacidad jurídica

El Síndic ha actuado de oficio para dejar constancia y denunciar que aproximadamente 4.000 personas incapacitadas judicialmente no pueden ejercer el derecho de voto en Cataluña, dado que las sentencias de incapacitación les limitan el ejercicio de este derecho, en ocasiones de forma indiscriminada. En el marco de esta actuación de oficio, el Síndic recuerda que cualquier limitación de los derechos de la persona sobre la que recae la medida de incapacitación debe ser aplicada de forma restrictiva, es decir, debe ser proporcional a la necesidad de protección y con el menor grado de afectación posible del derecho que se limita.

Así lo ha establecido el Tribunal Supremo, que se ha pronunciado en diferentes sentencias sobre la limitación de la capacidad jurídica y la afectación consecuente del ejercicio del derecho de sufragio activo de la persona afectada.

AO 00145/2015
En tramitación

Actuación de oficio sobre el proceso de constitución de la comarca del Lluçanès

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para realizar el seguimiento del proceso en el que se enmarca la consulta popular para la constitución de la comarca del Lluçanès y valorar las actuaciones que se lleven a cabo a partir del resultado de este proceso.

AO 00150/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a las implicaciones de la regulación de los llamados bloques electorales en la garantía del pluralismo, la igualdad, la proporcionalidad y la neutralidad informativa

El Síndic ha recibido una queja presentada por el Colegio de Periodistas de Cataluña en la que se pone de manifiesto la disconformidad y la preocupación del colectivo de los profesionales de la información en relación a la regulación de los llamados bloques electorales, puesto que consideran que, además de vulnerar el derecho a la información plural, proporcional y neutral, dan como resultado un reparto inequitativo de los espacios informativos públicos entre las diferentes candidaturas que se presentan a las elecciones. A partir de esta queja se ha abierto una actuación de oficio en cuyo marco se ha concluido que debe valorarse la posibilidad de incluir fórmulas más flexibles que permitan un margen de apreciación a los profesionales de la información en la ordenación del tiempo dedicado a las emisiones de la información electoral, sin que ello signifique dejar de lado el objetivo que se quiere lograr: que exista neutralidad informativa y que los electores puedan decidir su opción política de forma libre e informada.

El estudio de esta cuestión aporta elementos suficientes para justificar una duda razonable sobre la adecuación de los bloques electorales a los requisitos establecidos en la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos como necesarios para superar el test de proporcionalidad. No puede concluirse con certeza, pues, que la injerencia que suponen los bloques electorales en relación al derecho a la libertad de información resulte válida y conforme al Convenio Europeo de Derechos Humanos.

AO 00155/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al derecho de voto, la igualdad y la proporcionalidad en la campaña electoral

El Síndic ha recibido varias quejas de personas que cuestionaban la forma en la que algunos medios de comunicación habían dado cobertura a los primeros días de la campaña electoral en el Parlamento de Cataluña 2015. Concretamente, ponían de manifiesto la preocupación que genera en algunos ciudadanos el hecho de que algunos medios de comunicación de titularidad privada no respeten los principios pluralismo, igualdad, proporcionalidad y neutralidad informativa que deben regir los espacios informativos y los debates electorales. Para estudiar este asunto, se ha abierto una actuación de oficio, en cuyo marco el equipo del Síndic ha elaborado el *Informe sobre derecho de voto, igualdad y proporcionalidad en la campaña electoral*.

Sin embargo, la Junta Electoral Central ha informado que no ha recibido queja alguna de ninguna formación política de las que concurren a las elecciones en el Parlamento de Cataluña en relación a este asunto.

AO 00167/2015
Pendiente de
aceptación por la
Administración

Actuación de oficio relativa a las incidencias relacionadas con el ejercicio del derecho voto en igualdad de condiciones y con el ejercicio del derecho a formarse una opinión política libre e informada

El Síndic ha evidenciado, a partir de las quejas recibidas, que en los procesos electorales de los últimos años (autonómicos, generales, municipales y europeos) se han producido muchas dificultades para ejercer el voto por correspondencia tanto desde el Estado como desde el exterior. También ha constatado obstáculos para las personas con discapacidad, relacionados con los sistemas de voto y con la limitación del ejercicio del derecho de voto a las personas incapacitadas judicialmente. Además, ha evaluado la garantía del derecho a la libertad de información como pieza esencial para la formación de una opción política informada y libre que permita el desarrollo de las libertades democráticas. Estos hechos se han constatado de nuevo en las últimas elecciones al Parlamento de Cataluña celebradas el 27 de septiembre de 2015.

■ UNIVERSIDADES, CULTURA Y LENGUA

32. LA EQUIPARACIÓN DE LOS ESTUDIANTES QUE ACCEDEN A LA UNIVERSIDAD PROVENIENTES DE CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR CON LOS QUE ACCEDEN DESDE BACHILLERATO

Los estudiantes de ciclo formativo de grado superior que han obtenido la máxima calificación en los estudios (matrícula de honor) y quieren acceder a la universidad sufren un agravio comparativo respecto a los estudiantes que también han obtenido esta misma calificación, pero que provienen de los estudios de bachillerato.

El Decreto que la Generalitat publica anualmente y que fija los precios de los créditos de todos los estudios universitarios oficiales que se imparten en las universidades públicas de Cataluña y en la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) establece que los estudiantes de bachillerato que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato o matrícula de honor en los estudios están exentos de pagar la totalidad de los precios de todos los créditos de los que se matriculen por primera vez durante el primer curso del primer año de sus estudios universitarios. Aun así, esta exención no está prevista para los estudiantes provenientes del ciclo formativo de grado superior.

La normativa actualmente vigente establece que corresponde al Gobierno de la Generalitat aprobar los precios públicos de las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos universitarios oficiales y el resto de derechos legalmente establecidos (artículo 117.3 de la Ley 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades, de Cataluña).

Así mismo, el artículo 81 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la redacción dada por el Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, establece que los precios públicos para los estudios que conducen a la obtención de un título universitario oficial los fija la comunidad autónoma dentro los límites que establezca la Conferencia General de Política Universitaria.

No es razonable establecer un criterio diferenciado según el origen de los estudios en la exención de precios obtenida por razón de excelencia académica

Por otra parte, a nivel estatal, el Real Decreto por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas pretende garantizar que todos los procedimientos de admisión previstos proporcionen las mismas oportunidades a los estudiantes cuando se presenten situaciones de concurrencia competitiva.

En este contexto de garantías de igualdad en el acceso a la universidad, el Síndic entiende que no es razonable establecer un criterio diferenciado según el origen de los estudios en la exención de precios obtenida por la excelencia académica demostrada en la calificación de los estudios previos entre los estudiantes de bachillerato y los de ciclos formativos de grado superior, y que es competencia de la Generalitat de equiparar esta exención en la regulación de los precios de los estudios universitarios.

Si bien el Departamento de Economía y Conocimiento está de acuerdo con el planteamiento del Síndic, considera que no tiene la obligación legal de hacer extensiva la aplicación de la exención en los precios previstos para los alumnos que acceden a la universidad habiendo obtenido matrícula de honor o premio extraordinario en el bachillerato a los estudiantes provenientes de otras vías de acceso a la universidad diferentes al bachillerato, puesto que este supuesto no se prevé en la Orden ministerial de Hacienda de 17 de agosto de 1982, aún vigente. El Departamento aduce la falta de compensación económica por parte de la Administración General del Estado por el importe no abonado por los estudiantes con matrícula de honor o premio extraordinario

provenientes de bachillerato con el consiguiente decremento de ingresos.

El Síndic recomienda que se convoquen los premios extraordinarios de formación profesional de Cataluña

A raíz de la recomendación de Síndic, el Departamento de Economía y Conocimiento planteó a la Conferencia General de Política Universitaria la necesidad de compensar económicamente a las universidades catalanas por los precios públicos por servicios académicos

dejados de percibir en virtud de las exenciones ya previstas normativamente y que se incluyera la exención planteada en este epígrafe.

De forma relacionada con la cuestión anterior, como tampoco existe ninguna convocatoria de premios extraordinarios para los alumnos de ciclos formativos de formación profesional, y sí se convocan premios extraordinarios de bachillerato que dan derecho a la exención de la matrícula universitaria y al premio estatal de finalización de estudios de formación profesional, el Síndic ha recomendado que también se prevean estos premios, a pesar de que el Departamento de Enseñanza insiste en que no tiene la obligación legal de convocarlos.

Queja 08807/2013

Un estudiante de ciclo formativo de grado superior con una media superior al 9, y con una titulación anterior de bachillerato, manifiesta su desacuerdo con el hecho de que, a pesar de poder acceder a la universidad igual que lo puede hacer un estudiante de bachillerato, si obtiene matrícula de honor no tendrá derecho a la matrícula gratuita.

El Síndic abre una actuación de oficio, puesto que considera que el procedimiento de acceso a la universidad pretende garantizar las mismas oportunidades a todos los estudiantes y no considera razonable establecer un criterio diferenciado por razón de origen de los estudios.

Queja 04207/2014

Un estudiante de ciclo formativo de grado superior plantea la discriminación que sufre respecto a los alumnos de bachillerato, a pesar de la voluntad explícita del Departamento de Enseñanza de equiparar ambas ramas de enseñanza superior.

El estudiante denuncia que Cataluña es la única comunidad autónoma que no convoca los premios extraordinarios de formación profesional, mientras sí convoca los de bachillerato. Este hecho impide a los estudiantes de ciclo formativo de grado superior de Cataluña optar al premio estatal de formación profesional.

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que, a pesar de que no exista la obligación legal de convocar este premio, dada la voluntad manifiesta de tender a la equiparación en la consideración de los estudios de bachillerato y de formación profesional, prevea su convocatoria.

33. BECAS A LA MOVILIDAD INTERNACIONAL Y CRITERIO DE CAPACIDAD ECONÓMICA

A finales de 2014 se publicó en prensa y en las redes sociales una información según la cual 1.900 estudiantes habían visto denegada su solicitud de ayuda a la movilidad internacional para el curso 2014-2015 por falta de disponibilidad presupuestaria, lo que les empujaba a renunciar al programa de movilidad al que se habían acogido.

El programa de movilidad internacional Erasmus, que no es el único que está financiado por la convocatoria de ayudas a la movilidad internacional, recibe financiación del Estado español y de la Unión Europea. En noviembre de 2013 estas ayudas sufrieron un fuerte recorte de financiación por parte del Estado español.

Por este motivo el complemento que la Generalitat de Cataluña otorga mediante la convocatoria de ayudas MOBINT es relevante para mantener los programas de movilidad internacional para los estudiantes que más lo necesitan. A pesar de que la partida presupuestaria destinada a las ayudas a la movilidad había aumentado a los casi 2,2 millones de euros, la partida era insuficiente para cubrir la demanda de 4.423 personas que les habían solicitado.

Ciertamente, la convocatoria de estas ayudas establece unos requisitos iniciales para el acceso, pero como se trata de un proceso de concurrencia competitiva, en el apartado octavo se indica que, en función de la nota de expediente académico, el país de destino y el nivel de conocimiento de la lengua de docencia del país donde se realiza la estancia de los estudiantes que se presenten, la comisión de selección establecerá una nota de corte mínimo para acceder a cada una de las modalidades de las ayudas en función de la disponibilidad presupuestaria. Estos criterios no prevén la capacidad económica de la persona solicitante.

Los requisitos de acceso a los programas de movilidad internacional deben premiar la excelencia académica, y valorar la adecuación y el aprovechamiento del

estudiante demostrados mediante el expediente académico y su nivel de idioma.

En el acceso a las ayudas a la movilidad internacional también deben tenerse en cuenta criterios de equidad

No obstante, una vez realizada la selección del estudiante de acuerdo con estos criterios, en el acceso a ayudas económicas debería tenerse en consideración el nivel de renta de este estudiante, puesto que, de lo contrario, se está provocando una discriminación por razones económicas.

Cabe tener presente que los poderes públicos deben orientar su actuación a procurar que todos los ciudadanos que no disponen de capacidad suficiente puedan acceder a los estudios de nivel superior en condiciones de igualdad y sin discriminaciones por razones económicas, sociales o de otra índole, de acuerdo con el contenido del artículo 27 de la Constitución Española y el artículo 21 del Estatuto de Autonomía.

Por estos motivos, el Síndic recomendó, en primer lugar, que se valorara la adecuación entre la demanda expresada en la convocatoria de ayudas MOBINT y la partida presupuestaria destinada a cubrirla para estudiar la posibilidad de que se ampliara.

En segundo lugar, el Síndic sugirió que se recomendará la inclusión de criterios de capacidad económica para baremar las solicitudes presentadas en caso de insuficiencia de disponibilidad presupuestaria para acceder a las ayudas.

Los plazos de las convocatorias y de la resolución de concesión de las ayudas se deben adecuar a las fechas en las que se realiza el programa de movilidad

Por último, el Síndic solicitó que se anticipara la publicación de la convocatoria y la resolución de otorgamiento para hacerla coincidente con las fechas del programa de movilidad.

El Departamento de Economía y Conocimiento señala que se ha ampliado el presupuesto final de las últimas convocatorias y que se prevé que el presupuesto de este año también se amplíe. Así mismo, se pone de manifiesto que las fechas de convocatoria y de resolución

de las ayudas se han ido avanzando en el tiempo. Aun así, no se han incluido criterios económicos en la convocatoria MOBINT para el curso 2014-2015, tal y como el Síndic había reclamado.

El Síndic ha insistido que también se tengan en cuenta criterios de equidad y de no - discriminación por razones económicas y que, junto con los de excelencia académica, se incluyan criterios de capacidad económica.

Queja 09820/2014

Una estudiante con una calificación de notable alto de media se queda sin la beca MOBINT. Plantea que el país de destino y el conocimiento específico del idioma determina la concesión de la beca más que el expediente académico.

La estudiante solicita que las ayudas lleguen a todo el mundo que lo necesite y que no se limiten en función del presupuesto limitado disponible.

El Síndic expone a la persona interesada que ha recomendado a la Administración que se amplíe la posibilidad de que los estudiantes catalanes con dificultades económicas puedan disfrutar de la oportunidad de aprendizaje de terceras lenguas, intercambio de conocimiento, acercamiento a otras culturas y experiencias internacionales que proporcionan este tipo de ayudas.

34. AUSENCIA DE ALGUNA LENGUA OFICIAL EN LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los medios electrónicos facilitan la creación de diferentes canales de relación entre las administraciones públicas, así como entre éstas y los ciudadanos, que permiten incrementar el intercambio de información y participación y sirven para mejorar la eficacia, la eficiencia, la transparencia, la proximidad y la apertura de las administraciones públicas a los ciudadanos.

La Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, dispone que éstos tienen derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las administraciones públicas y, por tanto, hay que evitar cualquier discriminación por razón de lengua en los medios electrónicos. Concretamente, en la disposición adicional sexta establece que las sedes electrónicas cuyos titulares tengan competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística deben posibilitar el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

La Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, pone de manifiesto que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos. En consecuencia, hay que garantizar su accesibilidad, transparencia y seguridad, y facilitar las relaciones entre todos los actores (entre las propias administraciones entre sí y las de éstas con los ciudadanos).

En este sentido, establece que el sector público catalán debe facilitar el uso de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos a través de diferentes instrumentos, entre los que está la creación de herramientas multilingües que faciliten la tramitación de los procedimientos administrativos en la lengua escogida por los ciudadanos, como mínimo en las lenguas oficiales en Cataluña.

No cabe la menor duda de que el uso de los medios electrónicos por los ciudadanos que tengan acceso está condicionado por la lengua en la que las entidades que integran el sector público ponen las aplicaciones a disposición

de los ciudadanos. Este año, a pesar de que las quejas presentadas en materia de vulneración de derechos lingüísticos no son numéricamente relevantes, cabe destacar las referidas a la ausencia de alguna lengua oficial en webs institucionales.

Es preciso que evitar las discriminaciones lingüísticas en los medios electrónicos de los servicios públicos

Concretamente, el Síndic tuvo conocimiento de la falta de disponibilidad en lengua castellana de la página web de los Mossos d'Esquadra y decidió abrir una actuación de oficio con carácter previo a la presentación de una queja de un ciudadano, que, al mismo tiempo, también manifestó su descontento por la falta de esta lengua en la web *govern.cat*.

El hecho de que una web institucional esté únicamente disponible en catalán y en inglés vulnera lo establecido en la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, que, en la disposición adicional quinta, establece que las aplicaciones que las entidades que integran el sector público ponen a disposición de los ciudadanos deben permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan realizarse en la lengua oficial escogida por la persona interesada y deben permitir cambiar la opción lingüística en cualquier momento.

Dado que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía, el catalán es la lengua propia y oficial de Cataluña, y también son oficiales el castellano y la lengua occitana (denominada aranés en el Arán), el Síndic ha sugerido a la administración competente que, para no vulnerar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, se den las órdenes oportunas para que a la mayor brevedad se incorporen en las webs objeto de queja las tres lenguas oficiales. Esta sugerencia ha sido aceptada y está pendiente de cumplimiento.

En referencia a la Administración estatal, y dado que el artículo 3.3 de la Constitución Española establece explícitamente que “la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección”, consta que a finales del año 2014 el Parlamento de Cataluña aprobó la Moción 152/X, sobre la defensa del carácter plurilingüe del Estado, por la que emplazaba al Gobierno catalán a efectuar las gestiones pertinentes con el Gobierno español para que revisara la comunicación de las webs de organismos oficiales, de forma que reflejaran el plurilingüismo del Estado y dieran la información en todas las lenguas oficiales.

Se trataba, pues, de una estrategia para potenciar, por un lado, el carácter plurilingüe del Estado y, por otra parte, la lengua propia, que aún no tiene un uso normalizado ni en las instituciones del Estado ni en la Administración Periférica del Estado. La finalidad era que el Estado adoptara medidas para posibilitar el uso de las lenguas propias diferentes al castellano en el ámbito de sus instituciones.

Debe posibilitarse el acceso de los ciudadanos a los contenidos de las aplicaciones en las lenguas cooficiales

En defensa del carácter plurilingüe del Estado, y en ocasión del cumplimiento de esta moción, el Departamento de Cultura se ha dirigido este año a los presidentes del Congreso y del Senado para reiterar la petición y la necesidad de que estas cámaras legislativas incorporen y reflejen la pluralidad lingüística del Estado en el marco

de su actividad y en sus páginas web, dado su alto carácter institucional y representativo.

La finalización de la legislatura ha hecho decaer el seguimiento del cumplimiento de la Moción. Así, si bien algún portal institucional de la Administración General del Estado, como, por ejemplo, administracion.gob.es, remite a la web de los ministerios en la que puede encontrarse información en catalán, lo que realmente está traducido a esta lengua son únicamente los nombres de los apartados, pero no puede consultarse en catalán la información concreta.

Este año el Síndic también ha llevado a cabo actuaciones en el marco de las quejas referidas a los boletines oficiales del Parlamento y de la provincia de Lleida, cuya información no estaba disponible en castellano. Concretamente, se ha recordado al Parlamento que, dadas las disposiciones estatutarias sobre la lengua propia y las lenguas oficiales, tanto en cuanto a los derechos lingüísticos como la prohibición de discriminación lingüística, debe garantizarse la disponibilidad lingüística tanto de la actividad parlamentaria como de la información institucional de la cámara y sus órganos.

En el caso del BOP de Lleida, sin desconocer que el artículo 8.2 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, establece que la publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* de las disposiciones generales y las resoluciones normativas del Gobierno, de la Administración y las instituciones de la Generalitat y de las administraciones locales de Cataluña se realiza en ediciones simultáneas en catalán y en castellano, el Síndic recomendó la disponibilidad lingüística de la información publicada en el boletín de la provincia, recomendación que se ha aceptado.

Queja 03639/2015

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que el *Boletín Oficial de la Provincia de Lleida* tan sólo se publicara en lengua catalana.

A pesar de que en el DOGC se realizan ediciones simultáneas en catalán y castellano de las disposiciones generales y las resoluciones normativas del Gobierno, de la Administración y las instituciones de la Generalitat y de las administraciones locales de Cataluña, ciertamente no queda garantizado que las personas que no conocen el catalán, pero sí otra lengua oficial en Cataluña, puedan tener conocimiento mediante este boletín de los actos, los edictos, los acuerdos, las notificaciones y otros anuncios administrativos.

Dado que el *Boletín Oficial de la Provincia* es un servicio público de ámbito provincial y las diputaciones son las responsables de editarlo y de gestionarlo, el Síndic solicitó a la Diputación de Lleida que diera las órdenes oportunas para garantizar la disponibilidad en castellano de la información contenida en esta publicación.

Queja 04649/2015

El Síndic tuvo conocimiento de la falta de disponibilidad en lengua castellana de la página web de los Mossos d'Esquadra. El hecho de que esta web esté únicamente disponible en catalán y en inglés vulnera lo establecido en la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, que, en la disposición adicional quinta, prevé que las aplicaciones que las entidades que integran el sector público ponen a disposición de los ciudadanos deben permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan hacerse en la lengua oficial escogida por la persona interesada y deben permitir cambiar la opción lingüística en cualquier momento.

Dado que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía, el catalán es la lengua oficial de Cataluña, y también son oficiales el castellano y la lengua occitana (denominada aranés en el Arán), el Síndic ha sugerido a la administración competente que, para no vulnerar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, se den las órdenes oportunas para que en el plazo más breve posible se incorporen en la web el castellano y el aranés, y se proporcione a la institución información sobre el calendario previsto para llevar a cabo esta actuación.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00073/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa al hecho de que la web de los Mossos d'Esquadra esté disponible únicamente en catalán e inglés

El Síndic ha tenido conocimiento de la falta de disponibilidad en lengua castellana de la página web de los Mossos de Esquadra, lo que vulnera lo establecido en la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña. Por este motivo, ha sugerido a la Dirección General de la Policía que dé las órdenes oportunas para que a la mayor brevedad se incorporen en la web de los Mossos d'Esquadra las versiones en castellano y aranés. Esta petición ya ha sido trasladada al órgano que controla las webs institucionales de la Generalitat.

AO 00086/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la interposición por parte del Gobierno español de un recurso que pretende que se amplíe el período de matrícula escolar en Cataluña del curso 2015/2016 para que los alumnos escojan la lengua vehicular

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a raíz del recurso contencioso-administrativo interpuesto por el Gobierno español, mediante el cual solicita que se amplíe la matrícula escolar en Cataluña para que el alumnado pueda escoger el castellano como lengua vehicular y que, en las clases donde haya un alumno que haya manifestado de forma expresa esta voluntad, se realice un 25% del horario lectivo en castellano.

El Departamento de Enseñanza ha informado que la tramitación del proceso de matriculación continuó con absoluta normalidad, a pesar de que el procedimiento judicial contra la inactividad de la Generalitat en el desarrollo normativo de la disposición adicional 38 de la LOE y contra la Resolución NOS/280/2015 continúa abierto.

AO 00103/2015
Finalizada

Actuación de oficio relativa a la huelga de hambre que ha iniciado un consejero en Aquitania en defensa de la lengua occitana

El Síndic ha tenido conocimiento de que el periodista y consejero en Aquitania por el partido Occitano Dàvid Grosclaude ha empezado una huelga de hambre en defensa de la lengua occitana, con la que quiere denunciar la falta de actuación de Francia en referencia a la creación de la Oficina Pública de la Lengua Occitana, proyecto que fue votado por las asambleas regionales de Aquitania en el mes de junio de 2014. Por este motivo, ha abierto una actuación de oficio, que ha trasladado al Defensor de los Derechos francés con el fin de que se interese por el resultado de esta acción y le informe de las actuaciones que haya llevado a cabo.

Posteriormente, se han finalizado las actuaciones en este asunto, dado el fin de la huelga de hambre y la promesa del Gobierno francés de crear la Oficina de la Lengua Occitana.

AO 00116/2015
En tramitación

Actuación de oficio abierta a raíz de una presunta discriminación lingüística en la retirada de la custodia de un menor

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración por razón de lengua del principio de igualdad en el caso de la madre de un menor, a la que se ha retirado la custodia de su hijo porque ha decidido trasladarse a vivir a Cataluña por motivos laborales. Para retirarle la custodia se ha alegado que el traslado conllevaría la modificación de los hábitos y costumbres del menor y la escolarización en un idioma diferente. En el marco de esta actuación de oficio, se ha solicitado al defensor Justicia de Aragón que se interese por este asunto e informe al Síndic sobre si la actuación judicial podría constituir una discriminación por razón de lengua.

■ ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO

INTRODUCCIÓN

El capítulo IV está dedicado íntegramente a rendir cuentas tanto de los cumplimientos de las resoluciones emitidas por el Síndic y aceptadas por las administraciones, empresas y organismos supervisados, como de todas las no aceptaciones de las recomendaciones del Síndic por parte de las instituciones objeto de investigación.

En la figura 13 y la tabla 15 del capítulo II se presentan las magnitudes de estos casos en relación al conjunto de las actuaciones del Síndic. Como ya se ha señalado en páginas anteriores de este informe, el porcentaje de aceptación total o parcial de las resoluciones del Síndic es muy elevado, concretamente del 98,4%, y el cumplimiento de estas aceptaciones presenta también proporciones muy similares.

Los casos de cumplimiento que recoge este apartado se presentan a partir de una pequeña muestra de entre todas las resoluciones cumplidas durante 2015. La información y el resumen de todos los casos se pueden consultar en el espacio web de las actuaciones de 2015 (www.sindic.cat/resolucions).

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se reproducen todas. Se ha optado en cada caso por incorporar un resumen del problema que originó la queja, presentar las recomendaciones formuladas en su día por el Síndic de Greuges y, por último, recoger las razones de la falta de aceptación alegada por la Administración, el organismo o la empresa supervisada.

Por mandamiento de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, se incluye un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como las define el artículo 61 de la citada ley.

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Políticas sociales

1. Salud

Q 03839/2013

Falta de respuesta a una reclamación presentada mediante la aplicación de la web del Departamento de Salud

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se haga llegar un escrito al promotor dando respuesta a las cuestiones que planteó, es decir, que se le confirme por escrito que debe reutilizar las agujas que se le proporcionan, a pesar de que el fabricante indica que son de un solo uso, y que se le justifiquen las razones por las que las debe reutilizar y las puede reutilizar y las razones que avalan que de nuevo se le haya reducido el número de agujas que se le facilitan.

El Departamento ha informado que el 30 de julio de 2015 remitió un escrito al promotor del que se desprende que se produjo un error y que ya se han hecho las gestiones oportunas para que se le suministre el material suficiente y no deba reutilizar agujas.

Q 00853/2014

Falta de registro de un escrito de queja en un CAP y tiempo de espera excesivo para la visita médica

Departamento de Salud

El Síndic ha recordado al Departamento de Salud que todos los CAP y consultorios deben disponer de las unidades de atención al usuario así como de las hojas de reclamación correspondientes, que han de poder ser presentadas y debidamente registradas, y le ha sugerido que se adopten las medidas oportunas para investigar la actuación del profesional responsable de la desatención a la esposa del promotor de la queja.

El Departamento ha informado que la Unidad de Atención al Ciudadano del Servicio de Atención Primaria del Vallès Occidental ha solicitado que los CAP dispongan de registro oficial para facilitar las gestiones de los ciudadanos a la hora de registrar documentos dirigidos a la Administración y garantizar su tramitación. En relación a la demora en la atención, se indica que se convocó una reunión a fin de tomar medidas ante situaciones puntuales de excesiva demanda domiciliaria, en la que se propuso elaborar un protocolo para reforzar el servicio y activarlo en situaciones como la planteada en esta queja.

Q 04320/2014**Disconformidad con el cobro por la copia de una historia clínica en el Hospital de El Vendrell**

Departamento de Salud

En el marco de otras quejas similares a ésta, el Síndic sugirió al Departamento de Salud que se dejara de percibir la prestación económica por las copias de la documentación clínica y que dictara las instrucciones oportunas para suspender el cobro. También le sugirió que adoptaran las medidas oportunas para iniciar el procedimiento de devolución de los cobros indebidos a los afectados que así lo solicitasen.

La Administración ha informado que ha dado las instrucciones oportunas en el Instituto Catalán de la Salud para que se abstenga, de forma inmediata, de solicitar la contraprestación objeto de la queja e inicie el procedimiento de devolución de los importes percibidos indebidamente a las personas que lo soliciten.

Q 05518/2014**Queja relativa a la situación asistencial de un chico con un grado de discapacidad del 68% que sufre diabetes mellitus grado I y esquizofrenia**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que estudie la posibilidad de ingresar al chico en un recurso idóneo de rehabilitación y que vele por que los proveedores sanitarios lleven a cabo un seguimiento de las medidas propuestas para resolver los problemas relacionados con las enfermedades orgánicas y psiquiátricas que padece con el fin de que no pueda menguar su atención integral ni la calidad asistencial que se le debe proporcionar. Por otra parte, dado que los padres solicitaron la residencia psiquiátrica vehiculizada para su hijo y éste está en lista de espera, el Síndic ha sugerido al Departamento que se estudie la posibilidad de encontrar un recurso idóneo de larga estancia rehabilitador para este joven que no puede permanecer en el domicilio familiar.

El Departamento ha informado que los profesionales del Centro de Salud Mental de Adultos consideraron que una rehabilitación más intensiva del chico internado en una residencia o en larga estancia podría incidir favorablemente en la evolución del paciente, por lo que se iniciaron los trámites para el ingreso.

Q 06404/2014**Disconformidad con la falta de devolución del importe cobrado para obtener una copia en soporte digital del resultado de unas pruebas diagnósticas**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las instrucciones oportunas para que en el plazo más breve posible se reintegre a la promotora la cantidad de 10 euros que abonó en febrero de 2014 para obtener la copia en formato CD de una imagen radiodiagnóstica.

El Departamento ha informado que ya ha devuelto el importe cobrado a la promotora.

AO 00004/2015

Actuación de oficio relativa a los horarios de funcionamiento de la Unidad de hemodinámica del Hospital Joan XXIII de Tarragona

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que estudie la posibilidad de hacer extensiva y promover la ampliación horaria del servicio de hemodinámica en ciudades como Lleida y Girona y en los hospitales de las regiones sanitarias de Cataluña que lo necesiten, a fin de resolver el agravio comparativo existente entre los ciudadanos de estas zonas y los ciudadanos residentes en áreas de influencia de hospitales con atención las veinticuatro horas.

El Servicio Catalán de la Salud ha informado que en octubre de 2012 se llevó a cabo una primera ampliación horaria para que los Hospitales Universitarios Joan XXIII, de Tarragona, Dr. Josep Trueta, de Girona y Arnau de Vilanova, de Lleida tuvieran capacidad para atender los infartos durante doce horas, los siete días de la semana. A raíz de los buenos resultados de esta ampliación, el Plan director de cirugía cardíaca elaboró un informe técnico con la recomendación de ampliar los servicios de hemodinámica de estos centros hospitalarios para que pudieran dar cobertura las veinticuatro horas todos los días del año. Esta ampliación se hizo efectiva el 16 de febrero de 2015 y a lo largo del año se evaluará el impacto real.

Q 03675/2015

Disconformidad con la demora de una visita especializada en el servicio de cirugía vascular del Hospital Sant Joan de Déu de Manresa

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se adopten las medidas organizativas necesarias a fin de reducir el plazo de espera en consultas externas con el especialista en cirugía vascular de este centro sanitario de Manresa y que se avance al máximo la visita que tiene reprogramada el promotor de la queja para el día 22 de julio de 2015.

El Departamento ha comunicado que se avanzó la visita con el especialista y que el promotor fue visitado el día 1 de julio de 2015.

Q 03870/2015

Queja relativa a la demora en una intervención de prótesis de rodilla en el Hospital Comarcal de Calella

Departamento de Salud

El Síndic ha recordado al Departamento de Salud el compromiso legal con respecto al derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera desde la inclusión del paciente en la lista de espera y, en general, con respecto a lo previsto en el Decreto 354/2002, y le ha sugerido que adopte las medidas organizativas necesarias para que se respeten estos plazos y que el CatSalut se

ponga en contacto con el promotor para que éste pueda ejercer su derecho y ser intervenido sin más demora.

El Departamento ha informado que el Hospital ya fijó la fecha de intervención, cosa que ha confirmado el promotor de la queja.

Q 04418/2015**Disconformidad con un cambio de médico de familia**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se valore de nuevo la situación del promotor y de su esposa y se acepte la petición de éstos de retorno al contingente del médico que tenían hasta ahora. Asimismo, le insta a seguir trabajando en la regulación de la libre elección de EAP y de médico de familia o pediatra a través de un nuevo ins-

trumento normativo del que se informó el mes de octubre de 2014, a efectos de acabar con la provisionalidad de la Instrucción del año 2003.

Las personas interesadas han sido reintegradas al contingente del doctor que les había atendido hasta ahora, tal y como solicitaban.

Q 07928/2015**Demora en la realización de una prueba médica en el Hospital Universitario Sant Joan, de Reus**

Departamento de Salud

El Síndic ha recordado al Departamento de Salud los compromisos establecidos en la Orden SLT/102/2015, de 21 de abril, en la que se fijan los plazos de referencia para la accesibilidad a las prestaciones sanitarias que corren a cargo del CatSalut, y le sugiere que se adopten las medidas organizativas necesarias para fijar el plazo de la prueba diagnóstica que se debe prac-

ticar a la persona interesada para que conste en el registro de listas de espera y se le pueda hacer dentro de los plazos de referencia correspondiente.

La promotora de la queja ha informado que ya se le ha programado la prueba de la que estaba pendiente.

2. Servicios sociales**Q 05417/2011****Disconformidad con la falta de cobro del importe correspondiente al mes de julio de 2011 de la prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que se adopten las medidas oportunas para que se hagan efectivos los atrasos que queden pendientes de abonar a la persona interesada en concepto de Renta Mínima de Inserción lo antes posible.

El Departamento ha informado que ya se ha realizado el pago de los atrasos correspondientes al expediente de la persona interesada.

Q 05429/2011**Impago de una prestación de la Renta Mínima de Inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte las medidas oportunas para abonar las prestaciones reconocidas que queden pendientes sin más demora.

La Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo ha informado que se ha llevado a cabo el pago del importe correspondiente al expediente de la persona interesada.

Q 01695/2012

Disconformidad con la tramitación de una solicitud de servicio residencial para una persona con una incapacidad reconocida

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que se adopten las medidas oportunas para resolver de forma conveniente la demanda de servicio residencial para el hijo del promotor, de forma que se consiga su ingreso en un centro adecuado a la mayor brevedad.

El promotor de la queja ha informado que finalmente se ha asignado a su hijo un recurso residencial adecuado a sus necesidades.

Q 04759/2012

Disconformidad con la denegación de una solicitud de la Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que se anule la resolución de 5 de agosto de 2013 y se estime el recurso de alzada interpuesto por la persona interesada, y que en primera instancia se reconozca el derecho de esta persona a percibir la prestación de Renta Mínima de Inserción con efectos a contar a partir de los cuatro meses posteriores a la presentación de la

solicitud sin interrupción hasta que eventualmente se pueda producir alguna situación que lo impida y subsidiariamente hasta abril de 2012, fecha en que consta la alta en el RETA de su marido.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha informado que se ha revisado la resolución de la persona interesada y se ha modificado

Q 05843/2012

Incumplimiento de la normativa de accesibilidad y posible afectación de la legalidad urbanística en relación a una terraza autorizada delante un local público de L'Ametlla de Mar

Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar

El Síndic insta el Ayuntamiento a adoptar las medidas que considere necesarias, en el plazo máximo de quince días, a fin de restablecer las condiciones de accesibilidad en la acera en cuestión y liberar el espacio actualmente ocupado por la terraza de un restaurante que ocupa el espacio público e impide el tráfico de los peatones. Además, sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que estu-

die la posibilidad de iniciar un procedimiento sancionador en relación a los hechos expuestos en esta resolución contra los diferentes actores implicados en el incumplimiento de la normativa de accesibilidad.

El Ayuntamiento de La Ametlla de Mar ha informado de la retirada de la terraza del restaurante.

Q 06326/2012**Falta de accesibilidad en las instalaciones de los Servicios Territoriales del Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural de Tarragona**

Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural

El Síndic ha sugerido en el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural que valore la posibilidad de mejorar lo antes posible los accesos del inmueble al que hace referencia la persona interesada, de manera que se garantice la accesibilidad a todas las personas de forma autónoma como mínimo a la planta baja. Igualmente, sugiere que se estudie la posibilidad de implementar otras soluciones alternativas que permitan garantizar la accesibilidad al servicio de atención al público en las instalaciones referidas, y que se destine un espacio de la primera planta del edificio para atender a las personas con discapacidad y movilidad reducida que requieran ser atendidas en algunas de las dependencias de las plantas superiores.

El Departamento informa que se están realizando los trámites necesarios para cambiar la ubicación de la oficina a un nuevo emplazamiento durante el primer trimestre de 2015. Y añade que las nuevas dependencias cumplen los requisitos de la normativa de accesibilidad en Cataluña. Actualmente, el traslado ya se ha llevado a cabo

Q 07250/2013**Disconformidad con las condiciones de accesibilidad de una parada de autobús de Castelldefels**

Ayuntamiento de Castelldefels

El Ayuntamiento de Castelldefels informó que instalaría una plataforma en la parada de autobús a fin de resolver la situación de inaccesibilidad denunciada. A pesar de ello, dado que el promotor se ha dirigido nuevamente al Síndic para manifestar que aún no se ha instalado la plataforma,

la institución ha solicitado al Ayuntamiento información sobre la fecha prevista para instalarla.

El promotor informa que ya se ha resuelto el objeto de su queja y que la plataforma ya ha sido instalada.

Q 08010/2013**Falta de auxilio de la Administración a una persona que no puede atender correctamente a su hijo, mayor de edad, que sufre una patología mental y tiene reconocida una discapacidad del 96% y un grado III, nivel 2 de dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas alternativas que considere necesarias y adecuadas para garantizar la integridad tanto de la promotora como de su hijo y, en especial, de la otra hija, menor de edad, que convive en el núcleo familiar con la madre. A criterio del Síndic, se deben adoptar las medidas cautelares necesarias para garantizar que el hijo de la promotora no volverá al domicilio familiar una vez sea dado de alta del servicio sanitario en el que se encuentra ingresado.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que, según la fundación tutora del joven, éste no ha vuelto a vivir con la madre y desde la fundación se le ayuda a gestionar una vivienda. También se informa que se le ha tramitado la pensión no contributiva y el complemento correspondiente. En cuanto a la atención sanitaria, se le hace un seguimiento en el Centro de Salud Mental para Adultos de Ciutat Vella, en la Unidad de Neurología del Hospital del Mar y en el CAP de Drassanes. Además, parece que la relación entre madre e hijo ha mejorado y que la comunicación es fluida.

Q 08574/2013

Falta de actuación suficiente de los servicios sociales de Premià de Dalt ante la situación de las personas que tienen concedida la ayuda por alimentos y deben acudir a los puntos de distribución

Ayuntamiento de Premià de Dalt

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Premià de Dalt que, para facilitar la tarea de las organizaciones y entidades que prestan el servicio de distribución de alimentos solidarios, y bajo la coordinación de los servicios sociales municipales que canalizan y controlan la demanda, facilite pautas para elaborar protocolos de atención y servicios comunes, derivación de situaciones de conflicto y gestión y distribución de alimentos entre puntos de distribución y entidades a fin de garantizar la

dieta equilibrada que garantiza la cartera de servicios sociales en este municipio.

El Ayuntamiento indica que se ha enviado a la promotora de la queja un escrito mediante el cual se da respuesta a su reclamación y se la informa de las actuaciones llevadas a cabo para optimizar la distribución de alimentos.

Q 01368/2014

Disconformidad con la falta de reinicio de una prestación de la Renta Mínima de Inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que revise el expediente de la promotora y que valore de nuevo su situación y, si corresponde, se anule la resolución de extinción de la prestación de Renta Mínima de Inserción y se reanude el pago desde la fecha en que la persona interesada reunía los requisitos para percibirla.

El Departamento ha informado que ha vuelto a revisar el expediente de la promotora y que no considera procedente anular la extinción de la prestación, por entender que era adecuada.

Q 02052/2014

Disconformidad con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas necesarias para iniciar, si procede, un procedimiento de revisión del PIA de la persona interesada, y al Ayuntamiento de Terrassa que se ponga en contacto con esta persona y le informe de la posibilidad de revisarle el PIA y de tramitarlo, en su caso, en aplicación de las previsiones de la Orden BSF/339/2014.

La persona interesada ha informado que se emitió la resolución PIA y se le reconoció y abonó la prestación que había solicitado.

Q 06232/2014**Queja relativa a la situación de riesgo en que se encuentra a una familia**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que dé las instrucciones oportunas para que, si aún no se ha hecho, los servicios sociales de atención primaria elaboren un plan de trabajo para garantizar la atención de las necesidades básicas de esta familia y para mejorar su situación socioeconómica. También le ha recomendado que en la elaboración de este plan de trabajo los servicios sociales de atención primaria tengan especialmente presente que en esta familia hay tres menores de edad afectados a los que se les debe garantizar un nivel adecuado de

vida, tal y como prevén la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

El Ayuntamiento ha enviado un informe en el que se detallan las diversas intervenciones llevadas a cabo y se explican los puntos del plan de trabajo de tratamiento que se ha fijado con la familia, además de las condiciones del seguimiento

Q 06620/2014**Falta de resolución de una solicitud de revisión de grado de discapacidad**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que agilice la tramitación y la evaluación de la solicitud de revisión de grado de discapacidad formulada por la promotora y que se resuelva en el plazo más breve posible.

El Departamento ha informado que en fecha 16 de febrero de 2015 se dictó la resolución de la solicitud de revisión de grado de discapacidad presentada por la promotora.

Q 08518/2014**Disconformidad con la demora en la resolución de una solicitud de pensión de jubilación no contributiva**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que se agilice la tramitación de la solicitud formulada por el promotor y que se resuelva en el plazo más breve posible.

Según ha informado el Departamento, se ha resuelto la solicitud del promotor, que desde enero de 2015 está cobrando la pensión de jubilación y la prestación complementaria.

Q 08666/2014**Disconformidad con la falta de pago de una prestación económica por cuidador no profesional**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que haga efectivo el pago a la promotora de la cuantía correspondiente a los atrasos de la prestación económica según la periodificación establecida, con el abono de la parte correspondiente a los años 2012, 2013, y 2014, y que le haga llegar una respuesta en castellano a la reclamación formulada, según su petición.

El Departamento ha informado que en la nómina del mes de marzo de 2015 se hizo efectivo el abono de la cuantía correspondiente a los aplazamientos con pago fijado para los años 2012, 2013 y 2014, y que se ha enviado a la promotora un escrito en castellano en respuesta a su reclamación.

Q 03826/2015**Impago del importe concedido en concepto de ayuda del Programa de atención social a las personas con discapacidad**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia que dé las instrucciones oportunas para que se agilice al máximo la tramitación de las reclamaciones presentadas por el promotor en fechas 10 de diciembre de 2014 y 25 de marzo de 2015 y que se dé respuesta sin demora, puesto que se ha superado el plazo legalmente establecido. También ha solicitado que, si procede, se efectúe el pago de la ayuda económica del Programa de atención social a las personas con discapacidad concedida al promotor por resolución de 25 de junio de 2014.

El Departamento ha informado que en fecha 25 de junio de 2014 se emitió la resolución mediante la cual se concedían al promotor todas las ayudas solicitadas por un importe de 2.450 euros, y que en la nómina del mes de julio se confirmó el pago de esta cantidad.

3. Trabajo**Q 07742/2014****Falta de respuesta del Ayuntamiento de Olot a un escrito**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que agilice al máximo la tramitación de la solicitud del promotor.

El Ayuntamiento ha indicado que ha enviado un escrito de respuesta al promotor con toda la información que solicitaba.

Q 07937/2014**Falta de respuesta de la Inspección de Trabajo a diversos escritos**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha solicitado al Departamento que agilice al máximo la tramitación de las solicitudes del promotor.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha informado de que, hechas las actuaciones de comprobación y análisis a raíz de las denuncias presentadas por el promotor, no se han podido constatar los hechos que denunciaba, y que tal como establece el artículo 20.4 de la Ley 23/2015, del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, los informes fueron enviados al promotor el 4 de septiembre de 2015.

Q 08057/2014**Falta de respuesta a un escrito presentado en el Servicio de Ocupación de Cataluña**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha solicitado al Departamento de Empresa y Ocupación que agilice al máximo la tramitación de la solicitud del promotor.

La Administración ha confirmado que el 30 de julio de 2015 se envió al promotor la respuesta escrita a su solicitud de 12 de mayo de 2014, en la que se le informa que cuando pidió el certificado de participación en acciones ocupacionales no había iniciado ningún itinerario de inserción, razón por la que no tenía derecho a obtener esta certificación en aquel momento.

Q 08569/2014**Falta de respuesta a un recurso de alzada formulado con motivo de la desestimación de una beca de ayuda a la conciliación**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha solicitado al Departamento de Empresa y Ocupación que dé las instrucciones oportunas para que se agilice al máximo la tramitación del recurso interpuesto por el promotor y que se dicte resolución expresa sin demora, puesto que se ha superado con creces el plazo legalmente establecido.

En fecha 3 de marzo de 2015 se dictó la resolución que desestimaba el recurso de alzada formulado por el promotor.

Q 09141/2014
i altres**Queja relativa los procedimientos sancionadores iniciados por el Servicio de Ocupación de Cataluña contra perceptores de prestaciones por desempleo que no renovaron la demanda de empleo**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que, en aplicación del principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable para los afectados, se dejen sin efecto y se archiven todos los procedimientos sancionadores iniciados por el Servicio de Ocupación de Cataluña por falta de renovación de la demanda de empleo entre el 24 de mayo y el 3 de agosto de 2013, y que se anulen, en su caso, todas las resoluciones que se hayan dictado en relación a esta cuestión.

Por resolución de la Secretaría de Ocupación y Relaciones Laborales se ha acordado archivar todos los expedientes sancionadores iniciados por el Servicio de Ocupación de Cataluña por falta de renovación de la demanda de empleo entre el 24 de mayo y el 3 de agosto de 2013.

4. Infancia y adolescencia - Educación e investigación

Q 05395/2012

Queja relativa a la actuación de los Servicios Sociales de Calafell en un núcleo familiar formado por la madre y tres hijos, teniendo en cuenta la previsión de que la Administración asuma la tutela de los niños

Departamento de Bienestar Social y Familia

Dado que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ha informado que se hizo la propuesta de tutela y acogimiento residencial para uno de los niños pero que no se ha podido aplicar porque la familia ha abandonado el domicilio y se desconoce su paradero, el Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte todas las medidas posibles para hacer efectiva la medida de protección de este niño.

El Departamento ha informado que se localizó al niño. La Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia lo recogió y acompañó a un centro de acogida, y en la actualidad se encuentra ingresado en un centro residencial de acción educativa.

Q 02466/2013

Disconformidad con el plazo supuestamente excesivo de concesión/renovación de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad en la ciudad de Barcelona

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha pedido al Instituto Municipal de Personas con Discapacidad que agilice al máximo posible la tramitación de la tarjeta de aparcamiento individual solicitada por el promotor de la queja.

El Síndic ha constatado que, a raíz de las medidas adoptadas por el Ayuntamiento, el trámite de concesión de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad se ha reducido de los cuatro meses que establece la normativa como plazo máximo a poco más de un mes.

AO 04492/2013

Actuación de oficio para estudiar el posible cierre del Casal L'Amic, de Tarragona, que gestiona una unidad de escolarización compartida, por falta de financiación y de apoyo institucional

Ayuntamiento de Tarragona
Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Tarragona que revise, conjuntamente con el Departamento de Enseñanza, el convenio para la gestión de la unidad de escolarización compartida (UEC) con el objetivo de velar porque esta unidad tenga el mismo calendario escolar que los centros ordinarios donde se desarrolla la educación secundaria obligatoria, y que el alumnado adscrito a la UEC, que presenta necesidades especiales de apoyo educativo, pueda ser atendido en igualdad de oportunidades que el resto del alumnado escolarizado en los centros educativos ordinarios.

Tanto el Ayuntamiento como el Departamento han confirmado que el nuevo convenio establece que la UEC iniciará la actividad el 15 de septiembre, igual que los centros ordinarios que ofrecen estudios de ESO.

Q 07344/2013

Disconformidad con el recurso asignado a una menor tutelada por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y residente en el centro de acogida Mas Garriga

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia que haga las gestiones necesarias y urgentes para asignar el recurso más adecuado para la atención y la protección de la hija de la promotora.

La Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ha informado que desde que la menor ingresó en el CREI Mas Ritort se ha observado una evolución muy positiva. De acuerdo con este progreso positivo, se ha hecho una propuesta de medida protectora en un piso asistido que permita a la menor reforzar su autonomía para definir su proyecto de futuro y consolidar la mejora de las relaciones con la familia.

Q 07866/2013

Disconformidad con el Ayuntamiento de Llívia por la supresión de ayudas económicas a las familias con menores discapacitados

Ayuntamiento de Llívia

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Llívia que, si bien la supresión de las bonificaciones para los niños con discapacidad no es discriminatoria ni irregular desde un punto de vista legal, valore la conveniencia de reincorporar en el futuro medidas de discriminación positiva en la accesibilidad económica del *esplai* municipal para los niños con discapacidad, si procede, condicionando las ayudas a las dificultades económicas de las familias y especialmente si la situación presupuestaria de la Administración local mejora.

El Ayuntamiento ha informado que, si bien no hay disponibilidad presupuestaria y no se han reincorporado ayudas directas para garantizar la accesibilidad económica del *esplai* municipal para los niños con discapacidad, el hijo de la persona interesada participa en el *esplai* en un grupo más reducido y con una atención especial, de acuerdo con sus necesidades educativas.

Q 00283/2014

Queja por la vacunación de una menor contra el virus del papiloma humano sin el consentimiento de la madre

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que inicie un proceso de revisión (en colaboración con el Ayuntamiento de Caldes de Montbui, si procede) del cumplimiento de los circuitos de comprobación de las autorizaciones para la administración de vacunas al alumnado y que adopte medidas para controlar y garantizar que se respetan estas autorizaciones.

El Departamento de Salud ha informado que los profesionales de pediatría del CAP de Caldes de Montbui se reunieron con la dirección del centro escolar y se revisó el actual procedimiento de vacunación. En esta reunión se acordó que en adelante el documento con el que los padres autorizan o no la vacunación de sus hijos se recogerá la semana previa al día concertado para la vacunación, lo que permitirá a los profesionales que se desplazan a los centros educativos para llevar a cabo las vacunaciones agrupar previamente a los alumnos según dispongan o no de la autorización de los padres/tutores, informar a los centros escolares de los alumnos a los que no hará falta convocar y consultar a los padres si lo consideran necesario.

Q 08079/2014**Disconformidad con la falta de pago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida un niño en virtud de la Ley de la dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el pago de la prestación a la persona interesada.

En el informe de la Secretaría de Inclusión Social y de Promoción de la Autonomía Personal se indica que en la nómina del mes de enero de 2015 se realizó el pago del importe total de los aplazamientos periodificados por un importe de 2.088,43 euros.

Q 08766/2014**Queja relativa a la falta de actuación suficiente de los servicios sociales de Centelles ante la situación de un menor**

Ayuntamiento de Centelles

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Centelles que elabore una planificación de la intervención centrada en las necesidades del niño a fin de analizar, valorar y hacer el seguimiento de la calidad de vida de este menor y valorar el grado de cobertura de sus necesidades de carácter físico/biológico, cognitivas y emocionales y sociales, con el objetivo de tomar las medidas necesarias para que estas necesidades estén en todo momento cubiertas. También le sugiere que, si observa dificultades en la intervención de los servicios sociales para mejorar el bienestar de este menor, se ponga en contacto con el equipo de atención a la infancia y la adolescencia de la zona para que pueda asesorar al Ayuntamiento y estudiar qué medidas se pueden

tomar para mejorar la situación de esta familia y sus habilidades parentales en interés superior del niño.

El Ayuntamiento ha informado que los Servicios Sociales de Centelles, en coordinación con los Servicios Sociales de Roda de Ter, realizan un trabajo con los progenitores, vinculado a unos planes de mejora, con el objetivo de garantizar que las necesidades del niño quedan cubiertas. Además, se informa que, para facilitar la estabilidad del menor, se ha acordado extrajudicialmente modificar el régimen de custodia compartida, manteniéndolo siempre en Roda de Ter y fines de semana alternos en Centelles.

Q 09671/2014**Disconformidad con la actuación de unos agentes de la Policía Local de Lliçà de Vall**

Ayuntamiento de Lliçà de Vall

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Lliçà de Vall que revise la actuación de la Policía Local con el hijo de la promotora y que adopte medidas para garantizar en el futuro que las actuaciones de la Policía Local dirigidas a menores de edad se llevan a cabo en presencia de sus progenitores y con la máxima garantía de su derecho a la intimidad.

El Ayuntamiento ha informado que se ha redactado un Protocolo de actuaciones con menores, siguiendo el modelo de actuación de la Policía de la Generalitat, ajustado al marco normativo vigente en materia de infancia.

Q 09749/2014**Denegación de una solicitud de cambio de vivienda por parte del Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona a una víctima de maltratos**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que lleve a cabo las actuaciones oportunas de forma coordinada con los servicios que atienden a las hijas de la promotora, como por ejemplo la escuela o el centro de salud y, en su caso, las autoridades policiales o judiciales, para valorar la posible situación de riesgo en que se encuentra esta familia, a la vista de los antecedentes de violencia, y que en función de ello valore si para el bienestar y la seguridad de las menores sí que sería más conveniente un cambio de domicilio.

De ser así, el Ayuntamiento debería hacer las gestiones oportunas para proporcionar a la familia una vivienda más adecuada a sus necesidades, especialmente las de las dos menores.

El Ayuntamiento ha informado que la promotora de la queja firmó el contrato de la adjudicación de una nueva vivienda el día 30 de septiembre de 2015 y se le entregaron las llaves en el acto.

Q 00668/2015**Disconformidad con la falta de pago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida un niño en virtud de la Ley de la dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el pago de la prestación aprobada en el marco de la Ley de la dependencia al hijo del promotor.

Según ha informado el Departamento, el mes de febrero de 2015 se realizó el primer pago de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, por un importe de 268,79 euros.

Q 03719/2015 y otras**Impago de la prestación económica de carácter universal por niño a cargo, correspondiente a los años 2010 y 2011**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Bienestar Social y Familia que se haga efectiva la prestación por niño a cargo de las personas interesadas, como mínimo la parte correspondiente a 2010.

El Departamento ha informado que ya se ha efectuado el pago de la prestación correspondiente al año 2010 a las personas interesadas.

Q 06133/2012**Disconformidad con la falta de atención de las necesidades educativas especiales de un niño en una escuela de Barcelona**

Consortio de Educación de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consorcio de Educación de Barcelona, por una parte, que de cara al curso 2014/2015 consolide las condiciones de escolarización de este año al hijo de la promotora, y que introduzca las mejoras necesarias a fin de garantizar plenamente su derecho a la educación y al máximo desarrollo posible; y, por otra parte, que revise los procedimientos de asignación de horas de cuidador a fin de garantizar que las necesidades de este apoyo educativo sean el criterio funda-

mental a la hora de decidir sobre las asignaciones de horas a cada alumno y centro, y partan de una valoración técnica, caso por caso, de estas necesidades de apoyo.

La persona interesada ha comunicado que tanto el año pasado como el actual la atención y la evolución de su hijo son muy satisfactorias, de manera que se entiende que se han cumplido las sugerencias del Síndic.

Q 06870/2012**Retraso en la respuesta del Ayuntamiento de Cervelló a una solicitud de información sobre las becas del jardín de infancia municipal**

Ayuntamiento de Cervelló

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cervelló que en el futuro cualquier modificación de la cuota del jardín de infancia, incluidos descuentos o bonificaciones por el establecimiento o supresión de becas y ayudas, se establezca con antelación suficiente para que pueda ser conocida por las familias durante el proceso de preinscripción. También le ha sugerido estudie fórmulas para volver a introducir políticas de accesibilidad económica al jardín de infancia municipal, a fin de garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los niños socialmente desfavorecidos.

El Síndic ha observado que el Anexo de la Ordenanza reguladora de los precios públicos vigentes en el municipio establece, en relación a los precios públicos por los servicios prestados en los jardines de infancia municipales, que "en situaciones de escasa capacidad económica, las tarifas contenidas en el punto anterior se reducirán hasta un 50%. A efectos de obtener esta reducción, se deberá presentar la correspondiente solicitud, adjuntando con copia de la última declaración de IRPF, al Área de Servicios Sociales. Este Servicio informará sobre la procedencia de aplicar el beneficio solicitado y el porcentaje que se considera adecuado aplicar". Con el establecimiento de esta reducción, el Síndic entiende que se acepta parcialmente su sugerencia, dado que la reducción se prevé para los servicios complementarios pero no para el "precio de enseñanza horario completo".

Q 07410/2012**Paralización de la construcción de una escuela en Rubí**Ayuntamiento de Rubí
Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Rubí que, conjuntamente con el Departamento de Enseñanza, planifique la ejecución de las mejoras necesarias en el centro para garantizar el derecho a la educación en condiciones de calidad, y que concrete la temporalización de las obras necesarias.

El Departamento ha informado que ya se han iniciado los trámites de firma del convenio con el Ayuntamiento de Rubí para transferir un importe de 300.000 euros para la ejecución de las obras de remodelación de la conserjería, los servicios higiénicos, los suelos y la carpintería del interior de la escuela, y de reforma de la instalación eléctrica y de calefacción.

Q 04563/2013**Queja relativa a la problemática del acoso escolar, la discriminación y la violencia que afecta a los adolescentes LGTBI a las escuelas e institutos**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que promueva actuaciones específicas para abordar esta problemática y, en concreto, que establezca mecanismos protocolizados de detección y seguimiento, programas de formación específica en acoso homofóbico dirigidos al profesorado de secundaria y programas de intervención y de sensibilización hacia la problemática que padecen los alumnos LGTBI (lesbianas, gays, transgéneros, bisexuales e intersexuales).

El Departamento de Enseñanza ha informado de las actuaciones que ha llevado a cabo en relación a esta cuestión, que dan un impulso a la prevención, detección e intervención dentro del ámbito escolar de situaciones de odio y discriminación por motivos de orientación afectiva y sexual; aportan recursos formativos, instrumentos y materiales didácticos dirigidos al profesorado, al alumnado y a las familias, y contribuyen a la creación de modelos positivos para la comunidad educativa.

Q 07214/2013**Disconformidad con la denegación de una solicitud de devolución del importe del servicio de comedor de un jardín de infancia municipal en Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que haga frente a la devolución efectiva a la persona interesada del importe del precio público del servicio de alimentación correspondiente al mes de diciembre de 2012.

El Ayuntamiento ha indicado que la devolución se hizo efectiva el 31 de julio de 2014.

Q 07335/2013**Disconformidad con el Consejo Comarcal de Osona por la denegación de una ayuda individual de servicio de comedor escolar**

Consejo Comarcal de Osona

El Síndic ha solicitado al Consejo Comarcal que, en el momento en que se formalice la propuesta de que el límite máximo de acceso a las ayudas se establezca en función de la renta de los miembros de la unidad familiar y se establezcan las bases de las ayudas de comedor de este consejo comarcal de cara al curso próximo se lo comunique.

El Síndic ha revisado las bases reguladoras de estas ayudas este año y ha observado que, tal y como había avanzado el Consejo Comarcal, se ha suprimido el establecimiento de un único límite de renta familiar, de manera que actualmente el nivel de renta se mide en función del índice de renta de suficiencia de Cataluña y el número de miembros de la unidad familiar.

Q 07762/2013**Falta de respuesta del Departamento de Enseñanza a una solicitud de ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que valore la posibilidad de que la Inspección educativa se ponga en contacto con la persona interesada para orientarla, con el fin de que, si lo considera oportuno, pueda presentar las alegaciones que considere y acceder a la ayuda, si procede.

El Departamento de Enseñanza ha informado que la persona interesada ya había presentado sus alegaciones, y posteriormente, que ya se ha resuelto de forma favorable el recurso presentado por la familia y se ha hecho efectivo el pago de la ayuda en fecha 30 de diciembre de 2014.

Q 08240/2013**Disconformidad con la supresión del servicio de transporte y comedor escolar para los alumnos de primero de ESO de un centro de formación y trabajo de Cerdanyola del Vallès**

Departamento de Enseñanza y Consejo Comarcal del Vallès Occidental

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que garantice la provisión del servicio de transporte escolar al alumnado con dificultades de accesibilidad en el centro, y que estudie caso por caso qué alumnado eventualmente puede quedar fuera del servicio de transporte escolar por falta de disponibilidad de vacantes suficientes, para garantizar el transporte y la escolarización en condiciones adecuadas. Además, ha solicitado al Consejo Comarcal del Vallès Occidental y al Departamento de Enseñanza que estudien las posibilidades de restablecer la gratuidad del servicio de transporte escolar en el centro o, alternativamente, que se establezca una convocatoria de ayudas económicas para el transporte escolar no obligatorio para los niños con discapacidad que garantice que ningún alum-

no quede excluido por razones económicas. También les ha solicitado que concedan ayudas de comedor escolar a los alumnos con discapacidad escolarizados en el centro de educación especial.

El Consejo Comarcal del Vallès Occidental ha firmado un convenio con el Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès para los cursos 2013-2014 y 2014-2015 según el cual la Administración local asume el coste del precio público que las familias deben satisfacer para utilizar el servicio escolar de transporte no obligatorio. Así pues, la provisión de este servicio está garantizada de forma gratuita para los seis alumnos residentes en Cerdanyola del Vallès actualmente escolarizados en el centro.

Q 08886/2013 y otras**Disconformidad con el incremento de las tasas de las escuelas oficiales de idiomas**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha recomendado al Departamento de Enseñanza: 1. Que se introduzcan medidas de ayuda específica para compensar el aumento significativo de las tasas a las escuelas oficiales de idiomas (EOI), como por ejemplo la creación de becas y la posibilidad de fraccionar los pagos. 2. Que se introduzcan medidas destinadas a evitar que la planificación se base únicamente en criterios de demanda, a fin de garantizar que el encarecimiento de las tasas no suponga una reducción de la demanda de aprendizaje de algunas lenguas de demanda más débil y el cierre de grupos por falta de alumnos suficientes. 3. Que se tomen medidas de optimización de los estudios de idiomas en las EOI (alternativas a las medidas económicas) para aumentar el compromiso de los alumnos y para combatir la irregularidad en la asistencia y el abandono. 4. Que se tomen medidas de promoción y ampliación de la oferta pública de aprendizaje de las lenguas extranjeras si los cursos de las EOI tienen una demanda muy superior a la oferta del Departamento de Enseñanza. 5. Que se valore la penalización económica de la primera repetición en el caso de los alumnos que, a pesar de haber asistido a clase y haber aprovechado el curso, no hayan podido superarlo.

El Departamento de Enseñanza ha informado que se ha hecho llegar a las escuelas la oferta de becas para enseñanzas de idiomas y se ha incidido en la necesidad de transmitir al alumnado toda la información; se han revisado las webs de los centros para poder resolver la poca visibilidad de la información referente a las becas, bonificaciones y exenciones; se está haciendo el seguimiento de las diferentes experiencias de organización y flexibilización de las enseñanzas de idiomas; se han ampliado las plazas de las pruebas libres de la convocatoria extraordinaria del mes de febrero para que el alumnado que quiere aprender idiomas al margen del contexto formal del aula pueda acreditar sus conocimientos mediante la obtención de los certificados de nivel intermedio (B1) o de nivel avanzado (B2), los cuales tienen una tasa de inscripción mucho más reducida que las otras certificaciones con la misma equivalencia; se ha ampliado el número de centros que imparten el nivel C1 de inglés, francés y alemán; se ha programado una primera convocatoria de pruebas libres de nivel C1 en junio de 2015 para atender la demanda de las personas que quieran acreditar este nivel pagando una tasa de inscripción más reducida que la de las otras certificaciones con la misma equivalencia, y se ha ampliado la oferta formativa de inglés en la modalidad no presencial en el Instituto Abierto de Cataluña, que tiene la consideración de escuela oficial de idiomas, y está previsto que el próximo curso 2015-2016 ya se ofrezcan todos los bloques para alcanzar los niveles básicos, intermedios y avanzados.

Q 00465/2014

Falta de devolución del importe de una matrícula universitaria en la Universidad Politécnica de Cataluña

Universidad Politécnica de Cataluña

El Síndic ha sugerido a la UPC que valore de nuevo la situación del promotor y la petición que formuló, así como que revise los criterios para acordar la devolución del importe de la matrícula regulados en la normativa académica de la Universidad de acuerdo con las circunstancias personales y económicas de la persona interesada, y que establezca los requisitos que considere más adecuados.

La Universidad ha informado que, una vez revisado el caso de la persona interesada y teniendo en cuenta las circunstancias acreditadas, se ha decidido devolverle el importe abonado en concepto de precio de la matrícula. Una vez se haya comunicado esta decisión a la persona interesada, se ingresará inmediatamente el importe en la cuenta corriente que indicó en su solicitud de devolución.

Q 03754/2014

Falta de accesibilidad del edificio de Primaria de la escuela Baldiri y Reixac, de Badalona

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que aborde la resolución definitiva de accesibilidad del edificio lo antes posible.

El Departamento de Enseñanza ha informado que ya se han ejecutado las obras de instalación del ascensor, el sanitario y la rampa del centro.

Q 03993/2014

Disconformidad con la puntuación definitiva otorgada a una alumna de un instituto escuela artístico en el proceso de admisión en las enseñanzas de la ESO, por el hecho de no poder beneficiarse de los puntos de hermanos en el centro adscrito

Consortio de Educación de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consorcio de Educación de Barcelona que, conjuntamente con el Departamento de Enseñanza, estudie la necesidad de adecuar la resolución que despliega la normativa que regula la admisión de alumnado en el caso del admitido en el instituto en cuestión y de especificar el proceso a seguir no sólo en el acceso a este centro sino también en la salida y reincorporación a los centros ordinarios, también cuando hay alumnos con hermanos.

El Departamento ha informado que ha aprobado la Resolución NOS/280/2015, de 18 de febrero, por la que se aprueban las normas de preinscripción y matrícula de alumnos en los centros del Servicio de Educación de Cataluña y otros centros educativos, en las diversas enseñanzas sostenidas con fondos públicos, para el curso 2015-2016, que modifica el redactado previsto en la normativa correspondiente al curso anterior, la Resolución NOS/260/2014. Así, la consideración de alumnos del centro anterior, que podía generar dudas de interpretación, ha sido sustituida por la aplicación de las mismas prioridades de adscripción que los alumnos del centro anterior. Así mismo, se especifica que esta previsión se aplica a los efectos únicos y exclusivos de aplicar el criterio de adscripción.

Q 04108/2014**Queja relativa a la no actuación de una escuela de Santa Coloma de Gramenet ante la agresión padecida por un alumno en el ámbito familiar**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que, si no se ha hecho ya, informe al centro sobre el contenido del Protocolo de actuación entre los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Enseñanza, de detección, notificación, derivación y coordinación en las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo, de 4 de junio de 2012, y el circuito que se establece, y que adopte medidas para que pueda ser aplicado en el futuro ante

situaciones de sospecha o certeza de maltrato a alumnos del centro.

El Departamento ha señalado que la escuela ha sido informada del contenido del Protocolo de actuación y del circuito establecido para que se aplique en caso de que se produzcan situaciones de sospecha o certeza de maltrato a alumnos del centro.

Q 05262/2014**Queja relativa a las necesidades educativas de una menor que sufre un trastorno del desarrollo psicomotor, secundario a cromosomopatía**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que valore si la ampliación de la dotación de la maestra de educación especial haría posible la escolarización de la alumna un segundo día en la escuela ordinaria, con garantías de atención adecuada a sus necesidades educativas especiales, y que, en caso afirmativo, haga efectivo este apoyo

y amplíe la modalidad de escolaridad compartida a dos días por semana.

El Departamento ha previsto incrementar las horas de escolarización compartida de esta alumna en el centro ordinario para el curso 2015-2016, que pasarán de cuatro a nueve horas.

Q 05756/2014**Queja relativa a la no aplicación de la bonificación de familia numerosa a un estudiante del Grado de Ingeniería en Tecnologías Industriales en la Universidad de Girona**

Universidad de Girona

El Síndic ha sugerido a la Universidad de Girona que valore de nuevo la posibilidad de aplicar la bonificación de familia numerosa a la matrícula del promotor.

La Universidad ha aceptado las sugerencias del Síndic y ha aplicado la bonificación en este caso.

Q 07985/2014**Disconformidad con el tipo de cristales que se han colocado en las ventanas de una escuela de Sant Antoni de Calonge**

Ayuntamiento de Sant Antoni de Calonge

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que continúe con las actuaciones ya iniciadas con el contratista para corregir este incumplimiento del Código técnico de la edificación.

El Síndic ha constatado que el cambio de cristales no laminados se ha llevado a cabo adecuadamente.

Q 08737/2014**Disconformidad con el importe de la ayuda individual de comedor escolar correspondiente al curso 2014-2015**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Olot que los servicios sociales estudien la situación socioeconómica de la familia y, en caso de necesidad, valoren las posibilidades de ayuda económica para garantizar la atención de las necesidades sociales y educativas básicas de los niños, sin excluir la escolaridad del apoyo económico que se presta. También ha solicitado que los servicios sociales estudien la conveniencia de ofrecer apoyo económico a la familia para el acceso al casal de verano municipal.

De la respuesta del Ayuntamiento se desprende que los niños están inscritos en unas actividades cuyo coste total asciende a 663 euros, y que tienen concedida una beca del 75%, de manera que el importe que deben pagar es de 165,75 euros, con la posibilidad de abonarlo a plazos hasta el mes de mayo de 2016.

Q 09459/2014**Queja relativa a la anulación de una matrícula para el Grado de Diseño y Desarrollo de Videojuegos de la UPC**

Departamento de Economía y Conocimiento

El Síndic ha sugerido al Departamento de Economía y Conocimiento que se resuelva de forma debidamente fundamentada y motivada la anulación de la matrícula al Grado de Diseño y Desarrollo de Videojuegos en la UPC del promotor, garantizando su derecho de defensa y la posibilidad de interponer los recursos que correspondan.

El Departamento ha informado que el mes de diciembre de 2014 se envió un escrito al promotor en que se le indicaba el motivo de la anulación de la matrícula y la posibilidad de interponer recurso de reposición contra la resolución.

Q 09930/2014**Dificultades para empadronar a una familia en el Ayuntamiento de Badalona por problemas en la identidad de un niño**

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Badalona que empadronen en su domicilio actual, una vez realizadas las comprobaciones oportunas con referencia a su residencia efectiva en el municipio, a estos tres ciudadanos nigerianos y que

les garantice el acceso a los servicios públicos que requieran, en especial al niño.

El Ayuntamiento ha informado que ha empadronado a estos tres ciudadanos de acuerdo con las sugerencias del Síndic.

Q 01133/2015**Queixa relativa a l'actuació del Consorci d'Educació de Barcelona davant la manca de manteniment adequat del pati d'una escola de Barcelona**

Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic ha recordado que el mantenimiento de los equipamientos educativos y las áreas de juego y tiempo libre en condiciones de seguridad adecuada es responsabilidad de la Administración correspondiente, y que no se puede alegar el desconocimiento del estado deficiente de las instalaciones como motivo para no haber llevado a cabo las tareas de inspección, mantenimiento y supervisión que requieren estos equipamientos periódicamente, sobre todo si existen quejas sobre el mantenimiento general de la escuela que ya de por sí habrían debido motivar una visita para verificar el estado general y detectar posibles carencias.

En este caso concreto se informa que se ha resuelto el objeto de la queja y se ha adecuado la instalación que se encontraba en malas condiciones.

En este caso concreto se informa que se ha resuelto el objeto de la queja y se ha adecuado la instalación que se encontraba en malas condiciones.

Q 04917/2015**Queja relativa a la plaza escolar asignada a un niño de Mataró**Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que informe a la persona interesada de los centros de Mataró que cuentan con plazas vacantes que se encuentren a menos distancia del domicilio familiar que la escuela asignada de oficio y que, en caso de que no haya más próximos, y en vista del posible déficit de planificación de la oferta escolar en la zona de residencia de la persona interesada, se ofrezca la posibilidad de otorgar

una plaza al hijo de la promotora en un centro más próximo, si es necesario, mediante una ampliación de ratio.

El Departamento ha informado que el hijo de la promotora ha podido acceder a un centro más próximo a su domicilio.

5. Discriminación**AO 00001/2015****Actuación de oficio relativa a la existencia de un videojuego en Internet que tiene como objetivo matar a homosexuales**Departamento de Interior

El Síndic ha solicitado al Departamento de Interior que las unidades especializadas de los Mossos d'Esquadra responsables de la investigación de los delitos de odio y discriminación investiguen la existencia del videojuego, conjuntamente con el fiscal coordinador del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación y, en su caso, con los representantes de las instituciones que trabajan en la prevención y la lucha contra la discriminación.

El Departamento ha enviado un informe de la Dirección General de la Policía en el que se enumeran las actuaciones llevadas a cabo desde el ámbito policial y a requerimiento de las autoridades judiciales correspondientes.

Administración pública y tributos

1. Administración pública

Q 07309/2011

Disconformidad con la tramitación de cinco expedientes sancionadores incoados por el Ayuntamiento de Badalona

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que deje sin efecto los cinco expedientes sancionadores cuyos intentos de notificación dieron como resultado "desconocido", dado que no consta que el Ayuntamiento realizara ninguna actividad de investigación para hacer efectivos los intentos de notificación personal.

El Ayuntamiento dictó una resolución en fecha 6 de octubre de 2015 de devolución del recargo de apremio reducido en los cinco expedientes sancionadores de tráfico y se ha comprobado que el 21 de octubre se envió la resolución al promotor.

Q 03213/2012 y otras

Disconformidad con el hecho de que los interventores de Transportes Metropolitanos de Barcelona no informen de la posibilidad de abonar la percepción mínima para viajar sin título con la reducción del 50%

Transportes Metropolitanos de Barcelona

El Síndic ha recomendado a Transportes Metropolitanos de Barcelona que proponga la modificación del artículo 52 de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, financieras y administrativas, en el sentido de incorporar un plazo de cuarenta y ocho horas desde la notificación de la denuncia para hacer efectivo el pago bonificado, y también que establezca mecanismos alternativos al pago en mano al interventor para hacer efectivo este pago bonificado.

Asimismo le ha sugerido que revise si en el boletín de percepción mínima que se entregó al promotor de la queja consta la información referente al pago con bonificación.

En fecha 13 de marzo se ha publicado la Ley 3/2015, de 11 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas, que recoge las sugerencias formuladas por el Síndic.

Q 07411/2012

Condiciones de uso de un equipamiento deportivo municipal en Teià

Ayuntamiento de Teià

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que se regule el régimen de funcionamiento y las condiciones de uso del complejo deportivo, que deberá determinar, entre otros aspectos, los derechos y las obligaciones de los usuarios; que se formalice el régimen de uso singular del equipamiento reconocido a la entidad promotora de la queja para la práctica de las actividades deportivas que le son propias así como el recurso formulado por la entidad promotora de la queja contra la denegación de la solicitud de subvención que formalizó expresamente y de forma motivada, y, finalmente, que se restituya el suministro eléctrico en las dependencias cedidas en uso a la entidad deportiva, a fin de permitir el normal desarrollo de sus actividades.

El Ayuntamiento ha enviado una copia del convenio de uso del complejo deportivo municipal (temporada 2014 - 2015) suscrito con el club promotor de la queja en fecha 15 de octubre de 2014. El objetivo de este convenio consiste en formalizar y precisar los términos básicos de colaboración entre el Ayuntamiento y la entidad deportiva para el desarrollo de las actividades de entrenamiento y competición de ésta que se llevan a cabo en el complejo deportivo. Este año está prevista la firma del convenio correspondiente a la temporada 2015-2016.

Q 00961/2013

Disconformidad con una sanción impuesta por depositar residuos fuera del elemento de contención correspondiente

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic considera que ni la denuncia ni la prueba indiciaria aportada al expediente reúnen la eficacia probatoria para acreditar la conducta infractora de la persona interesada y que le es imputable la responsabilidad derivada de la infracción, y ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que, de acuerdo con el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se revoque la resolución sancionadora impuesta a esta persona.

El Departamento de Medio Ambiente y Servicios Urbanos del Ayuntamiento ha informado que se ha aceptado la sugerencia formulada por el Síndic y se ha revocado la resolución sancionadora impuesta a la persona promotora de la queja.

Q 01553/2013

Retraso en el pago de la indemnización acordada por la expropiación de una finca

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha remarcado que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de manera indefinida, se está vulnerando este derecho y de resultas se pueden estar afectando a otros derechos que dependen de estos pagos, lo que puede llegar a dejar a personas y entidades en situaciones de extrema dificultad. Por este motivo es necesario

activar, en la medida en que sea viable, los mecanismos extraordinarios de financiación disponible para revertir esta situación lo antes posible.

En fecha 12 de enero de 2015 el Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha comunicado que ha hecho efectivo el pago a la persona interesada.

Q 02971/2013**Disconformidad por la falta de convocatoria del Ayuntamiento de Sant Joan Despí de una audiencia pública relativa al presupuesto municipal del año 2013**

Ayuntamiento de Sant Joan Despí

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento de Sant Joan Despí la necesidad de convocar audiencia pública en los términos establecidos en el artículo 7 del Reglamento de participación ciudadana con relación a la elaboración del presupuesto municipal, sin perjuicio de proponer la modificación, si lo considera oportuno, al Pleno municipal.

El Ayuntamiento ha informado que el 9 de diciembre de 2014 se llevó a cabo una audiencia pública, el día 10 un chat abierto a toda la ciudadanía y el 15 un plenario de entidades. También ha indicado que en 2015 se realizará de nuevo la audiencia pública y el resto de acciones complementarias.

Q 05510/2013**Disconformidad con la negativa a la renovación de una comisión de servicios en el ámbito de la salud y a la adjudicación de una plaza en la ciudad de Barcelona**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales evalúe a la promotora para determinar si su minusvalía puede conllevar una situación de riesgo y, en su caso, qué medidas preventivas y de protección se deben adoptar; y que valore la posibilidad de trasladar a la persona interesada a una plaza vacante o no, vía permuta o encargo de funciones, próxima a su domicilio, sin perjuicio de examinar si se han modificado sus circunstancias, de manera que sea posible resolver el otorgamiento de una nueva comisión de servicios a instancia de la dirección.

El Instituto Catalán de la Salud ha informado que la promotora de la queja ha participado en la convocatoria de movilidad voluntaria de celadores en la que le ha sido adjudicada uno de los veintidós destinos que escogió voluntariamente, y que no hay ningún inconveniente en hacerle una evaluación de riesgos.

Q 05893/2013**Disconformidad con dos denuncias por el estacionamiento inadecuado de dos vehículos y con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat a un escrito relativo a esta cuestión**

Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que reintegre al promotor el importe que abonó en concepto de tasa de retirada del vehículo por parte de la grúa municipal.

El Ayuntamiento ha informado que anuló la tasa de retirada del vehículo propiedad del promotor por parte de la grúa municipal y que le devolvió el importe de 150 euros que había abonado.

Q 06511/2013 y otras **Disconformidad con la falta de transparencia en la regulación y en el proceso de gestión de la bolsa de interinos de servicios penitenciarios**

Departamento de Justicia

El Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que haga pública en su web la regulación de la bolsa de interinos de servicios penitenciarios mediante la publicación del acuerdo de 12 de julio de 2006 y las modificaciones posteriores, y que incorpore a la página web las aplicaciones oportunas para que los integrantes de la bolsa puedan acceder, mediante la consulta en línea y con la identificación previa que se determine, a los datos actualizados de la lista confeccionada.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado de la puesta en marcha de las aplicaciones oportunas en la página web del Departamento para que los integrantes de la bolsa de interinos de servicios penitenciarios puedan consultar su situación en las listas.

Q 08670/2013 **Disconformidad con la incoación de un expediente sancionador a nombre de un menor por viajar en tren con un título de transporte no validado**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que estudie la posibilidad de notificar de manera fehaciente al domicilio de los menores la percepción mínima, en la que conste la advertencia de la incoación del procedimiento sancionador en el caso de impago de la percepción en el plazo legalmente establecido, y que dé las órdenes oportunas para que se resuelva en el plazo más breve posible el recurso de alzada presentado por la persona interesada en fecha 21 de noviembre de 2013.

En fecha 13 de marzo se ha publicado la Ley 3/2015, de 11 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas, que añade un apartado -el 9- al artículo 52 de la Ley 7/2004 (Servicio de transporte público de viajeros) en el sentido sugerido por el Síndic.

Q 02009/2014 **Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador incoat pel Servei Català de Trànsit**

Departament d'Interior

El Síndic ha solicitado al Departamento de Interior que dé las órdenes oportunas para que, con carácter general, se pueda disponer de un elemento de prueba en los expedientes sancionadores cuando los denunciantes nieguen la comisión de infracciones captadas por medio de lectores de matrículas. En cuanto a las alegaciones presentadas por el promotor contra la incoación del expediente sancionador, el Síndic ha solicitado al Departamento dé las instrucciones

oportunas para la tramitación y notificación de la resolución dentro del plazo establecido reglamentaria y legalmente.

El Departamento ha informado que ha resuelto el archivo del expediente sancionador incoado contra el promotor de la queja.

Q 02030/2014

Disconformidad con la tramitación de una solicitud de cambio de nombre de una licencia de vado en Santa Coloma de Gramenet

Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que inicie las actuaciones oportunas para promover la modificación de la Ordenanza de ocupación de la vía pública para que especifique que el titular de una autorización de vado debe adaptar las dimensiones a la normativa vigente. También le ha sugerido que adapte la información que se facilita a través de la página web municipal y otros canales sobre el cambio de titularidad de un vado de manera que se indique expresamente que re-

querirá nueva autorización y que será considerada como alta de vado, con los requisitos propios de esta tramitación.

El Ayuntamiento ha informado al Síndic sobre las actuaciones llevadas a cabo con respecto a la información facilitada en la web municipal y de los trabajos iniciados para modificar la Ordenanza de la vía pública en el sentido que sugería el Síndic.

Q 02265/2014

Queja de un concejal del Ayuntamiento de Riudoms por la falta de disponibilidad de un espacio para el ejercicio de sus funciones

Ayuntamiento de Riudoms

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Riudoms que tenga en cuenta que la falta de espacios es ya un problema que se alarga en el tiempo, y que intente dar respuesta a lo más pronto posible.

El Ayuntamiento ha informado que ha acondicionado un despacho para cada grupo municipal en el edificio Epicentro Gaudí

Q 02362/2014

Disconformidad con el Ayuntamiento de Torredembarra por la falta de devolución del importe pagado a raíz de una sanción por circular con exceso de velocidad, después de que se establecieran nuevos límites de velocidad en el tramo de vía en cuestión

Ayuntamiento de Torredembarra

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Torredembarra que dé las órdenes oportunas para que se aplique la retroacción favorable de la nueva velocidad aprobada por Decreto de alcaldía 565, de 8 de marzo de 2012, y se ordene la devolución al promotor de los ingresos percibidos indebidamente, así como que se dé respuesta cuanto antes al escrito presentado por

el promotor el 16 de septiembre de 2013.

El Ayuntamiento ha informado que se ha acordado la devolución de las sanciones indebidamente cobradas con referencia a las multas impuestas a raíz de la detección por radar de un exceso de velocidad.

Q 03744/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet ante diversas quejas relativas a centros escolares que reciben una ayuda del Programa de reutilización de libros de texto, de financiación municipal

Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que en próximas convocatorias compruebe específicamente que en la información que las familias reciben sobre los libros no reutilizados que deben adquirir se indica la posibilidad de adquirirlos en cualquier establecimiento, sin que la escuela oriente a las familias a adquirirlos en el propio centro. En este sentido, y sin perjuicio de que esta información se envíe a las familias, los anuncios que indiquen la posibilidad de comprar los libros en el centro deberían mencionar de forma expresa que las familias pueden optar libremente por adquirirlos en cualquier establecimiento.

El Ayuntamiento ha informado que las comprobaciones hechas a raíz de la denuncia de la persona interesada evidenciaron que una escuela había modificado el modelo de carta enviado a los padres, de manera que no se indicaba con claridad la cuantía subvencionada por alumno, la aportación familiar ni el derecho de las familias a adquirir los libros y el material a cualquier establecimiento. El Servicio de Educación indica que informará a la escuela sobre la obligación de enviar las cartas a las familias de acuerdo con el modelo aprobado. También ha informado que se prevé incorporar dos modificaciones en el Programa de reutilización para el curso próximo: que las cartas a las familias se envíen el mes de junio, una vez supervisado por el Servicio de Educación, y la obligatoriedad de entregar una copia de dichas cartas al Servicio de Educación durante el mes de julio.

Q 04479/2014

Queja de un concejal del Ayuntamiento de Begur referente al acceso a la participación en la radio pública del municipio

Ayuntamiento de Begur

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el criterio utilizado para decidir sobre la garantía que tienen los miembros del consistorio de participar en los medios de información y difusión municipales, y si tiene aprobado un reglamento que regule las condiciones de acceso y de uso de los medios de información y difusión municipales por parte de los concejales y los grupos constituidos en el seno de la corporación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 170.2 del Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril.

El Ayuntamiento de Begur ha informado que adoptará las medidas oportunas para dar cumplimiento al artículo 170.2 del Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña y que, una vez aprobado el Reglamento de uso y acceso a los medios de comunicación municipales, facilitará el acceso de todos los grupos a la radio municipal.

Q 06087/2014

Disconformidad con la resolución de un procedimiento sancionador iniciado por el Ayuntamiento de Calella por infracción de la Ordenanza municipal de convivencia ciudadana y vía pública

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Calella que dé las órdenes oportunas para que se retrotraiga el procedimiento al momento en que se debería haber notificado al promotor la comisión de la infracción, de manera que éste pueda optar por el pago bonificado de la sanción. Además, dado que el promotor ha expuesto que debido a la situación precaria en que se encuentra no podrá hacer efectivo el pago, el Síndic ha sugerido

al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de sustituir la multa económica por trabajos en beneficio de la comunidad.

El Ayuntamiento ha enviado copia de la resolución de retroacción del expediente sancionador y de las alternativas que se han ofrecido al promotor, así como del acuse de recibo de la resolución.

Q 06325/2014

Incumplimiento de la normativa en el reparto de los espacios del mercado del Paseo del Mar en Palamós

Ayuntamiento de Palamós

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que si pretende modificar el emplazamiento o la orientación de algunas de las paradas, a iniciativa propia o petición de algún concesionario, con referencia a lo establecido en la Ordenanza que regula el mercado de verano del Paseo del Mar de Palamós, este cambio requiere el acuerdo de los concesionarios afectados y también la modificación de la Ordenanza por acuerdo plenario, antes de hacer efectiva la modificación.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 28 de abril de 2015 el Pleno municipal aprobó la modificación de la Ordenanza que regula el mercado de verano del Paseo del Mar de Palamós. Entre otras medidas, esta modificación ha comportado un cambio en la situación de la parada asignada a la madre de la promotora, por permuta con la ubicación de una parada de nueva creación.

Q 06678/2014

Disconformidad con la derivación desigual que hacen los servicios sociales municipales de Montcada i Reixac a las ópticas del municipio

Ayuntamiento de Montcada i Reixac

El Síndic ha recordado que el suministro de gafas de forma continuada se debería formalizar de acuerdo con las normas sobre contratos del sector público y debería especificar las condiciones y precio con que se adjudica. Asimismo, para evitar una situación de desigualdad entre los establecimientos de la ciudad, se debería ofrecer a todos ellos la posibilidad de prestar este servicio con las mismas condiciones y formalizar esta oferta y las condiciones por escrito.

El Ayuntamiento ha informado que ha enviado a los establecimientos de óptica del municipio un escrito ofreciéndoles la participación en el programa de servicios sociales municipales para personas sin recursos en el que constan las condiciones económicas de la compra de gafas.

Q 07104/2014

Disconformidad con una sanción de tráfico del Ayuntamiento de Cambrils

Ayuntamiento de Cambrils

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Cambrils que dé las órdenes oportunas para revocar la sanción impuesta a la persona interesada por la comisión de una infracción grave que, a menos que haya nuevas pruebas que no se hayan aportado, está tipificada como leve.

El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia del Síndic de forma expresa y ha revocado la sanción impuesta por la comisión de una infracción grave que se califica como leve y que conlleva la devolución a la persona interesada de los ingresos indebidamente percibidos por la comisión de la infracción denunciada.

Q 08108/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Badalona a una solicitud de acceso a información sobre los presupuestos municipales de 2014

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha recordado el deber de la Administración de dar respuesta expresa a las solicitudes que los ciudadanos le plantean y ha sugerido al Ayuntamiento de Badalona que facilite al promotor la información que solicita o bien que se le indiquen los motivos por los que entiende que no debe tener acceso.

El Ayuntamiento ha informado que el mes de mayo de 2015 envió a la persona interesada la información solicitada.

Q 08228/2014

Impago al Ayuntamiento de Figaró-Montmany de las ayudas establecidas en el Fondo de barrios, correspondientes a la convocatoria del año 2009

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas oportunas para que el pago de las cantidades justificadas se pueda hacer efectivo, promoviendo, en su caso, las modificaciones presupuestarias necesarias en el momento en que esto sea posible.

De acuerdo con la última información facilitada, se ha generado crédito en el presupuesto de 2015 del Departamento para poder tramitar el pago de las cantidades justificadas y pendientes.

Q 08862/2014

Disconformidad con el hecho de que en las convocatorias públicas de trabajo y en la página web del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB) no conste el salario que corresponde a la plaza convocada

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)

El Síndic recomienda al CCCB que en las próximas convocatorias públicas se incluya el salario de cada una de las plazas que se convocan, de manera que cualquier persona interesada pueda disponer de esta información sin necesidad de hacer una petición concreta, y que lleve a cabo las actuaciones necesarias para ajustar su actividad y cumplir lo establecido en la Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, antes de que la norma entre en vigor. Esta ley establece en el artículo 8 la información que la Administración debe hacer pública en aplicación del principio de trans-

parencia y, en concreto, que se debe hacer pública la plantilla, la relación de puestos de trabajo y el régimen retributivo.

El CCCB ha comunicado que está trabajando en la adaptación de su página web a la Ley 19/2014, y que en las próximas convocatorias de recursos humanos aparecerá el salario que corresponda a los puestos de trabajo convocados, además de toda la información relativa al personal laboral y a la actividad contractual de la entidad.

Q 09313/2014

Disconformidad con la actualización de un complemento de pensión de jubilación

Departamento de Salud

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que revise la resolución desestimatoria del recurso de reposición presentado por la persona interesada el 13 de octubre de 2014 y la deje sin efecto, y que dicte una nueva que estime, con efectos desde el 1 de enero de 2014, el importe del complemento de pensión de jubilación alegado por esta persona.

El informe elaborado por el Instituto Catalán de la Salud da cuenta de la resolución dictada el 28 de abril de 2015, que reconoce a la promotora el derecho a percibir el complemento de pensión para el año 2014 en la cuantía de 930,31 euros al mes y deja sin efecto la resolución recurrida, de 13 de octubre de 2014.

Q 00917/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat a un escrito relativo al estado de la red eléctrica municipal

Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, de no haberlo hecho ya, valore la solicitud del promotor, teniendo en cuenta la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y le dé acceso a los documentos que solicita o bien se lo deniegue de forma motivada en una excepción concreta.

El Ayuntamiento ha informado que el 15 de junio de 2015 envió un escrito de respuesta al promotor junto con la información solicitada.

Q 04199/2015

Falta de resolución de una solicitud de permiso por cuidado de hijo menor afectado por enfermedad grave

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que resuelva expresamente y lo antes posible la petición de la promotora del permiso por cuidado de hijo menor afectado por enfermedad grave, después de consultar, si procede, a la Dirección General de Función Pública y sin perjuicio de ponerse en contacto también con la persona interesada en el caso de que, para dictar la resolución, hiciera falta disponer de más documentación sobre la atención o el tratamiento que recibe al menor en el domicilio.

El informe de la Dirección General de Profesorado y Personal de Centros Públicos informa de la resolución dictada el 7 de julio de 2015 por el director territorial en Girona y notificada el 15 de julio a la persona interesada, por la que se resuelve autorizar la reducción de jornada durante el período de 1 de septiembre de 2015 a 31 de agosto de 2016.

Q 04830/2015

Disconformidad por la denegación del retorno parcial de la paga extraordinaria y adicional del mes de diciembre de 2012

Universidad Autónoma de Barcelona

El Síndic ha solicitado a la Universidad Autónoma de Barcelona que, una vez se verifique que el promotor cumple los requisitos establecidos, se le haga efectivo el abono del importe correspondiente a la parte de la paga extraordinaria y adicional del mes de diciembre de 2012.

La Universidad ha informado que ha aceptado la sugerencia del Síndic y que reintegrará las cantidades devengadas por el promotor en concepto de la paga que reclamaba.

Q 04497/2015

Disconformidad de una antigua trabajadora del Ayuntamiento de Solsona por el oficio recibido mediante el que se le pide conformidad para que se facilite un informe municipal suyo a un concejal de la oposición

Ayuntamiento de Solsona

El Síndic considera que corresponde a la Administración estimar o no la solicitud de acceso a información pública presentada por el concejal por lo que ha solicitado al Ayuntamiento que, sin más dilación, resuelva esta solicitud, teniendo en cuenta que, a menos que concurran causas de denegación legalmente establecidas, la solicitud debe ser estimada y se debe facilitar la información a la persona solicitante.

El Ayuntamiento ha informado que en la Comisión Especial de Cuentas del día 27 de mayo de 2015 el concejal que había solicitado el acceso a la información tuvo la oportunidad de examinar la documentación correspondiente.

Q 05026/2015**Disconformidad con la retención y el embargo posterior de un importe de una cuenta corriente**

Consejo Comarcal del Baix Empordà

El Síndic ha solicitado al Consejo Comarcal del Baix Empordà que dé las órdenes oportunas para que se revise la actuación administrativa y se resuelva devolver al promotor el importe indebidamente recaudado, con los intereses que correspondan, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

El Consejo Comarcal ha informado que revisará la actuación administrativa y la consiguiente devolución de las cantidades indebidamente embargadas al promotor.

Q 05247/2015**Queja relativa a una sanción impuesta a partir de una denuncia de la Policía Local de Montcada i Reixac por dejar una bolsa de basura en el interior de una papelera**

Ayuntamiento de Montcada i Reixac

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Montcada y Reixac que retrotraiga las actuaciones sancionadoras al momento de la primera notificación en el procedimiento de referencia, sin perjuicio de la prescripción de la infracción, si procede. También le solicita que valore de nuevo si la autoría del hecho infractor ha quedado suficientemente acreditada en el procedimiento de referencia.

El Ayuntamiento de Montcada i Reixac ha informado que ha anulado la sanción impuesta a la persona interesada y que ha ordenado la devolución del importe que ésta había pagado.

Q 05591/2015**Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada a una empresa per manca d'identificació del conductor responsable d'una infracció**

Ajuntament de Terrassa

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, ante denuncias por infracciones de tráfico cometidas con vehículos de empresa, cuando se envíe a la empresa titular del vehículo la notificación de denuncia con el requerimiento de identificación del conductor responsable, se haga sin la carta de pago que permite llevar a cabo el pago bonificado, para eliminar toda posibilidad de confusión, y que en la notificación se especifiquen los datos requeridos para entender cumplido el requerimiento de identificación del conductor y se indique la dirección a la que se debe hacer llegar la respuesta si no se dispone de certificado digital para hacerlo a través de la sede electrónica.

En cuanto a este caso concreto, solicita al Ayuntamiento que revise el caso para comprobar si el requerimiento de identificación del conductor responsable se puede considerar debidamente efectuado, y que, en su caso, valore la posibilidad de dejar sin efecto el expediente sancionador tramitado por falta de identificación del conductor responsable de la infracción.

El Ayuntamiento ha informado que ha dejado sin efecto el expediente sancionador tramitado contra la empresa.

2. Tributos

Q 05779/2011

Disconformidad con una serie de fallos en el cálculo de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos en una factura de agua

Área Metropolitana de Barcelona

El Síndic entiende que se deberían revisar los criterios que se fijan en el artículo 5 de la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas metropolitanas de tratamiento y disposición final de residuos municipales con el fin de que para calcular la cuota tributaria de la tasa se tengan en cuenta criterios en los que haya una correlación entre la carga tributaria que se impone y el servicio efectivamente prestado y recibido por el sujeto pasivo. La aplicación del artículo 5 conlleva que, en casos de cambios de titularidad de pólizas, la tarifa de la tasa se obtiene según los consumos de agua del anterior titular del contrato de agua, sin tener

en cuenta ningún parámetro para el cálculo de la cuota que esté vinculado directamente con el beneficiario del servicio.

El Área Metropolitana de Barcelona ha informado que ha aceptado la sugerencia de revisar el artículo 5 de la Ordenanza en el sentido de asimilar las situaciones de cambio de titularidad a situaciones de baja del contrato de suministro para el cálculo de la cuota tributaria de la tasa.

Q 04396/2012 y otros

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a unas alegaciones relativas a la tasa por la prestación de los servicios de prevención de incendios forestales

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Roses que revise la decisión tomada de liquidar la tasa por el servicio de prevención de incendios al promotor si la finca de la que es dueño no se encuentra a una distancia de menos de quinientos metros de terrenos forestales y si tiene continuidad con la trama urbana, y que revise de oficio el contenido el apartado 8 del artículo 5 de la Ordenanza fiscal nº 9, reguladora de las tasas por la prestación de servicios municipales.

El Ayuntamiento ha revisado el contenido de la Ordenanza fiscal nº 9 y ha acordado modificarla en el sentido de suprimir la tasa sobre prevención de incendios forestales, puesto que se ha considerado que la configuración actual del servicio afecta o beneficia de forma generalizada a todos los vecinos del municipio.

Q 04799/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sabadell a una solicitud de aplicación de la exención del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) de un vehículo cuyo titular es una persona con una discapacidad del 33%

Ayuntamiento de Sabadell

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que modifique la Ordenanza fiscal nº 2.3, reguladora del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, y que se elimine el requisito de "certificado emitido por el Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Cataluña con el porcentaje de discapacidad y los baremos de movilidad y asistencia de tercera persona" y se adecue al artículo 93.1.e) y 93.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

El Ayuntamiento ha modificado la Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica para el año 2015, en la cual suprimirá el requisito de acreditar la superación de los baremos de movilidad y de asistencia de tercera persona para poder disfrutar de la exención del IVTM por razón de vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo.

Q 05878/2012

Disconformidad con el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat por una liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat

El Síndic recuerda al Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat el deber de la Administración de informar adecuadamente a las personas sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y el ejercicio de sus derechos, le insta a resolver de forma debidamente motivada el escrito que el promotor presentó en fecha 9 de agosto de 2012 y le solicita que revise el importe del valor catastral del suelo que se hace constar en la liquidación del impuesto.

El Síndic ha constatado que el Ayuntamiento ha llevado a cabo las tareas de comprobación oportunas para corroborar que el valor catastral del suelo que se hizo constar en la liquidación de la plusvalía es correcto. También se ha comprobado que mediante Decreto de alcaldía de 10 de julio de 2014 se dio respuesta expresa y motivada al escrito del promotor de 9 de agosto de 2012. Por último, el Organismo de Gestión Tributaria ha resuelto favorablemente la solicitud de fraccionamiento del promotor y ha estimado parcialmente el recurso que con posterioridad presentó contra la diligencia de embargo de cuentas corrientes, una vez acreditado que parte del importe embargado tenía la consideración de salario inembargable.

Q 08130/2012

Disconformidad con la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) por una vivienda en Montornès del Vallès

Ayuntamiento de Montornès del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore la posibilidad de adoptar medidas para que las personas que han perdido su vivienda habitual en el momento anterior al ejercicio de 2013 porque no han podido continuar haciendo frente a las obligaciones hipotecarias concertadas en su día no vean agravada su situación por el hecho de tener que asumir el pago del IIVTNU y que estas medidas sean aplicadas al promotor de esta queja si se acredita que la vivienda transmitida constituía la vivienda habitual del sujeto pasivo de la plusvalía y se trata de una dación en pago.

En fecha 5 de julio de 2014 entró en vigor el Real Decreto Ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, que introduce, con efectos desde el 1 de enero de 2014 y para los hechos imponible anteriores a esta fecha no prescritos, una exención en el IIVTNU para las personas físicas que transmitan su vivienda habitual mediante dación en pago o como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria, siempre que se cumplan los requisitos establecidos (que se trate de la vivienda habitual y que el deudor o cualquier otro miembro de la unidad familiar no disponga de otros bienes o derechos en cuantía suficiente para satisfacer la deuda hipotecaria y evitar la alienación de la vivienda). El Ayuntamiento ha confirmado que se ha aplicado al promotor la exención prevista según el nuevo marco legal.

Q 02925/2013

Disconformidad con un expediente de constreñimiento tramitado por el Ayuntamiento de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Granollers que lleve a cabo las actuaciones oportunas para anular las sanciones impuestas al promotor a menos que pueda acreditar su responsabilidad en la comisión de las infracciones.

El Ayuntamiento ha revocado los expedientes sancionadores abiertos a nombre del promotor y le ha reintegrado los importes que éste había ingresado.

Q 04596/2013

Disconformidad con la incoación de tres expedientes tributarios relativos al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) y con la incoación de un expediente sancionador por falta de cumplimiento de la obligación de presentar la declaración-liquidación del impuesto

Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise la decisión tomada y acuerde anular las liquidaciones del IIVTNU porque las transmisiones de los inmuebles no están sujetas al impuesto, anular la sanción impuesta al promotor de la queja y devolverle los ingresos indebidos más los intereses que correspondan y hacerlo efectivo lo antes posible.

El Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú ha informado que ha revisado el expediente y ha comprobado que la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas se realizó mediante transferencia de 31 de mayo de 2014, por un importe de 281,80 euros, cantidad que no incluía los intereses de demora.

Q 04803/2013

Disconformidad con la falta de notificación del aviso de pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica a raíz de una incidencia con la dirección que constaba en la base de datos de la Administración

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs que revise la dirección fiscal que le consta del promotor y que, en caso de que no sea la correcta, lleve a cabo las actuaciones necesarias para modificarla, y que dé respuesta al correo electrónico que el promotor envió en fecha 14 de junio de 2013.

El Ayuntamiento ha informado que ha llevado a cabo las actuaciones de comprobación oportunas para revisar la dirección que constaba en la base de datos municipal y la ha sustituido por la dirección correcta. También ha comunicado que se ha hecho efectiva la devolución del importe por el recargo cobrado y las costas del procedimiento.

Q 04922/2013

Disconformidad con el embargo de una cuenta bancaria por una deuda tributaria con el Ayuntamiento de Gualba

Ayuntamiento de Gualba

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Gualba que resuelva sobre la prescripción del derecho del Ayuntamiento a liquidar la contribución especial a los promotores de la queja y sobre la nulidad de la liquidación por los defectos en la notificación.

El Ayuntamiento ha informado que, de acuerdo con las sugerencias del Síndic, el 10 de marzo de 2015 la Junta de Gobierno acordó declarar la nulidad de la liquidación girada a los promotores de la queja y devolverles la cantidad objeto de embargo, así como declarar prescrito el derecho del Ayuntamiento a exigir el pago de las contribuciones especiales porque ya ha transcurrido el plazo establecido en el artículo 66 de la Ley General Tributaria.

Q 05589/2013

Disconformidad con la liquidación de la tasa de basuras domiciliarias practicada por el Ayuntamiento de Ribes de Freser en relación a un inmueble del municipio

Ayuntamiento de Ribes de Freser

El Síndic ha concluido que la Administración solo puede girar una cuota de la tasa por recogida de basura al domicilio de referencia, y ha sugerido al Ayuntamiento que dé las órdenes oportunas para anular los recibos de dicha tasa girados por duplicado y, mientras no cambien las circunstancias en el inmueble en cuestión, que en lo sucesivo se gire solo una liquidación.

El Ayuntamiento ha enviado documentación que certifica que ya ha hecho el abono a la persona interesada de los ingresos indebidos más los intereses correspondientes.

Q 05970/2013

Disconformidad con el Ayuntamiento de Cervelló por la no aplicación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) de la exención para vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad

Ayuntamiento de Cervelló

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que incorpore las modificaciones oportunas en la Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

El Síndic ha comprobado que se ha llevado a cabo la modificación de la Ordenanza reguladora del IVTM, acuerdo con las recomendaciones formuladas por la institución.

Q 01295/2014**Disconformidad con la aplicación de la tasa de vado en una vivienda de Sitges**

Ayuntamiento de Sitges

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise las liquidaciones de la tasa de vado correspondiente a este objeto tributario y las dé de baja si no puede acreditar el uso; que valore la posibilidad de regular el supuesto de hecho planteado por el promotor como supuesto en que no se produce el hecho imponible de la tasa, y que valore la posibilidad de llevar a cabo otras actuaciones -como por ejemplo, colocar un pilón frente la puerta del garaje- que resulten más asequibles económicamente, a fin y efecto de suprimir el vado.

El Ayuntamiento ha solicitado al Organismo de Gestión Tributaria que dé de baja el vado del promotor, anule el cargo por un importe de 87 euros del año 2014 por el concepto de tasa de entrada y salida de vehículos y/o vado y ordene la devolución de los importes satisfechos de los años anteriores que legalmente se puedan devolver por este concepto. También ha informado que se reserva el derecho de colocar en la acera y frente a la entrada de vehículos de la finca un pilón tal y como recomienda el Síndic.

Q 04868/2014**Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Peralada haya establecido tarifas diferentes para algunos servicios municipales en función de si los usuarios están empadronados o no en el municipio**

Ayuntamiento de Peralada

El Síndic ha sugerido en el Ayuntamiento de Peralada que revise y modifique la Ordenanza general de los precios públicos del municipio a fin de suprimir el criterio de la residencia/empadronamiento como elemento de determinación de las cuotas del casal de verano; que revise y modifique las Ordenanzas fiscales reguladoras de las tasas por la prestación del servicio municipal de guardería infantil y por la prestación de servicios deportivos, con el fin de suprimir el criterio de la residencia/empadronamiento en el municipio como criterio de determinación de la cuota tributaria de las tasas, y que inicie las actuaciones oportunas para instar a la modificación del contrato de gestión de servicio público de acuerdo con el cual el Ayuntamiento de Peralada presta de forma indirecta el servicio de piscina municipal para suprimir el criterio de la residencia/empadronamiento en el municipio como criterio de determinación de los precios de las entradas y de los abonos a dicho servicio.

El Ayuntamiento ha informado que ha modificado los precios de la guardería infantil y del casal de verano municipal, y ha eliminado la diferencia de precios inicialmente establecida en función del empadronamiento. En cuanto a los precios y abonos al servicio de piscina municipal, se constata la voluntad del Ayuntamiento de establecer unas tarifas únicas, eliminando también el criterio del empadronamiento, dado que informa que tiene previsto licitar el contrato de gestión del servicio de piscina municipal y que en el pliego de cláusulas administrativas consten unas tarifas únicas, de manera que la temporada próxima esta cuestión esté resuelta.

Q 05072/2014**Disconformidad con la denegación de una solicitud de bonificación del 50% de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos asociados a los subministros de agua por pensión mínima**

Área Metropolitana de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Área Metropolitana de Barcelona que revise la resolución emitida a la promotora de la queja y realice las actuaciones administrativas pertinentes a fin de reconocerle el derecho a disfrutar de la bonificación del 50% de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos.

El Área Metropolitana de Barcelona ha aportado copia del Decreto de gerencia aprobado en fecha 17 de octubre de este año, que resuelve estimar la petición de la promotora de aplicación del 50% de la bonificación de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos y realizar la devolución del importe correspondiente en concepto de devolución de ingresos indebidos.

Q 08517/2014

Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Salou a liquidar unos recibidos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) pendientes de pago

Ayuntamiento de Salou

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Salou que revise las deudas que en la fecha de la solicitud del promotor (25 de octubre de 2014) no se encontraban en fase de ejecución forzosa y, por tanto, podía efectuarse el pago de conformidad con el artículo 63.1 de la Ley General Tributaria.

El Ayuntamiento de Salou ha aceptado las sugerencias del Síndic y ha admitido el pago del recibo correspondiente al IVTM del vehículo del promotor.

Q 09372/2014

Disconformidad con la falta de devolución del importe correspondiente a la tasa por la retirada de un vehículo de la vía pública después de que se declarara el sobreseimiento del expediente por inexistencia de infracción

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Badalona que dé respuesta a la solicitud de devolución del importe de 121,30 euros del promotor.

El Ayuntamiento ha informado que, mediante Resolución de 13 de marzo de 2015, ha resuelto estimar la solicitud presentada por el promotor y proceder a la devolución del importe que abonó.

Políticas territoriales**1. Medio ambiente**

Q 02846/2009

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia a diversas solicitudes sobre la recogida de árboles caídos debido a una ventisca

Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia

El Ayuntamiento informó que quedaba pendiente recoger y limpiar alguna parte de los bosques que están cercanos a la urbanización en la que reside la persona interesada, porque el Ayuntamiento llevó a cabo la limpieza en la medida de sus posibilidades. En este sentido, el Síndic le sugirió que realizara la limpieza de esta zona antes de que llegara la temporada estival, a fin de minimizar el riesgo de incendios.

El Ayuntamiento ha comunicado que en fecha 4 de abril de 2014 se dieron por finalizados los trabajos para restaurar las condiciones de salubridad e higiene en la zona.

Q 04742/2010

Falta de actuación del Ayuntamiento de Badalona ante la reclamación por las molestias de un palomar situado en un tejado

Ayuntamiento de Badalona

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que el artículo 5.2 de la Ordenanza municipal de tenencia de animales prohíbe la crianza doméstica para el consumo propio o la venta de aves de corral, palomas, conejos y otros animales análogos en domicilios particulares, en patios, terrazas, solares o en otros locales, espacios e instalaciones del casco urbano. Por tanto, le sugiere que ordene el cierre y la retirada del palomar por incumplimiento de la Ordenanza municipal.

El Ayuntamiento ha informado que ya se han retirado todas las palomas, tal y como había requerido al dueño del palomar, y la promotora de la queja ha confirmado que ha mejorado sensiblemente la situación, a pesar de que aún se oyen algunas palomas y el palomar sigue en condiciones higiénico-sanitarias inadecuadas.

Q 06229/2010

Falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar a diversos escritos relativos a una posible vulneración de la normativa urbanística municipal

Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar que, una vez efectuadas las inspecciones técnicas pertinentes, determine si la valla de separación de las parcelas y el vallado secundario instalado sobre ésta se adecuan a las normas urbanísticas aplicables en este municipio; que, si procede, incoe expediente de protección de la legalidad urbanística, y, finalmente, que dé respuesta expresa a los escritos presentados por la persona interesada y le informe del resultado de las actuaciones practicadas.

Dado que se ha llevado a cabo la ejecución voluntaria de la resolución de restauración de la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado, el Síndic da por concluidas sus actuaciones en este asunto.

Q 07179/2012

Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes ante las molestias por ruido y suciedad que ocasiona un establecimiento del municipio

Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes que adopte las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, y de las ordenanzas municipales en cuanto al respeto del descanso de los vecinos, la utilización de la terraza y el cumplimiento de los horarios de apertura y cierre mediante el inicio de los procedimientos sancionadores correspondientes contra los responsables de las infracciones, si ello fuera necesario. También le ha solicitado que realice las mediciones necesarias para objetivar el nivel de aislamiento acústico necesario entre el establecimiento objeto de queja y la vivienda de la promotora, con el fin de garantizar

el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, y que valore de nuevo la posibilidad de reducir el horario de funcionamiento del local si persisten los motivos de queja, tal como establece la normativa vigente.

La promotora de la queja ha informado que se ha retirado la terraza del establecimiento y que las molestias se han reducido considerablemente.

Q 03108/2013

Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de El Vendrell ante las molestias que ocasiona un chiringuito de playa

Ayuntamiento del Vendrell

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que regule mediante una ordenanza los horarios y el funcionamiento de las terrazas de las actividades de la zona turística y que revise y reduzca los horarios de cierre de los chiringuitos del municipio, ajustándolos a los usos de las playas, con un horario de cierre similar al resto de terrazas del entorno.

El Ayuntamiento ha señalado que ha iniciado la elaboración de una ordenanza reguladora de los horarios de las terrazas ubicadas en la vía pública.

Q 06243/2013**Falta de actuación del Ayuntamiento de Tordera ante las quejas por las molestias que ocasionan las actividades de un polígono industrial**

Ayuntamiento de Tordera

El Síndic considera que corresponde al Ayuntamiento de Tordera adoptar las medidas necesarias para evitar que hagan uso del camino con acceso a la depuradora los vehículos que no sean de vecinos y le ha solicitado que indique qué alternativas ha estudiado en relación a las inundaciones que se producen por el desnivel existente en el cruce de las calles Verge de Montserrat y Anselm Clavé, y cuándo se llevarán a cabo las obras necesarias para resolver las deficiencias existentes.

El Ayuntamiento ha indicado que para evitar el uso indiscriminado del camino de acceso a la depuradora se ha ordenado a la Policía Local que haga un control, primero informando a los conductores y más adelante imponiendo sanciones a los vehículos que no puedan justificar el uso de la vía. En cuanto a las inundaciones de la calle Verge de Montserrat, la solución propuesta por los servicios técnicos consiste en ampliar la sección de las rejillas de desagüe de los sumideros de la calle y ampliar la sección de los tubos de descarga de los sumideros a los colectores generales, entre otras.

Q 07521/2013**Disconformidad con la decisión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Salt de retirar el agua de las fuentes públicas del municipio**

Ayuntamiento de Salt

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore la posibilidad de cambiar las fuentes existentes por fuentes que solo permitan beber agua, cuando las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

El Ayuntamiento ha informado que a las nueve fuentes que siempre han estado funcionando se ha añadido otra, ya reparada y operativa, en la Plaza de la Llibertat, y que se ha iniciado la reparación de ocho fuentes más, que se prevé que puedan estar en funcionamiento el mes de junio.

Q 07843/2013**Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Cubelles ante las molestias por ruidos que provocan los chiringuitos de la playa**

Ayuntamiento de Cubelles

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise los horarios de cierre de los chiringuitos, los ajuste a los usos de las playas y limite el uso de la música de ambiente para evitar molestias a los vecinos; que se haga constar en el Plan de usos de temporada de playas el hecho de que los chiringuitos puedan disponer de música ambiental y las características y las condiciones que deben tener los aparatos, y que en caso de denuncias por parte de los vecinos por causa de la actividad que desarrolla un chiringuito en concreto, se realice una sonometría desde el domicilio del denunciante a fin de objetivar las molestias.

El Ayuntamiento ha informado que se ha incorporado la limitación de música en vivo en los chiringuitos de playa. Excepcionalmente, y con motivo de fechas señaladas (San Juan, Fiesta Mayor, etc.) se podrán realizar actividades si se dispone de autorización municipal previa, el horario del acto está limitado a las 23 horas, se enfocan los equipos de música hacia el mar y no se sobrepasa el límite de los 65 dB.

Q 08897/2013

Molestias por los ruidos que provocan los juegos de petanca que se practican en los Jardines de la Pau en El Prat de Llobregat

Ayuntamiento del Prat de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que, además de regular específicamente el horario de uso de las pistas de petanca, haga cumplir los horarios que establece la Ordenanza de civismo y convivencia ciudadana en el artículo 52.1. Todo ello, sin perjuicio de la decisión que se pueda adoptar de cambio de ubicación de la pista que provoca molestias a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que la Policía Local impuso cuatro denuncias a personas que jugaban a petanca de madrugada, que tuvieron como resultado cuatro expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza de civismo y convivencia ciudadana, en concreto por infracción del artículo 77.22 para "alterar el descanso de los vecinos".

En cuanto a un posible cambio de ubicación de las pistas de petanca, el Ayuntamiento no lo considera apropiado ni necesario, puesto que las únicas molestias efectivamente comprobadas son las de los cuatro expedientes sancionadores citados. A pesar de ello, se compromete a continuar vigilando y controlando que el uso de estas pistas no afecte la convivencia vecinal de la zona, mediante la Policía Local, acudiendo inmediatamente cada vez que se requiera la presencia de los agentes y denunciando y tramitando los expedientes sancionadores correspondientes en todos los casos en que se comprueben las molestias.

Q 08962/2013

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Castelló d'Empúries a un escrito de queja por las molestias que ocasionan los perros de una parcela del municipio

Ayuntamiento de Castelló d'Empúries

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Castelló de Empúries que la Policía Local del municipio realice un seguimiento en el domicilio en que se encuentran los perros para comprobar si los animales se dejan en el exterior y, en su caso, que se adopten las medidas correspondientes.

El Ayuntamiento ha informado que entre finales de enero y principios de febrero de 2015 la Policía Local realizó diversos controles en el domicilio denunciado, y que se han incoado dos expedientes sancionadores por infracción del artículo 42.U de la Ordenanza municipal de protección, control y tenencia de animales que están en fase de propuesta de resolución y pendientes de notificación.

Q 00740/2014**Falta de actuación del Ayuntamiento de Vilanova del Camí ante las molestias provocadas por los ensayos musicales que se llevan a cabo en un edificio de titularidad pública**

Ayuntamiento de Vilanova del Camí

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que habilite, sin más dilación, un nuevo espacio donde se puedan llevar a cabo los ensayos, bien sea en el lugar donde estaba previsto o, en caso de que aún no esté preparada la nueva ubicación, en otro al que el traslado se pueda hacer de forma inmediata y no se ocasionen más molestias a los vecinos.

El informe del Ayuntamiento señala que se ha habilitado una nueva instalación situada en un polígono industrial para que se realicen los ensayos que motivaron la queja de la promotora y que en la fecha del envío del informe se estaba realizando el traslado.

Q 00816/2014**Molestias por ruidos en el municipio de Olot**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Olot que concierte una cita con la persona interesada para practicar una medición sonométrica desde su domicilio, sin más demora.

Según se informa, en fecha 15 de enero de 2015 representantes del Ayuntamiento se reunieron con la persona interesada y acordaron convocar a la empresa para que pusiera fin o minimizara algunas malas prácticas que llevaba a cabo y que contribuían a aumentar las emisiones de ruidos. La empresa mostró su voluntad de minimizar a la mayor brevedad posible todas las molestias de las que fueran responsables y se comprometió a informar al Ayuntamiento, una vez implantadas las mejoras, con el fin de que éste pudiera hacer las comprobaciones pertinentes.

Q 01754/2014**Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante las molestias provocadas por la suciedad de un solar en el centro de la ciudad**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, además de la limpieza del solar, valore la posibilidad de adoptar otras medidas preventivas, como por ejemplo reforzar el cierre, para evitar que se vuelva a producir la acumulación de suciedad y las consiguientes molestias que motivaron esta queja.

El Ayuntamiento ha informado que llevará a cabo los trabajos de limpieza del solar y colocará un nuevo cierre para evitar que se vuelva a producir la acumulación de suciedad.

Q 01886/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante las molestias por ruidos que provoca una actividad de bar

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que tome las medidas oportunas para evitar que situaciones como la que expone el promotor se vuelvan a producir y que acorte el tiempo de tramitación de las denuncias para dar una respuesta efectiva a los problemas que los ciudadanos planteen.

El Ayuntamiento ha informado que, dado que el titular de la actividad no había solucionado los problemas de la persiana y no constaba que hubiera hecho ninguna otra actuación desde la orden de cese de la actividad, se ha fijado el precinto.

Q 05948/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Vallgorguina a un escrito de queja por las molestias que ocasionan unas colmenas de abejas

Ayuntamiento de Vallgorguina

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que inste al titular de esta actividad no legalizada, aunque sea para autoconsumo, a obtener las autorizaciones que regula el Decreto 40/2014, de 25 de marzo, y a cumplir las condiciones de ubicación en cuanto a las distancias que debe mantener respecto de núcleos de población en el nuevo destino.

El Ayuntamiento ha informado, y así se ha constatado en las fotografías que envía, que en la inspección que realizó el 24 de abril de 2015 se comprobó la ausencia de las cuatro colmenas de abejas.

Q 06350/2014

Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Torredembarra con referencia al mal estado de la riera de La Rasa

Ayuntamiento de Torredembarra

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que valore la posibilidad de impulsar los trámites oportunos para mantener el espacio en condiciones adecuadas.

El Ayuntamiento ha comunicado que el 14 de enero de 2015 el inspector de obras públicas y servicios informó favorablemente de la limpieza del solar y que, mediante el Decreto núm. 138/2015, dictado el 26 de enero, el concejal delegado de urbanismo resolvió declarar cumplida la orden de ejecución incoada a la empresa propietaria del solar.

Q 07956/2014**Molestias por los ruidos que ocasionan diversos bares de Sant Adrià de Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic sugiere al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para resolver el problema, como por ejemplo ordenar un refuerzo policial en aquel lugar, a fin de evitar que los clientes del local perturben el descanso de los vecinos.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 18 de marzo de 2015 se incoó un expediente sancionador al local objeto de queja por incumplimiento del horario máximo de cierre del establecimiento y por falta de seguro de responsabilidad civil obligatoria. En fecha 13 de mayo de 2015 se dictó la resolución del expediente, por la que se impone una multa de 5.000 euros a la titular del bar y se decreta la medida cautelar y provisional de cierre de este local por un período de seis meses, que se hizo efectiva el día 27 de mayo de 2015.

Q 08429/2014**Queja relativa al servicio de recogida de basura en el núcleo de Estaron, perteneciente en el municipio de La Guingueta d'Àneu**

Consejo Comarcal del Pallars Sobirà

El Síndic ha sugerido al Consejo Comarcal del Pallars Sobirà que la solución que se pretende adoptar, que se entiende que es la colocación de contenedores de basura, se haga efectiva antes de que empiece la temporada de verano.

El Consejo Comarcal ha informado que ya se ha dado una solución a este problema, puesto que se han instalado contenedores de rechazo, papel, cristal y envases, y se adecuará el servicio de recogida a las necesidades del pueblo.

Q 08756/2014**Queja por las molestias que provocan a una comunidad de propietarios de Barcelona tres contenedores de basura ubicados encima de la acera**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha concluido que el emplazamiento actual de los contenedores supone un agravio comparativo con respecto al resto de los vecinos y una carga excesiva que la comunidad de propietarios promotora de la queja no tiene la obligación de soportar. Por este motivo, sugiere al Ayuntamiento de Barcelona que busque una solución más idónea para ubicar los contenedores en cuestión.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 12 de mayo de 2015 se ha cambiado la ubicación de los contenedores y que se hará un seguimiento del resultado del cambio.

2. Urbanismo y vivienda

Q 02116/2011

Falta de respuesta de la Administración a diversas denuncias relativas a los defectos de construcción de unas viviendas de Barcelona

Sociedad Metropolitana de Rehabilitación y Gestión (REGESA)

El Síndic ha sugerido a la Sociedad Metropolitana de Rehabilitación y Gestión (REGESA) que lleve a cabo las obras y mejoras en las viviendas de las denunciadas, con el fin de reparar las fisuras y grietas que han aparecido.

REGESA ha informado que ha cumplido las sugerencias del Síndic y ha reparado determinadas grietas aparecidas en la vivienda de las personas interesadas. Según el informe enviado, el resto de fisuras son de carácter estético provocadas por el asentamiento del edificio y no presentan ningún peligro estructural ni son consecuencia de ningún defecto constructivo. La reparación de estas fisuras forma parte del mantenimiento habitual del edificio y, por tanto, se considera que la reparación no corresponde a REGESA.

Q 07725/2012

Falta de actuación del Ayuntamiento de Tàrraga ante el mal estado de dos edificios

Ayuntamiento de Tàrraga

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore al estado de estas construcciones y que, en ejercicio de las competencias reguladas en los artículos 97 y 98 del Texto refundido de la Ley de urbanismo, ordene las obras necesarias para mantenerlas en condiciones de uso, conservación y rehabilitación o bien declare la ruina e imponga a los propietarios las obligaciones que deriven.

El Ayuntamiento ha comunicado que el 31 de julio de 2015 se concedió licencia de obras para autorizar el proyecto básico y de ejecución de la nueva cubierta y estabilización estructural de muros de estos edificios.

Q 01222/2013

Queja relativa a la legalidad de las obras realizadas en una finca de Esparreguera

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Esparreguera que notifique a la persona interesada que la obra que denuncia ha pasado a ser legalizable en virtud de la anulación del Plan de ordenación urbanística municipal y con la aplicación del planeamiento anterior y que, en consecuencia, se ha archivado el expediente de protección de la legalidad urbanística abierto a raíz de la denuncia.

El Ayuntamiento de Esparreguera ha informado que notificó a la promotora de la queja el Decreto de alcaldía nº 6216, de 2 de octubre de 2014, por el que se resuelve archivar el expediente de protección de la legalidad urbanística en cuestión.

Q 03485/2013**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts a un escrito relativo al vertido de aguas residuales al colector de aguas pluviales**

Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts que realice las gestiones oportunas para comprobar si los propietarios de la finca denunciada ha ejecutado las obras de conexión de los sumideros a la red de alcantarillas que pasa por la calle mediante una bomba de impulsión para dar respuesta expresa a las reclamaciones del promotor, tanto sobre el punto de conexión como sobre las dimensiones del colector de evacuación.

El Ayuntamiento ha informado que el 21 de octubre de 2014 los servicios técnicos municipales, el técnico de medio ambiente y un representante de la compañía concesionaria del servicio hicieron una inspección de la red de alcantarillas de la finca y verificaron que se había llevado a cabo la obra con una bomba de impulsión, tal y como sugería el Síndic. También ha informado que se ha remitido el informe técnico correspondiente al promotor de la queja.

Q 06446/2013**Falta de actuación del Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro ante las quejas por la construcción de una valla**

Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro que, en caso de que el propietario de la valla no haya ejecutado voluntariamente la orden de sustituir el alambrado de plástico de la parte superior de ésta y adecuarlo a la normativa, inicie el procedimiento de ejecución forzosa.

El Ayuntamiento ha informado que se ha adaptado la valla de la finca a la normativa urbanística vigente.

Q 08937/2013**Queixa relativa al mal estat d'alguns solars d'una urbanització del Vendrell**

Ajuntament de El Vendrell

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de El Vendrell que agilice sus actuaciones en cumplimiento de las competencias que le corresponden de acuerdo con el artículo 197 del Texto refundido de la Ley de Urbanismo, y le ha solicitado que detalle cuántos terrenos de la urbanización se encuentran aún sin valla y sin acera y cuál es el estado de tramitación de las órdenes de ejecución en cada uno de los terrenos pendientes de regularizar.

El Ayuntamiento ha informado que todos los solares de esta urbanización disponen de valla y se ha ejecutado la pavimentación de la acera, por lo que el Síndic considera aceptada su sugerencia.

Q 02780/2014**Incumplimiento de un expediente de protección de la legalidad urbanística incoado por el Ayuntamiento de Vielha e Mijaran**

Ajuntament de Vielha e Mijaran

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que el ejercicio de la potestad de la protección de la legalidad urbanística es obligatorio para las administraciones públicas, que están obligadas a activar los mecanismos establecidos legalmente para restaurar el orden jurídico transgredido y la realidad física alterada.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 28 de noviembre de 2014 ha emitido una resolución de cumplimiento de la legalidad urbanística, después de que la estructura denunciada haya sido retirada.

Q 03498/2014

Disconformidad con la construcción de unas torres de electricidad dentro de un terreno sin el consentimiento del propietario

Ayuntamiento de Vilanova del Camí

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Vilanova del Camí que lleve a cabo la inspección técnica pertinente a fin de determinar si las obras se ejecutaron de conformidad con el proyecto presentado en su día y sobre el que se obtuvo la licencia correspondiente.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo una inspección para determinar si las obras ejecutadas se ajustan a la licencia que se otorgó. El informe técnico emitido concluye que la licencia municipal de obras otorgadas autoriza exclusivamente tareas de mejora en la línea existente, consistentes en la reposición de los apoyos en mal estado y el tendido de nueva línea para dar suministro a través del trazado existente, autorización que coincide con la obra realizada.

Q 06323/2014

Conflicto con un vecino que dificulta el tránsito por un camino que limita con sus tierras, en el municipio de Aitona

Ayuntamiento de Aitona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que compruebe con la inspección correspondiente si se han retirado los obstáculos de la zona de policía del camino y que actúe en ejercicio de sus competencias como titular de esta vía.

Según ha acreditado el Ayuntamiento, el 28 de mayo de 2015 se comprobó mediante una inspección ocular que se han retirado los materiales de la zona de policía del camino, que ya es totalmente transitable.

Q 08863/2014

Disconformidad con la decisión del Área Metropolitana de Barcelona porque no ha ponderado los ingresos en función del número de miembros de la unidad familiar para acceder a una subvención para la rehabilitación de edificios de uso residencial y viviendas

Área Metropolitana de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Área Metropolitana de Barcelona que, a menos que justifique legalmente la aplicación del coeficiente de ponderación 1 al realizar el cómputo de los ingresos familiares o de la unidad de convivencia, garantice que los ingresos familiares o de la unidad de convivencia de los solicitantes de ayudas de rehabilitación de la convocatoria de subvención del año 2014 sean ponderados, no sólo según la zona geográfica sino también según el número de miembros de la unidad familiar; sugiere también que en futuras convocatorias de subvenciones se tenga en consideración la necesidad de incluir de forma expresa la ponderación de los ingresos familiares o de la unidad de convivencia en los términos establecidos en el Plan para

el derecho a la vivienda, para evitar confusiones y dudas de interpretación sobre los ingresos que deben acreditar los solicitantes de las ayudas para la rehabilitación.

El Área Metropolitana de Barcelona ha efectuado las modificaciones normativas necesarias para garantizar que los ingresos de los solicitantes de las ayudas para la rehabilitación sean ponderados en función del número de miembros de la unidad familiar, tal como planteaba el promotor y había sugerido el Síndic

Q 01456/2015**Necesidad de una familia de acceso a una vivienda como consecuencia de la pérdida inminente de su vivienda habitual**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que, con carácter de urgencia, la Mesa de valoración para situaciones de emergencias económicas y sociales de la Agencia de la Vivienda de Cataluña lleve a cabo una valoración de este caso de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Mesa y se resuelva sobre el derecho de esta familia a acceder a una vivienda en régimen de alquiler con una renta asequible para sus ingresos económicos antes del 16 de septiembre de 2015 o que, en todo

caso, se lleven a cabo las gestiones necesarias para prorrogar la fecha del desalojo hasta que se prevea el realojo de esta familia.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado que este caso ha sido valorado por la Mesa y que, a la vista de la situación de emergencia social en que se encontraba la familia, se ha resuelto favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda.

Consumo**Q 02472/2010 y otras****Disconformidad con la pretensión de la empresa Agbar de dar por finalizada la prestación del servicio de suministro de agua potable a los vecinos de una zona del municipio de Argentona**

Ayuntamiento de Argentona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Argentona que inicie los trámites oportunos para garantizar la prestación del servicio de suministro de agua a aquellas zonas que se vean afectadas por el cierre del actual servicio proveniente del acueducto de Dosrius.

El Síndic ha tenido conocimiento de que ya se han ejecutado las obras relativas suministro de agua a las viviendas de las personas afectadas.

Q 07522/2013**Disconformidad con una factura de Gas Natural**

Gas Natural

El Síndic ha sugerido a Gas Natural que, dado que ya dispone de registros suficientes para conocer el consumo de la promotora (seis meses, desde el 29 de abril de 2013 hasta el 29 de octubre de 2013), efectúe una nueva facturación del período comprendido entre el mes de marzo de 2012 y el mes de marzo de 2013, a fin de ajustar al máximo el consumo y la deuda que la promotora debe satisfacer.

La comercializadora ha anulado las facturas emitidas con fecha 12 de agosto de 2014, dado que comprenden un período superior a un año, y ha generado las facturas rectificativas correspondientes. Esta acción ha generado un abono de 504,80 euros, que ha sido ingresado en la cuenta bancaria de la promotora.

Q 08167/2013**Disconformidad con la facturación de Endesa**

Endesa

El Síndic ha sugerido a Endesa que vuelva a facturar al promotor el período comprendido entre el mes de enero 2012 y el día 26 de junio de 2012, momento en que la distribuidora sustituyó el contador.

Endesa ha comunicado que ha rehecho las facturas de todo un año por funcionamiento irregular del equipo de medida y, en consecuencia, ha devuelto al promotor por transferencia bancaria los importes que había abonado indebidamente.

Q 02398/2014**Disconformidad con la Autoridad del Transporte Metropolitano por la denegación del canje de una tarjeta T-10 de cinco zonas sin utilizar**

Autoridad del Transporte Metropolitano

El Síndic ha sugerido a la Autoridad del Transporte Metropolitano que valore de nuevo la solicitud de la promotora y, en consecuencia, adopte las medidas adecuadas para realizar el canje de la tarjeta T-10 de cinco zonas que motivaba su queja.

La Autoridad del Transporte Metropolitano ha informado que realizará el canje de la tarjeta T-10 de cinco zonas del año 2013 de la persona interesada por una tarjeta de este año, con el abono previo de la diferencia de tarifa correspondiente y de la presentación de la tarjeta de transporte.

Q 04773/2014**Disconformidad con el importe de una factura emitida por Endesa**

Endesa

El Síndic ha sugerido a Endesa que rectifique la factura objeto de reclamación y que tenga en cuenta la lectura final de desmontaje de 89.499 kWh, tal y como aparece a la fotografía aportada por el promotor, y no de 89.565 kWh como reclamaba la compañía.

La Dirección Comercial de Endesa en Cataluña ha informado que ha vuelto a emitir la factura objeto de queja de acuerdo con la lectura que aportó el promotor, lo que ha comportado un saldo resultante a favor del promotor de 10,51 euros, que ya fueron abonados por transferencia bancaria a su cuenta corriente.

Q 07011/2014**Disconformidad con ONO por la aplicación de una penalización por permanencia cuando es la operadora la que no puede ofrecer el servicio**

Vodafone-ONO

El Síndic ha sugerido a ONO que anule el importe aplicado en concepto de penalización por baja anticipada del servicio, dado que la baja estuvo motivada por la incapacidad técnica de ONO de proveer los servicios contratados. También ha sugerido que haga las gestiones necesarias para excluir los datos personales de la promotora de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en que hayan sido introducidos a petición de la compañía.

Estas sugerencias han sido aceptadas por la compañía, que se ha comprometido a abonar los cargos solicitados a la promotora por importe de 240 euros.

Q 09262/2014**Disconformidad con la facturación por parte de Orange de un servicio de telefonía fija que no ofrece**

Orange

El Síndic ha sugerido a Orange que anule las dos facturas que reclama a la promotora, de mayo y junio de 2014, dado que ésta pasó a ser cliente de Movistar a mediados de febrero de 2014.

El Servicio al Cliente de Orange indica que la compañía ha anulado la deuda por importe de 58,24 euros de la promotora y que ha realizado las gestiones necesarias para excluir sus datos personales de los archivos de consulta de solvencia económica en los cuales hayan podido ser incluidos a petición de la compañía.

Q 01735/2015**Dificultades para darse de alta del servicio de telefonía de Orange**

Orange

El Síndic ha sugerido a Orange que anule el compromiso de permanencia asociado al producto contratado para que el promotor pueda contratar los servicios con otra operadora. También le ha solicitado que devuelva los importes de las facturas emitidas los meses de enero, febrero y abril de 2015, porque el promotor no ha dispuesto del servicio.

Orange ha informado que ha dado de baja el servicio del promotor y no le ha facturado el período en que no ha podido disfrutar de los servicios.

Q 10459/2015**Queja relativa al hecho de que Movistar siga facturando un producto de televisión que ya había sido dado de baja**

Telefónica España, SA

El promotor de la queja solicita que Movistar le devuelva los importes cobrados por un producto de televisión que había dado de baja, y el Síndic ha solicitado información a la compañía en relación a este asunto.

Movistar ha informado que devolverá los importes cobrados indebidamente por la no cancelación administrativa del producto.

Seguridad ciudadana y justicia

AO 00804/2009

Actuación de oficio para estudiar la regulación de las comunicaciones entre internos en los centros penitenciarios

Departamento de Justicia

El Síndic considera necesario que se unifiquen los criterios y requisitos existentes para autorizar las comunicaciones entre internos de centros penitenciarios, respetando la organización interna del centro en cuanto a los horarios de las comunicaciones. En particular, considera necesario regular mediante una instrucción o una circular todos los requisitos de temporalidad exigibles, el procedimiento establecido para poder comunicarse, los supuestos de cambio de pareja, las parejas intercentros o surgidas en el medio penitenciario o cualquier otro aspecto que corresponda.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha indicado que dado que se ha puesto de manifiesto la necesidad de disponer de unos criterios comunes de actuación homogénea en los centros penitenciarios en cuanto a la regulación y las formalizaciones de los procedimientos para autorizar las comunicaciones de carácter íntimo de los internos, ha emitido la Instrucción 02/2015, reguladora de las comunicaciones íntimas de las personas internas en centros penitenciarios de Cataluña, cosa que el Síndic valora muy positivamente.

Q 06334/2012

Disconformidad con la respuesta del Colegio de Médicos de Tarragona a un escrito de queja por la actuación de un facultativo

Colegio de Médicos de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Colegio de Médicos de Tarragona que motive la Resolución de noviembre de 2012 de archivo y sobreseimiento de la queja presentada por la promotora contra la actuación profesional de un médico, y que se le indiquen los recursos que puede interponer contra esta resolución.

El Colegio ha comunicado que ha incorporado a todas las resoluciones de expedientes de información reservada y expedientes disciplinarios el pie de recurso, sin diferenciar si hay o no legitimidad para impugnar los acuerdos por parte de la persona denunciante.

Q 04716/2013

Molestias causadas por los vehículos intervenidos y puestos a disposición judicial estacionados entorno al edificio del Juzgado de Puigcerdà

Departamento de Justicia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Justicia que los Servicios Territoriales de Justicia de Girona se pongan en contacto con el Ayuntamiento de Puigcerdà para intentar encontrar un lugar donde poder estacionar los vehículos intervenidos judicialmente y evitar las molestias a los vecinos; que se elabore un procedimiento de trabajo que regule el proceso de custodia y el estacionamiento de los vehículos intervenidos que pasan a disposición judicial, y que en la elaboración del procedimiento de trabajo participe el Área Básica Policial Cerdanya, los diferentes jueces de Puigcerdà, el Ayuntamiento de Puigcerdà y cualquier otro órgano jurisdiccional que el Departamento de Justicia considere oportuno.

El Síndic ha recibido un informe elaborado por la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia en que se hace constar que en julio de 2014, como resultado de las diferentes reuniones de trabajo que el Departamento de Justicia había impulsado con las diferentes instituciones implicadas en este asunto, se llegaron a consensuar unos "Criterios de colaboración y coordinación interinstitucional para la gestión eficiente de los efectos judiciales, consistentes en vehículos, embarcaciones y otros objetos intervenidos de carácter similar". También se señala cuáles son los objetivos de estos criterios y se destaca el hecho de que desde el citado acuerdo los esfuerzos se han centrado en el partido judicial de Figueres, puesto que en esta demarcación hay un gran volumen de vehículos intervenidos. Por último, se indica que la directora de los Servicios Territoriales del Departamento de Justicia en Girona tiene previsto, para el día 19 de junio de 2015, desplazarse a Puigcerdà para mantener reuniones con la jueza, la secretaria judicial, el alcalde y los responsables del Área Básica Policial Cerdanya

Q 02074/2014

Falta de resolución de una solicitud de traslado de centro penitenciario por razones de vinculación familiar

Departamento de Justicia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Justicia que tome las medidas oportunas para estudiar de nuevo la solicitud de traslado del promotor a un centro penitenciario de la provincia de Girona y que lo haga lo antes posible, de forma que, si no hay razones judiciales que lo impidan, se estime su solicitud.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha revisado el expediente del promotor y ha observado que su centro de destino de cumplimiento es el Centro Penitenciario Puig de les Basses, tal y como había solicitado, por razones de vinculación familiar. También se informa que el promotor será trasladado próximamente a este centro, una vez se abran las dependencias que quedan por entrar en funcionamiento, dado que este equipamiento se ha puesto en marcha de manera gradual.

Q 03605/2014

Falta de respuesta del Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña a una queja contra una gestoría por una posible actuación negligente

Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña

El Síndic ha solicitado al Colegio que adopte las medidas necesarias para evitar retrasos injustificados en la tramitación de las denuncias que presentan los ciudadanos contra los colegiados por hechos que puedan ser constitutivos de infracciones deontológicas.

El Colegio ha informado que en fecha 4 de mayo de 2015 solicitó al ponente de la comisión responsable que informara de los motivos de la dilación del expediente de la persona interesada. Una vez analizadas las causas, se comprobó que efectivamente se habían producido dilaciones no justificadas en este expediente, motivo por el que se han adoptado las medidas necesarias para evitar retrasos injustificados en la tramitación de las denuncias presentadas por los ciudadanos contra gestores administrativos colegiados.

Q 04826/2014

Queja relativa a una agresión padecida por un interno en el Centro Penitenciario Quatre Camins

Departamento de Justicia

El Síndic ha solicitado al Departamento de Justicia que dé las indicaciones oportunas para que el Equipo Multidisciplinario del Departamento Especial del Centro Penitenciario Quatre Camins valore el cambio de centro del interno lo antes posible.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha aceptado la solicitud de traslado del promotor al Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona por razones de carácter regimental, según Resolución de fecha 4 de febrero de 2015

Q 05097/2014

Falta de motivación de las resoluciones del Colegio de Administradores de Fincas de Lleida e imposibilidad de interponer recurso en contra

Colegio de Administradores de Fincas de Lleida

El Síndic ha sugerido que las resoluciones que dicte el Colegio de Administradores de Fincas de Lleida estén siempre debidamente motivadas y con pie de recurso y, de acuerdo con el criterio común adoptado por el resto de colegios profesionales, se informe a los ciudadanos de la posibilidad de interponer recurso directamente contra la jurisdicción contencioso-administrativa en que tengan la condición de parte interesada.

El Colegio ha informado que ha aceptado la sugerencia del Síndic y que desde ahora los escritos que se envíen desde la Comisión Deontológica llevarán reseña del acto dictado, para que la persona interesada conozca que es un acto de trámite contra el cual no se puede interponer recurso.

Q 08126/2014**Interno del Centro Penitenciario de Ponent en huelga de hambre para que le otorguen un traslado de centro**

Departamento de Justicia

El Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que se adopten las medidas necesarias para gestionar el traslado del interno a un centro penitenciario fuera de Cataluña.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado que el 8 de enero de 2015 el promotor fue trasladado en el Centro Penitenciario de Sevilla 2.

Q 08542/2014**Desestimación de una solicitud de traslado de centro penitenciario por motivos de vinculación familiar**

Departamento de Justicia

La Dirección General de Servicios Penitenciarios informó que no se había podido iniciar la tramitación de la solicitud de traslado del interno a un centro penitenciario de Cataluña porque faltaban los informes preceptivos de vinculación familiar y que había iniciado las gestiones para reclamar esta documentación. El Síndic ha solicitado a la citada Dirección General que le comunique la resolución que finalmente se dicte.

La Dirección General ha comunicado al Síndic que la petición de traslado del interno ha sido aprobada, y que esta persona ingresó en el Centro Penitenciario Brians 2 el 7 de mayo de 2015.

Q 09140/2014**Dificultades de un interno del Centro Penitenciario Puig de les Basses para que le otorguen un permiso**

Departamento de Justicia

El Síndic considera que la Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario Puig de les Basses aplica un criterio incorrecto, sin tener en cuenta la continuidad del tratamiento cuando un interno es trasladado desde otro centro, de manera que ha sugerido al Departamento de Justicia que, en la próxima junta de tratamiento dedicada a la valoración de permisos, se valore la solicitud de permiso solicitada por el promotor de la queja el mes de diciembre de 2014.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha informado que se ha valorado la solicitud de permiso que el interno hizo el mes de diciembre de 2014 y que ha sido aprobada por Junta de Tratamiento de 22 de enero de 2015.

Q 00125/2015**Falta de respuesta a dos reclamaciones presentadas al Ayuntamiento y a la Policía Local de Salou en relación a unos hechos acontecidos en fecha 8 de agosto de 2014**

Ayuntamiento de Salou

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Salou que articule los mecanismos necesarios para gestionar y atender las quejas que presenten los ciudadanos relacionadas con el servicio policial, sin ningún requisito de viabilidad previa. En caso de que no se pueda estudiar a fondo el asunto que se plantee, el Síndic sugiere que igualmente se informe de manera razonada de los motivos de esta limitación. También le ha solicitado que en el escrito de respuesta que se envíe al promotor de la queja se le ofrezca la posibilidad de ser atendido por algún mando de la Policía Local de Salou o la persona que se designe a este fin, con el objetivo de que pueda plantear y exponer lo que considere sobre su caso.

La Policía Local de Salou ha informado que respondió por escrito al promotor de la queja, que se pusieron en contacto telefónico y que le ofrecieron recibirlo en la Jefatura. Se pone de manifiesto, pues, que se ha dado respuesta satisfactoria a la sugerencia del Síndic de ofrecer al promotor ser recibido por algún mando policial, aunque él haya rechazado esta posibilidad.

Universidades, cultura y lengua**Q 02057/2014****Disconformidad con la notificación en catalán de los recibos enviados por el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento de Barcelona que en lo sucesivo envíe al promotor en castellano todas las notificaciones y comunicaciones que se le dirijan de forma personal, de acuerdo con su deseo manifestado.

El Instituto Municipal de Hacienda ha enviado al promotor en lengua castellana los recibos a que hacía referencia. A pesar que este organismo ha comunicado que aún no está plenamente operativo el sistema que permitirá el derecho de opción lingüística de los ciudadanos en sus relaciones de carácter tributario y fiscal con el Ayuntamiento, el Síndic considera que con esta actuación concreta se ha cumplido su sugerencia.

Q 05000/2014**Disconformidad con el hecho de que la notificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica 2014 se efectue solo en catalán**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Instituto Municipal de Hacienda que atienda la voluntad que se desprende del escrito del promotor y que se le facilite la versión en castellano de la notificación del impuesto.

El Instituto Municipal de Hacienda ha informado que ha enviado al promotor la notificación en castellano del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica 2014.

Q 01713/2015**Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Hostalric no haya respondido en lengua castellana al escrito dirigido por un ciudadano**

Ayuntamiento de Hostalric

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que envíe al promotor en castellano, de acuerdo con su deseo manifestado, todas las notificaciones y las comunicaciones que de forma personal se le dirijan, respetando así sus derechos lingüísticos.

El Ayuntamiento de Hostalric ha comunicado que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, en lo sucesivo se remitirán al promotor todas las comunicaciones y las notificaciones en castellano si así lo solicita

Q 08637/2015**Queja por la respuesta en castellano de la oficina de atención al ciudadano de Granollers a una consulta formulada en catalán**

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Granollers que dé las órdenes oportunas para que, en adelante, se respete el régimen legal vigente sobre el uso de la lengua de las administraciones públicas catalanas, sin exigir a la ciudadanía que pida expresamente la traducción al catalán de las comunicaciones o las notificaciones que se le dirijan.

El Ayuntamiento ha informado que se ha trasladado la sugerencia del Síndic a los mandos y agentes de la policía local.

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Políticas sociales (2)

1. Educación e investigación (1)

Q 04181/2012

Acceso a ayudas de apoyo al estudio por parte del alumnos residentes en zonas rurales

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja explicaba que reside en una zona rural y que para que su hijo de diecisiete años pueda continuar los estudios, debe ir a vivir a Tarragona, pero no dispone de recursos suficientes. Anteriormente, podía pedir una beca para que residiera en el Complejo Educativo de Tarragona, pero éstas han dejado de convocarse.

A fin de compensar las desigualdades de acceso a las enseñanzas posobligatorias del alumnado residente en zonas rurales, el Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que convocara las becas de desplazamiento y de residencia para alumnos que residen en comarcas con baja densidad de población para el curso 2012-2013, tal y como se había hecho en cursos precedentes.

El Departamento de Enseñanza ha informado que la convocatoria de becas de desplazamiento y residencia fue suprimida por la necesidad de priorizar las ayudas más directamente orientadas a combatir las situaciones de pobreza, como por ejemplo las becas de comedor escolar. Informa que, a pesa de ello, el alumnado puede participar en la convocatoria de becas de carácter general para estudiantes de enseñanzas posobligatorias que publica cada curso escolar el Ministerio de Educación, mediante las cuales también se contribuye a compensar las desigualdades territoriales y se financian los gastos de desplazamiento de este alumnado.

2. Salud (1)

Q 03555/2012

Disconformidad con la exclusión automática de la lista de espera para someterse a un tratamiento de reproducción humana asistida al cumplir cuarenta años

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la comunicación del Hospital de la Vall d'Hebron de que al cumplir cuarenta años quedaría excluida automáticamente de la lista de espera en que se encontraba para someterse a un tratamiento de reproducción humana asistida.

El Síndic puso de manifiesto la paradoja que se produce cuando se exige a la paciente un requisito de edad que se cumple inicialmente pero se deja de cumplir a partir de un determinado momento porque ha transcurrido el tiempo sin que la Administración haya podido

ofrecer la prestación a que tiene derecho y sugirió al Departamento de Salud que valorara la posibilidad de que la persona interesada pudiera iniciar el tratamiento de fecundación in vitro antes de ser excluida de la lista de espera por haber cumplido cuarenta años.

El Departamento se ha remitido al límite de edad de cuarenta años fijado en el protocolo, a una lista de espera actual de cuatro años en el Hospital de la Vall d'Hebron para una fecundación in vitro y a la garantía de la equidad del sistema para todas las pacientes que supone seguir el orden de inclusión en la lista de espera.

Administración pública y tributos (29)

1. Administración pública (26)

Q 04073/2010

Disconformidad con el Instituto Municipal de Hacienda por la tramitación de dos expedientes sancionadores de tráfico

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el Instituto Municipal de Hacienda por la tramitación de dos expedientes sancionadores de tráfico incoados por infracción de la Ordenanza de circulación y de los que no recibió ninguna notificación.

En una primera resolución, el Síndic sugirió a la Administración retrotraer el procedimiento y admitir a trámite los recursos planteados por el promotor a fin de examinar el fondo de las cuestiones que planteaba y resolverlas. En una resolución posterior, el Síndic puso de manifiesto que las resoluciones de los recursos formulados por el promotor no habían estado ajustadas a derecho, puesto que el Instituto Municipal de Hacienda resolvió no admitirlos

a trámite por extemporáneos, y que entendía que de acuerdo con la normativa vigente se debería haber valorado el contenido. Por tanto, pidió a la Administración que revisara el expediente teniendo en cuenta la sugerencia relativa a la resolución de los recursos planteados por el promotor.

Con todo, la Administración interpreta que la aplicación de los preceptos legales aplicables a la cuestión que plantea el promotor no conlleva ninguna vulneración de sus derechos ni infracción de las disposiciones legales, dado que se tiene en cuenta igualmente el plazo de un mes para la interposición del recurso de reposición. Así pues, no acepta la sugerencia del Síndic.

Q 04567/2011

Disconformidad con una sanción por no haber identificado al conductor de un vehículo

Diputación de Barcelona

La promotora de la queja manifestó su disconformidad con una sanción que se le había impuesto porque no identificó al conductor del vehículo del que es titular la empresa que representa en el momento en que se le requirió. Exponía que identificó al conductor en fecha 13 de agosto de 2010, pero cometió un error involuntario en la transcripción del número de permiso de conducir del conductor identificado, de manera que posteriormente aportó un nuevo número. En fecha 11 de febrero de 2011 se notificó a la empresa la resolución sancionadora mediante la cual no se admitía la identificación del conductor del vehículo porque se había hecho extemporáneamente.

El Síndic sugirió al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que

este expediente y que considerara la posibilidad de aceptar las alegaciones hechas por la empresa, puesto que se había constatado la existencia de un error en la transcripción del número de licencia del conductor identificado, y que, respetando la posible prescripción de la infracción de origen, se notificara debidamente el expediente sancionador por infracción en materia de tráfico al conductor identificado.

El Organismo de Gestión Tributaria ha puesto de manifiesto que después de volver a examinar las actuaciones llevadas a cabo en el marco de este expediente sancionador de tráfico no hay nuevos elementos de juicio que desvirtúen los informes emitidos por este Organismo, motivo por el que se ratifica en el criterio adoptado.

Q 04837/2011**Asignación de una plaza por el Departamento de Enseñanza antes de emitir la resolución definitiva a una solicitud de revisión de la adjudicación provisional**

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que antes de que se hubiera resuelto su solicitud de revisión de la resolución provisional de adjudicaciones para el curso 2011-2012 en que se le denegaba la comisión de servicios, pudo comprobar en su expediente del ATRIO que en fecha 1 de septiembre de 2011 se debía incorporar al instituto en el que tiene su destino definitivo.

Aunque el hecho de que el promotor no aportara la documentación que avalaba su solicitud de comisión de servicios diera lugar a la desestimación de su reclamación en las listas definitivas de fecha 27 de julio de 2011 y que, en consecuencia, el promotor debiera volver al centro donde tenía su destino definitivo, la cuestión que formuló en fecha 22 de julio de 2011 no se podía dar por resuelta con la publicación de la lista definitiva en la que no se estimaba la solicitud de comisión de servicios.

Por tanto, con independencia de que el resultado final de la falta de presentación de documentación fuera que esta persona debía retornar al destino definitivo que tenía reservado, el Síndic entendió que se debía haber dado respuesta a esta cuestión y pidió al Departamento de Enseñanza que facilitara al promotor la información solicitada.

El Departamento ha puesto de manifiesto que con la publicación de las adjudicaciones definitivas se daban por resueltas todas las reclamaciones presentadas contra las adjudicaciones provisionales y las reclamaciones que se presentaron por disconformidad con la propuesta efectuada por los directores de los servicios territoriales de Enseñanza, que solo se podían tener en cuenta si se aportaba nueva documentación justificativa relacionada con la circunstancia grave que motivaba la petición.

Q 05231/2011**Disconformidad con el Ayuntamiento de Lleida por la imposición de una sanción y por el retraso en la resolución de las alegaciones respectivas**

Ayuntamiento de Lleida

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el Ayuntamiento de Lleida por la imposición de una sanción por infracción del artículo 44 de la Ordenanza de circulación de peatones y de vehículos y de uso de la vía y los espacios públicos y por el retraso en la resolución de sus alegaciones.

Dado que la infracción cometida fue considerada grave, el plazo de prescripción era de seis meses, de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial y con el artículo 144 de la Ordenanza de circulación de peatones y de vehículos y de uso de la vía y los espacios públicos de Lleida. Y, dado que no se informó de ninguna otra actuación administrativa que hubiera podido interrumpir la prescripción de los seis meses

para este tipo de infracciones, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Lleida que declarase la prescripción de esta infracción puesto que se cumplió el plazo antes de la resolución y notificación de la sanción a la persona interesada.

A pesar de esto, el Ayuntamiento ha reiterado sus informes anteriores y ha indicado que considera que el procedimiento sancionador quedó incoado y la prescripción de la infracción interrumpida, puesto que entiende que ni en el caso de que se considerara que se ha producido la paralización y el consecuente reinicio del cómputo de prescripción de la infracción después de un mes de paralización del procedimiento sancionador se habría superado el período de seis meses de prescripción prevista para las infracciones graves o muy graves.

Q 00371/2012

Falta de notificación de una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Barcelona

Ayuntamiento de Barcelona

La promotora de la queja denunciaba que había tenido conocimiento de una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Barcelona al recibir la notificación de provisión de constreñimiento y que no había recibido ninguna notificación previa del expediente sancionador. Según el Instituto Municipal de Hacienda, la notificación de la denuncia del expediente sancionador de la persona interesada se intentó notificar a su domicilio en dos fechas diferentes con resultado de "desconocido", motivo por el que se llevó a cabo la notificación mediante publicación del edicto del auto en el *Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona*.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que retrotrajera las actuaciones practicadas en este expediente sancionador al momento de la notificación de la

denuncia, para que la persona interesada pudiera optar por realizar el pago con reducción de la multa o presentar las alegaciones que considerara convenientes.

La Administración considera que resulta irrelevante conducir la notificación mencionada, atendiendo a que el hecho de no encontrar a nadie en el domicilio determina, igualmente, la notificación mediante la publicación del edicto, a fin de poder continuar con las actuaciones administrativas correspondientes. El Instituto Municipal de Hacienda también destaca que la promotora no interpuso recurso contra ninguna de las notificaciones administrativas, de manera que considera que ya tuvo la oportunidad de ejercer sus derechos en defensa de sus intereses.

Q 05326/2012

Disconformidad con una sanción de tráfico por haber estacionado en un vado y con el abono de la tasa de retirada del vehículo de la vía pública

Ayuntamiento de Badalona

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la sanción de tráfico que se le impuso por estacionar en un vado en Badalona y con el abono de la tasa de retirada de su vehículo de la vía pública. Según puso de manifiesto, la placa de vado frente al cual estacionó no estaba adaptada a la nueva normativa, dado que estaba muy desgastada y deteriorada, motivo por el que entendió que podía estacionar en aquel lugar.

Dado que quedó plenamente probado que el mantenimiento de aquel vado concreto era deficiente,

el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Badalona que revisara el expediente sancionador de la persona interesada y la tasa de retirada del vehículo abonado por esta persona.

El Ayuntamiento considera que el rebaje y la señalización de la acera y la placa de vado eran elementos suficientes para identificar la existencia del vado objeto de queja y por tanto no considera procedente revisar el expediente sancionador ni la tasa de retirada del vehículo.

Q 07195/2012**Disconformidad con la falta de respuesta del Departamento de Enseñanza a un recurso**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestó su disconformidad con la falta de respuesta del Departamento de Enseñanza al recurso que había formulado contra el informe de la dirección de los Servicios Territoriales del Baix Llobregat que concluía que no había indicios del acoso laboral que ella había denunciado.

El Síndic recordó al Departamento de Enseñanza que la obligación de dar respuesta a los escritos que los ciudadanos y las ciudadanas dirigen a la Administración forma parte del derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Cataluña y regulado en el artículo 22 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña. Por su parte, también recomendó al Departamento

de Gobernación y Relaciones Institucionales que motivara de forma fundamentada sus decisiones y que arbitrara mecanismos que posibilitaran la revisión de la decisión adoptada.

El Departamento de Enseñanza ha indicado que comparte el criterio de que la persona interesada tenía derecho a recibir una respuesta expresa, pero da cuenta de los motivos que fundamentan la decisión de no llevar a cabo ninguna actuación adicional en este asunto, porque considera que el hecho que denunciaba la promotora está resuelto y una respuesta después del tiempo que ha transcurrido podría alterar la situación de armonía actual. El Departamento, en definitiva, acepta las consideraciones del Síndic pero no estima conveniente seguir la sugerencia formulada.

Q 06979/2013**Falta de notificación de un acuerdo de incoación y una resolución sancionadora por la comisión de una infracción de tráfico**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de notificación en su domicilio de un acuerdo de incoación y una resolución sancionadora por la comisión de una infracción de tráfico. A consecuencia de ello, se le realizó una retención de 120 euros en su devolución del IRPF de 2012. Parece que la denuncia se intentó notificar al domicilio que constaba en el Registro de Conductores e Infractores y de Vehículos de la Dirección General de Tráfico y no al domicilio en que el promotor está empadronado.

El Síndic recordó al Departamento de Interior que la Administración debe intentar llevar a cabo la no-

tificación personal, haciendo todos los esfuerzos posibles para agotar, con carácter previo a la vía del edicto, todas las modalidades que aseguren la recepción por parte del destinatario de la notificación correspondiente, como establece la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Por tanto, pidió que en el plazo más breve posible se resolviera la anulación de la sanción impuesta al promotor y se llevara a cabo la devolución de los ingresos indebidamente percibidos.

El Síndic ha reiterado en diversas ocasiones su sugerencia, que no ha sido aceptada por la Administración.

Q 00085/2014**Disconformidad con la incoación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza de convivencia ciudadana de Molins de Rei**

Ayuntamiento de Molins de Rei

El promotor de la queja manifestó su disconformidad con la incoación de un procedimiento sancionador por no haber recogido los excrementos de su perro. Presentó alegaciones el 25 de marzo de 2013, en las cuales exponía que no había tenido conocimiento de la denuncia, puesto que en ningún momento ningún agente de la Guardia Urbana se dirigió a él ni le notificó la denuncia en mano. Estas alegaciones fueron desestimadas.

El informe de ratificación del agente denunciante indicaba que la identificación se hizo a partir del testimonio de una agente cívica, que el agente ob-

servó interactuar con el promotor de la queja. A pesar de ello, el Síndic entiende que el testimonio de la agente cívica es insuficiente para considerar probada la comisión de la infracción y fundamentar la acción sancionadora, y por este motivo solicitó al Ayuntamiento de Molins de Rei que revisara el procedimiento sancionador que había motivado esta queja.

El Ayuntamiento de Molins de Rei ha reiterado que entiende acreditada la comisión de la infracción con la declaración del agente policial que formuló la denuncia y el informe posterior de ratificación.

Q 01607/2014**Desestimación de una reclamación por responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Barcelona

La persona interesada se quejaba de la desestimación de la reclamación por responsabilidad patrimonial que presentó por la caída de una motocicleta debido a la presencia de aceite en la calzada.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que revisara la decisión de no estimar la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por la persona interesada, puesto que la Administración no acredita haber cumplido su deber legal de man-

tener la vía en las condiciones de seguridad exigibles para el tráfico.

A pesar de ello, el Ayuntamiento ha informado que se han revisado de nuevo las actuaciones y que los servicios jurídicos municipales han concluido que no había quedado acreditada la relación de causalidad entre el funcionamiento público y el daño ocasionado, razón por la que no se ha aceptado la sugerencia del Síndic.

Q 02568/2014
y otras

Quejas relativas a la actualización del complemento de pensión de jubilación

Departamento de Salud

El Síndic ha recibido diversas quejas de personas que manifiestan su disconformidad con una resolución emitida por el Instituto Catalán de la Salud (ICS) en la que se les comunica que este organismo ha actualizado, con efectos del día 1 de enero de 2014, el importe del complemento de pensión que perciben.

El Síndic recomendó al Departamento de Salud que dejara sin efecto las resoluciones dictadas para actualizar el importe del complemento que afectaba a las personas que se habían jubilado voluntariamente con anterioridad al 1 de abril de 2005 cuya pensión de jubilación, junto con el importe del complemento reconocido, no excediera el límite que se puede recibir con cargo a fondos públicos, de acuerdo con la Ley General de Presupuestos del Estado. También le solicitó que revisara su decisión de mantener la denegación del abono del complemento de pensión de jubilación correspondiente a la paga extraordinaria de este complemento del mes de diciembre de 2012.

El Departamento no ha aceptado la recomendación del Síndic y fundamenta su negativa en una sentencia dictada el 15 de julio de 2014 por el Juzgado Contencioso-administrativo nº 14 de Barcelona que desestimaba el recurso presentado frente a una reclamación contra la aplicación de la regularización efectuada por el ICS. Esta sentencia se basaba a su vez en la doctrina del Tribunal Supremo, que mantiene el carácter variable del complemento de pensión en función de las revalorizaciones efectuadas en la pensión básica de jubilación, con el objeto de conseguir el 100% de la retribución en activo en el momento de la jubilación.

Por último, en cuanto a la solicitud para que se revisaran las denegaciones del abono del complemento de pensión de jubilación correspondiente a la paga extraordinaria del complemento del mes de diciembre de 2012, el Departamento mantiene su decisión de no revocarlas, fundamentada en las resoluciones judiciales dictadas en esta materia.

Q 05264/2014

Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza municipal de Arenys de Munt reguladora de la recogida selectiva de residuos

Ayuntamiento de Arenys de Munt

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza municipal de Arenys de Munt reguladora de la recogida selectiva de residuos.

Una vez examinada la tramitación del procedimiento, el Síndic no detectó la existencia de una actuación administrativa irregular. A pesar de ello, el artículo 6 de la Ordenanza municipal expone que la voluntad del consistorio es posibilitar que las sanciones de tipo económico se puedan compensar con la participación en cursos de concienciación. Atendiendo, pues, a la voluntad expresamente manifestada por el promotor de

optar por esta compensación, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Arenys de Munt que diera las órdenes oportunas para que el promotor pudiera hacer efectiva la compensación que solicitaba en vez de la sanción económica impuesta, y que se aplazara el cumplimiento de la sanción hasta el momento en que este curso se realizase.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia y reitera que no se puede hacer efectiva la medida, dado que no es aplicable hasta la aprobación definitiva de una ordenanza reguladora de las medidas alternativas a las sanciones económicas y que, en todo caso, no se aplicaría con carácter retroactivo.

Q 08674/2014

Disconformidad con la desestimación de una reclamación por responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor

Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor por el hecho de que haya desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó en fecha 9 de junio de 2014 a raíz de una caída en la vía pública. Exponía que no se habían valorado las fotografías y los testimonios que aportó, que demuestran el mal estado de la acera y la relación de causalidad entre éste y su caída.

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor que revocara la resolución de desestimación de la reclamación de la promotora al amparo del artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento

Administrativo Común, y que ordenara la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial en la forma reglamentariamente establecida, para poder valorar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o desestimar la responsabilidad de la Administración y, en su caso, el derecho de la promotora de la queja a recibir una indemnización.

El Ayuntamiento ha reiterado que desestimó la reclamación de la promotora porque concluyó que no prestó la atención adecuada para evitar la caída, puesto que el estado de la acera era adecuado para el uso de los peatones y había que tener en cuenta que la caída se produjo en pleno día y, por tanto, con buena visibilidad.

2. Tributos (3)

Q 07319/2011

Disconformidad con el Ayuntamiento de Badalona por unas liquidaciones en concepto de precio público por recogida de residuos sólidos urbanos

Ayuntamiento de Badalona

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con las liquidaciones notificadas por el Ayuntamiento de Badalona en fecha 22 de noviembre de 2011 en concepto de precio público por recogida de residuos sólidos urbanos correspondientes a los ejercicios fiscales 2010 y 2011. Exponía que su actividad profesional de ilustradora con soporte informático no genera residuos sólidos y, por tanto, entendía que no se le debía considerar sujeto pasivo de este precio público.

El Síndic consideró que era contrario al ordenamiento jurídico vigente pretender cobrar una prestación (tasa o precio público) por el servicio de recogida de residuos comerciales a unos sujetos que han acreditado que no lo reciben ni pueden recibirlo por la sencilla razón de que no generan los residuos comerciales sujetos a gravamen. Por esta razón, se sugirió al Ayuntamiento de Badalona que considerase la posibilidad de excluir de la Ordenanza reguladora de los precios públicos por la recogida de los residuos sólidos urbanos como obligados tributarios

a las personas que, como la promotora de la queja, lleven a cabo un tipo de actividad o profesión que no genere ningún tipo de residuo comercial.

El Ayuntamiento ha informado que las actividades económicas desarrolladas por profesionales y artistas en el propio domicilio que no hayan declarado la superficie afectada por esta actividad están exentas de la tasa (art. 4.2 de la Ordenanza reguladora) y que en el caso de las actividades que tienen declarada una superficie afectada, el Ayuntamiento admite como prueba en contrario de la presunción de generación de residuos la declaración del contribuyente a efecto del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, si no se imputan como gastos necesarios para la obtención de los rendimientos los gastos de mantenimiento de la vivienda. En este caso, la Administración entiende que la designación del domicilio es a efectos fiscales y no como apoyo físico de una actividad susceptible de generar residuos diferenciados de los domésticos de la vivienda.

Q 04698/2014

Disconformidad con la liquidación de la tasa de recogida de basura correspondiente a un local comercial de Girona donde no se ejerce ningún tipo de actividad

Ayuntamiento de Girona

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la liquidación de la tasa de recogida de basura correspondiente a un local comercial de Girona donde no se ejerce ningún tipo de actividad y que está dado de baja de los suministros básicos de luz y de agua.

El Síndic puso de manifiesto que la Sentencia nº 1359/2003 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía establece que no sólo es necesario que el servicio de prestación de recogida de basura esté establecido sino que el inmueble debe reunir las condiciones para que sea posible hacer uso de él de acuerdo con su naturaleza. Es necesario que se evidencie que el inmueble está en condiciones de ser habitado y, en consecuencia, de producir los residuos cuya recogida se graba con la tasa. Así

mismo, el Tribunal Supremo, en la Sentencia de fecha 10 de abril de 2002, determinó que, una vez desaparecida la actividad sobre la que se emitía la tasa, no es procedente seguir teniéndola en consideración para continuar exigiéndola, puesto que la tarifa aplicada para el cálculo de la cuota tributaria presupone el ejercicio de una actividad y, en este caso, en el local propiedad del recurrente ya no se ejercía ninguna. En consecuencia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Girona que valorara la posibilidad de aplicar estos pronunciamientos judiciales en la resolución de la queja presentada por la promotora.

El Ayuntamiento de Girona ha informado que la tarifa que se aplica a los locales comerciales inactivos es más reducida que la aplicada a los locales comerciales en funcionamiento.

Q 06082/2014

Disconformidad con las resoluciones dictadas por el Organismo de Gestión Tributaria por las que se estima parcialmente la solicitud de devolución de ingresos indebidos formulada en relación al Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana (IBI) correspondiente a una finca de Premià de Mar

Diputación de Barcelona

El promotor de la queja aportaba documentación según la cual por resolución del Catastro inmobiliario se modificó la superficie y el uso asignado a la finca objeto de tributo, puesto que constaba una superficie catastral de 37 m², aunque la superficie correcta era de 19,45 m². En consecuencia, solicitó la devolución de los importes de IBI satisfechos sobre la base de la superficie errónea (ejercicios 2001 a 2014). La resolución del Organismo de Gestión Tributaria estimó tan sólo la devolución del importe del IBI correspondiente al ejercicio de 2014, puesto que consideró que la fecha de efectos catastrales

se fija a 29 de noviembre de 2013 y tiene efectividad fiscal en el período impositivo siguiente.

El Síndic sugirió al Organismo de Gestión Tributaria que realizara una nueva valoración del asunto expuesto por el promotor de la queja a fin de determinar si se trata de un supuesto que se podría configurar como un error de hecho, material o aritmético, y si, en consecuencia, sería pertinente la aplicación del valor catastral correcto a las liquidaciones del IBI no prescritas. La Administració no ha aceptado esta sugerencia.

Consumo (7)**Q 02360/2012****Disconformidad con la denegación de la Autoridad del Transporte Metropolitano del Camp de Tarragona de cambiar un título de transporte caducado**

Autoridad del Transporte Metropolitano

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) del Camp de Tarragona no le permitiera pagar la diferencia entre el precio de los trayectos que había adquirido (mediante una T-10 multipersonal con validez hasta el próximo cambio de tarifas) y las nuevas tarifas.

El Síndic sugirió a la ATM del Camp de Tarragona que valorara la posibilidad de modificar las condiciones de canje de los títulos para que se permitiera llevar a cabo cualquier canje de los

títulos no utilizados, como mínimo, hasta el 30 de junio de 2013. Y, en caso de que no fuera posible, el Síndic pidió información sobre los motivos tecnológicos que impiden llevar a cabo el canje de los títulos en cualquier caso cuando el usuario está conforme con pagar la diferencia producida por el cambio de tarifas.

La ATM del Camp de Tarragona ha informado que desestima la sugerencia del Síndic de cambiar los títulos de transporte alegando motivos técnicos e informáticos que le impiden realizar el cambio.

Q 01005/2014
Q 05586/2014**Disconformidad con el coste de la emisión de un duplicado de la tarjeta T-12**

Autoridad del Transporte Metropolitano

Las personas interesadas exponían que si se extravía una tarjeta T-12 el Área Metropolitana de Barcelona obliga a pagar otra vez el importe íntegro de la emisión de la tarjeta para hacer un duplicado y mientras hace los trámites pertinentes para ello se niega a emitir una tarjeta provisional para que el niño pueda viajar en los transportes públicos.

El año 2009 el Síndic inició una actuación de oficio para analizar, entre otras cuestiones, el coste de la tarjeta T-12 para las familias que la solicitan y el coste de la emisión de duplicados. En concreto, en cuanto a la emisión de duplicados, se decía lo siguiente: “Si la contraprestación por los costes de gestión y de emisión del título por primera vez no parece que esté claramente explicitada, aún lo está menos cuando se trata de una reemisión, caso en el que el usuario ya debería figurar registrado como titular de la T-12 y el

coste no debería ser superior a lo que conlleve esta comprobación y la expedición del apoyo físico del título y en ningún caso debería ser igual a lo que conlleva la expedición inicial del título, en la que hace falta comprobar que el usuario cumple los requisitos para ser titular.” En consecuencia, el Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano que valorara la posibilidad de reducir el importe a pagar en el caso de emisión de un duplicado de la tarjeta T-12 con respecto al establecido para la expedición inicial de dicha tarjeta.

El informe de respuesta de la Autoridad del Transporte Metropolitano no acepta las consideraciones expuestas por el Síndic y se remite al vigente reglamento de la tarjeta T-12, cuyo artículo 10 establece que “en caso de pérdida o sustracción de la tarjeta se puede solicitar una nueva emisión. La reedición se hará contra pago de los costes establecidos de emisión y gestión”.

Q 04071/2014
Q 06395/2014

Disconformidad con Transportes Metropolitanos de Barcelona por la denegación de la emisión de duplicados de tarjetas de transporte que han sido robadas o perdidas

Autoridad del Transporte Metropolitano

Dado que el nuevo sistema con tecnología electrónica (T-Movilidad) que debe entrar en funcionamiento próximamente debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y dado que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte del legítimo propietario de la tarjeta, el Síndic ha sugerido a la Autoridad del Transporte Metropolitano que establezca una moratoria en la decisión de no devolver o realizar duplicados por títulos de transportes que requieran la identificación (DNI/NIE/pasaporte), siempre que exista documentación acreditativa de que el solicitante compró el título de transporte y que ha presentado la denuncia correspondiente por pérdida o robo, hasta que entre en funcionamiento el

T-Movilidad. Sugiere también que emita un duplicado de la tarjeta a las personas interesadas, sin perjuicio de solicitarles que acrediten que efectuaron el pago de la tarjeta robada o perdida.

La Autoridad del Transporte Metropolitano ha informado que el anuncio publicado en el DOGC nº 6530, de 30 de diciembre de 2013, sobre las tarifas que deben regir a partir del día 1 de enero del año 2014 en el sistema de transporte público colectivo en el ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona, no prevé el canje o compensación, ni tampoco el derecho a obtener otra tarjeta cuando la anterior ha sido objeto de pérdida o sustracción. Así pues, se constata que la Administración no asume por ahora las consideraciones del Síndic en relación a los casos como el planteado por las personas interesadas en esta queja.

Q 02715/2015

Denegación de la emisión de un duplicado de la tarjeta T- trimestre/paro que había sido robada

Autoridad del Transporte Metropolitano

El promotor de la queja exponía que el 2 de abril de 2015 le robaron la tarjeta T-trimestre / paro que había adquirido y que se le había informado de la imposibilidad de emitir un duplicado.

Dado que el proyecto T-Movilidad, que debe entrar en funcionamiento próximamente, debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y visto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte del propietario legítimo de la tarjeta, el Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano, por una parte, que estableciera una moratoria en la decisión

de no devolver o realizar duplicados por títulos de transportes que requieran identificación, como se ha mencionado más arriba; y, por otra, que emitiera un duplicado de la tarjeta del promotor, sin perjuicio de solicitarle que acredite el pago efectuado.

El informe enviado por la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) se remite a las condiciones vigentes de utilización publicadas en el DOGC para no aceptar las sugerencias del Síndic en cuanto a la posibilidad de emitir un duplicado de la tarjeta al promotor. Así mismo, se indica que cuando se implemente la T - Movilidad se podrá dar de baja el título original y generar un duplicado de la tarjeta de transporte.

Q 03650/2015

Denegación de la emisión de un duplicado de una tarjeta T-Jove que había sido robada

Autoridad del Transporte Metropolitano

La promotora de la queja exponía que el 19 de mayo de 2015 le robaron la tarjeta T-Jove que había adquirido y que se le había informado de la imposibilidad de emitir un duplicado.

Dado que el proyecto T-Movilidad, que debe entrar en funcionamiento próximamente, debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y visto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI/NIE/pasaporte del propietario legítimo de la tarjeta, el Síndic sugirió a la Autoridad del Transporte Metropolitano que estableciera una moratoria en la decisión de no devolver o

realizar duplicados para títulos de transporte que requieran la identificación, como se ha mencionado más arriba, y que emitiera un duplicado de la tarjeta T-Jove de la promotora, sin perjuicio de solicitarle que acredite el pago efectuado.

El informe enviado por la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) se remite a las condiciones vigentes de utilización publicadas en el DOGC para no aceptar las sugerencias del Síndic en cuanto a la posibilidad de emitir un duplicado de la tarjeta T-Jove a la promotora. Así mismo, se indica que cuando se implemente la T-Movilidad se podrá dar de baja el título original y generar un duplicado de la tarjeta de transporte.

Seguridad ciudadana y justicia (1)

Q 06317/2013

Queja relativa a la tenencia de un ordenador en el Centro Penitenciario Lledoners y a la solicitud de estudiar en la celda en horario de patio

Departamento de Justicia

El promotor de la queja, interno en el Centro Penitenciario Lledoners, manifestaba que tenía autorizada la tenencia de un equipo informático para poder llevar a cabo sus estudios, y que una semana después de tenerlo le descontaron de su peculio el importe de 20 euros para pagar los gastos del técnico que debía revisarlo y etiquetarlo a su nombre. También explicaba que el ordenador se perdió dos veces antes de que le comunicaran que no estaban autorizados los portátiles en primera instancia, que no había orden para llevarlo a módulo y que hasta que no hubiera más ordenadores el técnico no volvería. También se quejaba de que había solicitado autorización para poder estudiar en la celda en horarios de patio pero que se la habían denegado.

El Síndic recomendó al Departamento de Justicia que revisara la Instrucción número 3/2010, reguladora de la tenencia y procedimiento de adquisición de equipos informáticos y aparatos eléctricos por parte de los internos de los centros penitenciarios de

Cataluña, y lo adecuara a los parámetros siguientes: que se autorizara la adquisición de portátiles para uso del interno cuando razones de carácter educativo o cultural lo hicieran aconsejable o necesario para el desarrollo de los programas formativos, o bien que se permitiera la entrada de los equipos informáticos mediante el servicio de paquetería o mediante la cesión temporal de alguna entidad colaboradora o de voluntariado, con la adopción de las medidas de seguridad que se consideraran necesarias. Asimismo, recomendó que se volviera a valorar la petición del interno de estudiar en la celda en horario de patio teniendo en cuenta los motivos de la petición y una vez valoradas sus circunstancias personales.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios ha comunicado que no ve necesario revisar la Instrucción 3/2010, puesto que considera que, por cuestiones de seguridad, el método actual de adquisición de equipos informáticos a través del centro penitenciario, y no mediante el servicio de paquetería, es la adecuada.

Cultura y lengua (1)

Q 08196/2013

Queja relativa a la actuación de un administrador de fincas que se niega a redactar y entregar las actas en catalán

Colegio de Administradores de Fincas de Lleida

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que el administrador de fincas de su comunidad se negara a redactar y entregar las actas en catalán, a pesar de que se le había pedido en diversas ocasiones. El Síndic solicitó al Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona - Lleida que informara al colegiado en cuestión de la obligación profesional de redactar el acta de las reuniones de las comunidades de propietarios, como mínimo, en catalán,

tal como establece el artículo 553-27.3 del Libro V del Código Civil de Cataluña. El Colegio ha manifestado que su función “no es controlar a los colegiados en su faceta idiomática o política, sino exigirles que desarrollen su función con ética profesional y diligencia”. El Síndic considera que su sugerencia no ha sido aceptada, y añade que no se puede calificar de ética y diligente la actuación de un colegiado que no atiende el mandato legalmente establecido en el Código Civil de Cataluña..

4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

El artículo 61 de la Ley de Síndic determina que se considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a que hace referencia el artículo 26 en los siguientes supuestos:

a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación necesaria en el curso de una investigación.

b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a que deban acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

Los retrasos existentes en las respuestas pendientes de recepción en el momento de cerrar el ejercicio de 2015 no son atribuibles a los supuestos previstos en el artículo 61.2 de la Ley del Síndic. A pesar de ello, el Síndic de Greuges está trabajando con las administraciones mencionadas con el fin de que corrijan estos retrasos.

■ ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL

Consejo de Europa

Comisario Europeo de Derechos Humanos

Conferencia del Consejo de Europa “Libertad de expresión: todavía es un requisito necesario para la democracia?”

La conferencia “Libertad de expresión: todavía es un requisito necesario para la democracia?” se celebró en Estrasburgo los días 13 y 14 de octubre de 2015. La conferencia se centró en el contenido jurídico y los límites de la libertad de expresión y de la libertad de información, de acuerdo con los artículos 8 y 10 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, y también en su relación con la lucha contra el discurso del odio, incardinado en el artículo 17 del Convenio. Se trató la jurisprudencia reciente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y otros desarrollos normativos.

Comité de Prevención de la Tortura (CPT)

25.º aniversario del CPT – Consejo de Europa

La jornada, organizada en Estrasburgo el 2 de marzo de 2015, a raíz del 25.º aniversario del Comité de Prevención de la Tortura, tenía como objetivo hacer balance para poder avanzar en materia preventiva. Y, con dicho objetivo, se organizaron cinco mesas redondas con varios ejes temáticos: combatir la impunidad en centros de privación de libertad, la salud en las prisiones, jóvenes privados de libertad, el aislamiento y la búsqueda de nuevos estándares en psiquiatría. Las sesiones sirvieron tanto para el intercambio de nuevas prácticas como para la detección de cuestiones en las que es necesario reforzar los equipos de prevención de la tortura.

Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho (European Commission for Democracy through Law)

La Comisión para la Democracia a través del Derecho celebra cuatro sesiones

plenarias anualmente. El síndic fue escogido para representar al Instituto Internacional del Ombudsman en su última sesión plenaria anual, celebrada en Venecia los días 18 y 19 de diciembre de 2015. En esta ocasión, el síndic expuso las amenazas detectadas contra los ombudsmen en toda Europa y propuso a la comisión estudiar medidas para fortalecerles. A su vez, llamó la atención sobre las situaciones de crisis que ha vivido Europa en los últimos tiempos, desde la crisis económica hasta la crisis de refugiados, y cómo esta cuestión debe ser abordada por los gobiernos europeos como un reto de solidaridad y de derechos humanos.

Instituto Internacional del Ombudsman

Junta Europea

La defensora del pueblo de Polonia, Irena Lipowicz, presidenta de la sección europea del IOI, cesó en el cargo, motivo por el cual la presidencia del Instituto quedó desierta y generó una nueva vacante en la Junta Europea. A finales de año, se inició un proceso electoral, que ha concluido a principios de 2016. Así, al cierre del presente informe, cabe añadir que el síndic de greuges de Cataluña, Rafael Ribó, ha sido escogido nuevamente para presidirlo, y Lucia Franchini, defensora de la Toscana y coordinadora de todos los defensores de Italia, ha sido escogida miembro de la Junta. Actualmente, la Junta también está formada por Catherine de Bruecker, ombudsman de Bélgica; Elisabet Fura, ombudsman de Suecia; Ulle Madise, ombudsman de Estonia; Iglj Totozani, ombudsman de Albania, y Peter Tyndall, ombudsman de Irlanda (y vicepresidente del IOI).

Reuniones de la Junta Europea del IOI

El 28 de abril de 2015 la defensora de Polonia organizó la reunión de la Junta Europea del IOI en Polonia, a la que el síndic de greuges de Cataluña participó vía videoconferencia. El encuentro sirvió para hacer un repaso de las diferentes situaciones de amenaza a las oficinas de defensores, y también para continuar las tareas de inclusión de miembros y para valorar posibles relaciones de cooperación institucional con países de democracias más jóvenes o débiles.

La segunda reunión de la Junta Europea se celebró en Roma el 26 de octubre de 2015 y fue organizada por la defensora de la Toscana, Lucia Franchini. En esta ocasión se hizo un repaso a fondo de la situación de los defensores italianos, gracias a un encuentro con los titulares de las diferentes defensorías, que pudieron explicar los principales problemas y carencias que tenían en el abordaje de sus funciones.

Junta Mundial

Conferencia Anual de la Junta

Organizada por el presidente mundial del IOI, John Walters, del 20 al 23 de septiembre de 2015, la Conferencia Anual de la Junta se centró en el análisis de las crisis mundiales que afectan a las sociedades actuales y los retos que deben afrontar los defensores en su trabajo diario. En el marco de este encuentro se encargó al Síndic de Greuges de Cataluña la organización de un seminario para debatir los retos de los derechos humanos y de los defensores ante las amenazas, que tendrá lugar durante el mes de abril de 2016 en Barcelona.

ENOC

La ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) es una asociación formada por instituciones independientes de defensa de los niños. Fue fundada en 1997 y actualmente se compone de 43 instituciones de 35 países. Su tarea es facilitar la promoción y la protección de los derechos de los niños establecidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, dar apoyo a los colectivos de defensa de los derechos de los niños, compartir informaciones y estrategias entre los estados miembros y promover el desarrollo de oficinas de ombudsman para niños, ya sean independientes o integradas en instituciones de defensa de los derechos humanos.

Asamblea Anual de la ENOC

La 19.^a Conferencia Anual de la ENOC tuvo lugar en Ámsterdam los días 22 y 23 de

septiembre de 2015 y se desarrolló alrededor de la violencia contra los niños. Contó con la asistencia de la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, Maria Jesús Larios, y la asesora del Área de Infancia Anna Piferrer.

En la Conferencia asistieron 90 participantes, incluyendo defensores o adjuntos para la defensa de los derechos de los niños, asesores, representantes de las Naciones Unidas, de la Unión Europea, del Consejo de Europa, ONG, académicos y profesores. A parte de las conferencias, la jornada se estructuró en dos sesiones: la primera consistió en talleres alrededor del tema sobre el que trataba la conferencia, y la segunda en actividades desarrolladas por cada institución alrededor de este tema. Por último, se presentó públicamente la actividad llevada a cabo por el proyecto ENYA y se visualizó el documental sobre violencia contra los niños *Let's talk young, Let's talk about violence*.

Tras la Conferencia Anual, tuvo lugar la 19.^a Asamblea General Anual de la ENOC, que se celebró en La Haya el 24 de septiembre. Maria Jesús Larios, adjunta para la defensa de los derechos de los niños y adolescentes del Síndic de Greuges, fue renovada en su cargo de secretaria.

En la Asamblea General, los miembros de la ENOC, mediante la firma conjunta de la Declaración sobre la violencia contra los niños, hicieron un llamamiento dirigido a los gobiernos de cada uno de los países europeos y a las instituciones y autoridades europeas para prevenir la aparición de varias situaciones y contextos de violencia contra los niños y adolescentes, y también para garantizar de forma rigurosa la aplicación de medidas para combatir la violencia contra los niños.

Grupo de trabajo sobre niños refugiados

La Asamblea General de la ENOC decidió formar a un grupo de trabajo con el objetivo de supervisar la actual situación de los niños y adolescentes en tráfico por diferentes países de la Unión Europea y de informar de ello. Los representantes de las instituciones en defensa de los derechos de los niños de Bélgica (Flandes y Valonia),

Cataluña, Croacia, Inglaterra, Grecia, Italia, Malta, Holanda, Polonia y Suecia forman parte de este grupo de trabajo.

El informe resultante del trabajo conjunto de este grupo alerta que los niños en tráfico están en grave peligro de sufrir abusos, de ser separados de sus progenitores, de sufrir enfermedades y de morir. El documento recomienda que se dé prioridad a los niños en la distribución por Europa de las 160.000 personas aprobada por la CE.

NEON

Durante el 2015, la Red de Defensores de la Energía (NEON) ha consolidado sus estatutos y ha estabilizado su estructura y las actividades que organiza. Dirigida desde el Reino Unido por uno de los socios fundadores, el Ombudsman de los Servicios Públicos, tiene su secretariado permanente en Bruselas, en la sede del Defensor de la Energía de Bélgica, lo cual permite seguir muy de cerca las actuaciones que lleva a cabo la Comisión Europea. El resto de socios fundadores, el Defensor de la Energía francés y el Síndic de Greuges de Cataluña, han sido especialmente activos este año en la organización de actividades, que se detallarán a continuación.

Asambleas generales

Este año la NEON ha celebrado tres asambleas generales: una en Bruselas (27 de enero de 2015), una en París (10 de junio de 2015) y una en Barcelona (3 de septiembre de 2015). El seguimiento del plan de trabajo y de los objetivos marcados han sido el foco de atención de las reuniones, de las que han surgido los grupos de trabajo, así como la participación y la colaboración con diferentes universidades europeas, tanto en simposios como en estudios e investigaciones.

Seminario sobre ombudsman y empresas privadas

El Instituto Universitario Europeo de Florencia invitó al síndic a participar como ponente en un seminario sobre

mecanismos de resolución de quejas en el sector de la energía, que tuvo lugar el 20 de febrero de 2015. El síndic expuso las competencias que el Estatuto otorga a la institución en este campo, y también el desarrollo que hace de ellas la Ley y la aplicación práctica de casos a través de la experiencia diaria de la institución en la tramitación de dichas quejas.

Grupo de trabajo sobre la explotación de datos y la monitorización del procedimiento de queja

Organizado por el Defensor de la Energía francés en el marco de la NEON el 9 de junio de 2015 en París, el objetivo del grupo de trabajo era definir las bases con el fin de poder monitorizar, comparar y analizar los datos recopilados por los diferentes defensores de la energía y explotar conjuntamente los resultados. Así, el intercambio de experiencias y buenas prácticas en la tramitación de las quejas y en los softwares para gestionarlas fue el punto de partida para construir un marco común de datos de los defensores participantes.

Grupo de trabajo sobre las quejas del futuro

El Síndic de Greuges organizó este grupo de trabajo el 2 de septiembre, en Barcelona, para analizar con profundidad la agenda para los años próximos desde la perspectiva de la energía y los derechos, intentando abordar los principales retos: cuáles serán las necesidades de las personas en términos de energía, qué tipo de quejas nos plantearán, qué investigaciones deberemos iniciar y qué temas habrá que seguir de cerca.

La ponente principal y relatora fue Naomi Creutzfeldt, investigadora de la Universidad de Oxford. La jornada contó con dos mesas redondas: una sobre consumidores, compuesta por la Autoridad Catalana de la Competencia (Arseni Gibert), un profesor de la Universidad de Barcelona (Joan-Ramon Borrell) y una ONG (Ecoservicios), y otra sobre compañías, formada por Endesa (Isabel Buesa), Gas Natural (Jordi Garcia Taberner), AGBAR (Lluís Martínez) y Estebanell Energía (Santiago Martínez).

Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (International Association of Language Commissioners)

Congreso IALC

La IALC y el Instituto de Lenguas Oficiales y Bilingüismo de Canadá organizaron los días 20 y 21 de mayo de 2015 un seminario internacional sobre la protección de los derechos lingüísticos y la promoción del pluralismo.

El síndic participó en la mesa redonda sobre las responsabilidades de los gobiernos en los derechos lingüísticos, junto con los comisarios lingüísticos de Canadá, de Ontario y de Nuevo Brunswick, y también con los de Gales e Irlanda.

El seminario también contó con la participación de la delegada federal por el multilingüismo en Suiza y del exministro de Educación y de Asuntos Exteriores de Finlandia. Otras temáticas trabajadas durante las sesiones fueron la preservación y la revitalización de lenguas minoritarias de indígenas o aborígenes, desde la perspectiva estatal o internacional, y los lenguajes en conflictos sociales y en contextos de posconflicto.

En cuanto a la asamblea, se valoraron diferentes solicitudes de admisión de miembros, así como el plan de trabajo previsto para 2015 y el calendario de conferencias.

Durante el presente año, antes y después del Congreso Mundial, se han realizado diferentes reuniones a través de videoconferencia, tanto en relación con la organización de la reunión como con el seguimiento de las actuaciones iniciadas.

Conferencia sobre derechos lingüísticos

El 17 de febrero de 2015, el Conradh na Gaeilge, foro democrático para la comunidad irlandesa, organizó en Dublín una conferencia sobre la Ley de lenguas oficiales y su fortalecimiento. El síndic fue invitado a pronun-

ciar una conferencia sobre la experiencia en Cataluña, junto con el comisario lingüístico irlandés, Rónán Ó Domhnaill. El síndic, con motivo de su participación a la conferencia, fue entrevistado por la emisora de radio Newstalk.

Asociación de los Ombudsman y Mediadores Francófonos (Assotiation des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

La reunión periódica de la Asociación de los Ombudsman y Mediadores Francófonos (AOMF) se celebró del 12 al 14 de octubre, y fue organizada por la Protectora del Ciudadano del Quebec.

Las sesiones se desarrollaron alrededor de la función de los defensores ante la crisis económica, la transparencia y el buen gobierno. También se organizaron dos grupos de trabajo: uno sobre gestión de crisis y el otro sobre la presencia en las redes sociales de las oficinas de defensores.

En el marco de la Asamblea General se escogió a Marc Bertran, defensor de Valonia, como nuevo presidente de la Asociación, y se acordó hacer reuniones trianuales (en vez de bianuales). En esta ocasión el síndic presentó la versión francesa del documento sobre la figura internacional del ombudsman, que es una recopilación de los tratados internacionales sobre los defensores y las funciones más específicas que desarrollan.

Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

El síndic recibió el encargo de la Junta Mundial del IOI de concertar una reunión con la FIO, con el objetivo de presentarles la posibilidad de firmar un acuerdo de colaboración entre ambas organizaciones para consolidar la presencia iberoamericana y la lengua castellana en el IOI, y para ampliar la oferta de servicios y de intercambio a los miembros de ambas asociaciones de defensores. La reunión tuvo lugar aprovechando que se celebraba el Congreso Anual y la Asamblea de la FIO, del 9 al 11 de noviembre de 2015.

Este año el Congreso se centró en analizar la transparencia, tanto en lo que concierne a las normativas de los diferentes países y la

supervisión de su aplicación por parte de los defensores, como a las políticas de transparencia que se llevan a cabo en cada una de las oficinas.

Relaciones con organismos internacionales

Visita de la delegación de la Comisión de Anticorrupción y Derecho Civil de Corea del Sur

El 10 de noviembre de 2015 una delegación de la división de análisis de las quejas sobre información de la Comisión de Anticorrupción y Derecho Civil de Corea del Sur se reunió con varios miembros del Síndic de Greuges de Cataluña, en una sesión de intercambio y colaboración. Los temas tratados se centraron en funciones específicas de la institución, como por ejemplo la prevención de la tortura o la defensa de los derechos LGTBI o de género, y también se trabajó monográficamente el acceso a la información y la supervisión de las empresas privadas que prestan servicios de interés general.

Otros

Simposio internacional “Libertad de información y economía, ¿mundos aparte?”

Los días 8 y 9 de junio de 2015 tuvo lugar en Potsdam un simposio internacional sobre el acceso a la información en empresas privadas. Los debates y las reflexiones se realizaron alrededor de la aplicación de la transparencia y el acceso a la información también en empresas privadas sobre todo como herramienta de prevención contra la corrupción, lo que algunas empresas hacen ya voluntariamente (y se considera una buena práctica). También se abordó la conciliación del acceso con la necesaria protección de los datos de carácter personal.

5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

Relaciones con defensores autonómicos

Jornadas de Coordinación de Defensores Autonómicos

Organizadas por la defensora del pueblo, las Jornadas de Coordinación de Defensores

Autonómicos se celebraron los días 17 y 18 de septiembre de 2015 en Santander, y se centraron en la vivienda, con temas como por ejemplo el derecho a una vivienda digna y la necesidad de elaborar buenas políticas públicas para garantizar dicho derecho. El adjunto general, en su intervención como ponente, abordó los retos que actualmente plantea la plena satisfacción del derecho a la vivienda y explicó las recomendaciones principales que el Síndic ha dirigido a las administraciones implicadas.

Jornadas de intercambio

Reunión con defensores autonómicos

El 13 de marzo de 2015 se celebró en Madrid una reunión de titulares de instituciones autonómicas de defensa de derechos para tratar diferentes temas de actualidad comunes en las oficinas de defensores, como por ejemplo la cuestión del aforo. Asimismo, el 7 de septiembre de 2015, en Sevilla, tuvo lugar una reunión de secretarios generales de los defensores autonómicos y el estatal para coordinar la presentación de datos en los respectivos informes anuales.

5.3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS EN EL TERRITORIO

En el transcurso de 2015, los desplazamientos al territorio realizados por el Síndic para profundizar en las demandas y reivindicaciones de diferentes zonas de Cataluña han sido frecuentes, a la vez que han descentralizado, en parte, la tarea de la institución.

Entre dichos desplazamientos, cabe destacar los que se hicieron, con motivo de la presentación del Informe anual y desde una perspectiva más próxima y adaptada a las correspondientes realidades, a Girona, Lleida y Tarragona. Estos desplazamientos coincidieron, a menudo, con las sesiones organizadas sobre transparencia, a raíz de la colaboración de la institución con la Asociación Catalana de Municipios y la Federación de Municipios de Cataluña, que, junto con la Cátedra Enric Prat de la Riba de Estudios Jurídicos Locales, organizaron la jornada “Transparencia, acceso a la

información y buen gobierno en la Administración local”. En dichas sesiones, el síndic explicó la evaluación de la aplicación de la Ley por parte del Síndic de Greuges: informe sobre transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

Por último, y de forma más especial, cabe destacar, por un lado, el desplazamiento al Valle de Arán, donde el síndic es conocido como *proò m dera Val d’Aran*, con el fin de atender las quejas y consultas de los vecinos de Arán, y, por el otro, el desplazamiento a las Tierras del Ebro, para mantener reuniones con representantes de la Plataforma de las Tierras de la Sénia, la Plataforma Trenes Dignos y la Comisión para la Retirada de Símbolos Franquistas, con el fin de analizar las novedades y de hacer propuestas sobre la plataforma Castor, las mejoras del sistema ferroviario y la retirada de símbolos franquistas.

5.4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN

Celebración del Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura

Como todos los años, el Síndic organizó una jornada para conmemorar el Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura, que tuvo lugar el día 26 de junio de 2015. En esta ocasión, se contó con la colaboración del Colegio de Médicos de Barcelona (COMB), que acogió la jornada en sus instalaciones, puesto que se puso el acento en el papel del médico en la detección y la prevención del maltrato al detenido de acuerdo con el Protocolo de Estambul. La conferencia magistral de la sesión, “La tortura y los derechos humanos en el mundo globalizado”, fue a cargo de Duarte Nuno Vieira, consultor forense del Alto Comisionado de Derechos Humanos de la ONU.

TIC e infancia

El Síndic de Greuges de Cataluña, en colaboración con el Palau Macaya de la Obra Social “la Caixa”, organizó unas jornadas con el título “Acceso a Internet y las TIC por parte de niños y adolescentes: oportunidades y riesgos”, que contaron con una amplia

representación de la Administración y de las empresas privadas.

Entre las conclusiones, cabe destacar la necesidad de crear políticas proactivas sobre las competencias digitales de los niños y adolescentes, más allá de las habilidades, y también dotar de más competencias los entornos implicados, como por ejemplo la escuela, la familia, el tiempo libre, etc. También se propuso crear un plan para hacer una intervención integral desde la Administración con el objetivo de integrar las TIC en todos los ámbitos de la infancia. En cuanto al ámbito de la educación en particular, sería necesario un pacto entre todos los actores implicados para conseguir introducir plenamente las TIC e Internet.

Jornadas de formación y de intercambio con síndics y defensores locales

El 26 de febrero de 2015 el síndic participó en la clausura del acto conmemorativo del 25.º Aniversario de las Sindicaturas Locales en Cataluña, organizado por el síndic local de Lleida, Josep Giné, junto con la presidenta del Parlamento, Núria de Gispert, y el alcalde de la ciudad, Àngel Ros.

En cuanto a las sesiones de intercambio, este año se han organizado dos en la sede del Síndic de Greuges de Cataluña: una sobre coacción administrativa y otra sobre la Ley de seguridad ciudadana y la reforma del Código Penal. Ambas contaron con una considerable asistencia de titulares de instituciones locales de defensa de derechos y de sus equipos.

5.5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN

Redes sociales e Internet

La presencia del Síndic en Twitter durante el año 2015 ha consolidado esta red social como un canal alternativo de entrada de consultas, que en muchos casos derivan en quejas e incluso en actuaciones de oficio. El objetivo para 2016 es registrar aquellas consultas que proceden de Twitter cuando motivan una respuesta por parte del Síndic.

Un análisis cuantitativo de la actividad de la cuenta del Síndic en Twitter constata un nuevo incremento importante de seguidores (de 5.000 se ha pasado a 6.500). Por lo tanto, el crecimiento ha sido constante desde que la institución se unió a la red social a mediados del año 2011, con un crecimiento medio de 1.500 seguidores anuales.

En cuanto a los tuits, retuits y respuestas, ascienden a 713, lo que equivale a dos tuits al día. De estos, el más popular ha sido el que hacía referencia al informe comparativo sobre la cobertura de la campaña electoral por parte de las televisiones privadas y públicas.

Respecto al sitio web www.sindic.cat, el tráfico ha experimentado un crecimiento de casi un 18% en relación con el año anterior (2014). Así, se ha pasado de 79.500 visitas a 93.600, y de 56.600 usuarios a 66.400. La presentación de la resolución por los hechos del 4F, el 23 de febrero de 2015, con motivo del documental *Ciutat morta*, generó el número más alto de visitas en un día (973).

El formulario web ha sido el canal de entrada de quejas más utilizado en 2015. Concretamente, un 29% (3.039) de todas las reclamaciones se han recibido por esta vía.

La novedad más destacada ha sido la creación del Portal de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en la Ley. Configurado en clave de mapa web, el nuevo portal funciona como catalizador y punto de referencia de muchos contenidos ya existentes en otros apartados de la web. La página de inicio del portal ha recibido 1.500 entradas y las páginas más visitadas han sido las del síndic, el adjunto general y la Ley reguladora.

A finales de año también se ha elaborado una subweb específica para el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura, que incluye varios contenidos y apartados, como por ejemplo novedades, informes, enlaces y normativa. El nuevo sitio ha entrado en funcionamiento a principios de 2016.

Visitas didácticas para grupos de estudiantes

El Síndic ofrece la posibilidad a las escuelas, institutos y centros universitarios de realizar una visita a su sede para asistir a una presentación sobre el funcionamiento de la institución.

En 2015 han visitado el Síndic grupos de ESO y de ciclos formativos de las siguientes escuelas e institutos procedentes de toda Cataluña: Institut Baix Camp, de Reus; INS Eduard Fontserè, de L'Hospitalet de Llobregat; INS Andreu Nin, de El Vendrell; los institutos Salvador Seguí, Joan Brossa y Lluïsa Cura, de Barcelona; Institut Vidal i Barraquer, de Tarragona; Institut Bernat el Ferrer, de Molins de Rei; Institut Marina, de La Llagosta, y Escola del Treball, de Lleida.

En cuanto a los estudiantes universitarios, han visitado el Síndic los alumnos del Master en Gerencia Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, un grupo de Ciencia Política de la Universidad de Barcelona y estudiantes de Educación Social de la Universidad de Girona. Por otro lado, también se ha atendido a los alumnos que lo han solicitado a título individual o en grupos reducidos. En total, aproximadamente 500 personas han pasado por la sede del Síndic con finalidades didácticas.

■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2015	19
2. Actuaciones tramitadas en el 2015	19
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas en el Síndic	20
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de políticas sociales	21
4.1. Educación e investigación	21
4.2. Infancia y adolescencia	21
4.3. Salud	21
4.4. Servicios sociales	22
4.5. Trabajo y pensiones	22
4.6. Discriminación	22
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de administración pública y tributos	22
5.1. Administración pública	22
5.2. Tributos	23
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito del consumo	23
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de políticas territoriales	23
7.1. Medio ambiente	23
7.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	23
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	24
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas iniciadas en el 2015 en el ámbito de cultura y lengua	24
10. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2015	24
11. Quejas y actuaciones de oficio admitidas y en tramitación	24
12. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el 2015	25
13. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	26
14. Cumplimiento de las sugerencias del Síndic durante el año 2015	27
15. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2015	28

	Página
16. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas en el 2015	28
17. Promotores de quejas iniciadas según género y materia	29
18. Quejas iniciadas durante el año 2015 por género	30
19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2015	30
20. Tipo de persona que presenta las quejas tramitadas en el 2015	31
21. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	31
22. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2015	32
23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración durante 2015	34
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el año 2015	35
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2015	35
25.1. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con los ayuntamientos durante el año 2015	36
25.2. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con los consejos comarcales durante el año 2015	50
25.3. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las diputaciones durante el año 2015	51
25.4. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las entidades metropolitanas durante el año 2015	51
25.5. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2015	52
25.6. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con mancomunidades durante el año 2015	52
26. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las universidades durante el año 2015	52
27. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2015	53
28. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con los consorcios durante el año 2015	54
29. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2015	55

	Página
29.1. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías de agua durante el año 2015	55
29.2. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías de gas durante el año 2015	56
29.3. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías eléctricas durante el año 2015	56
29.4. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías telefónicas durante el año 2015	56
29.5. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con las compañías de transporte durante el año 2015	57
30. Número que quejas y actuaciones de oficio iniciadas con otras entidades durante el año 2015	57
31 Instituciones a las que se traslada la queja	58
31.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	58
31.2. Número de traslados de quejas a defensores autonómicos y estatal	58
31.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	59
32. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	61
33. Compromisos adquiridos en la Carta de Servicios	62
34. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	63
35. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2015	65

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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

