



INFORME AL PARLAMENTO 2010

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2010

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Febrero de 2011
Informe al Parlamento 2010

ISSN:

Depósito legal:

Impresión:

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: America Sanchez
Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	3
I. PREÁMBULO	7
1. CONSIDERACIONES GENERALES	9
1.1. Líneas estratégicas del nuevo mandato.....	9
1.2. Desarrollo de la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges.....	10
1.3. Las competencias del Síndic y las sentencias del Tribunal Constitucional.....	11
1.4. International Ombudsman Institute.....	12
2. ESTRUCTURA DEL INFORME	12
2.1. Las cifras más destacadas.....	12
2.2. Las actuaciones más destacadas.....	13
2.3. La colaboración de las administraciones con el Síndic.....	14
3. CONSIDERACIONES FINALES	14
II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS	15
A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	17
1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19
Administración pública en cifras.....	21
Retraso de la Administración en el pago de deudas.....	24
La sujeción de la Administración a la Ley de contratos.....	26
Incidencias en la selección y la promoción de empleados públicos.....	28
El ejercicio efectivo de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el sector público.....	30
Falta de adaptación del puesto de trabajo.....	32
La pérdida de retribuciones como consecuencia de la crisis económica.....	34
Incidencias en los procedimientos de empadronamiento.....	36
Dificultades en el acceso a la información.....	40
Perjuicios por falta de valoración del daño causado.....	42
Retrasos en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial.....	44
Actuaciones de oficio.....	46
2. CONSUMO	49
Consumo en cifras.....	51
Tarifas sociales y sistema tarifario integrado.....	54
El precio del agua y la condición de residente empadronado.....	56
Empresas privadas que prestan servicios de interés general.....	58
Actuaciones de oficio.....	60
3. CULTURA Y LENGUA	63
Cultura y lengua en cifras.....	65
Capacitación lingüística del personal sanitario.....	68
Rotulación de las señales de tráfico.....	70
Actuaciones de oficio.....	72

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	73
Educación e investigación en cifras	75
Importancia de los límites a la libertad de elección escolar	78
Infrautilización de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas	82
Déficits de recursos en los centros ordinarios para la escolarización inclusiva	84
Déficits en el carácter inclusivo de las actividades complementarias y extraescolares y de los servicios de comedor y transporte escolares	86
Déficits de gratuidad de la educación	88
Los límites de la racionalidad económica en la programación de la enseñanza por parte de la Administración educativa	92
Déficits de provisión de oferta en las enseñanzas postobligatorias para combatir el abandono educativo prematuro	94
Déficits en las garantías de derechos y deberes de los alumnos en los centros escolares, y la regulación de la convivencia	96
Cambios en la nota de acceso a la universidad y efectos en los alumnos que habían superado la prueba de acceso con la normativa anterior	98
Supresión de las cuotas de acceso a la universidad para los estudiantes provenientes de ciclos formativos de grado superior	100
Actuaciones de oficio	102
5. INMIGRACIÓN	109
Inmigración en cifras	111
Disfunciones de coordinación en la tramitación de las autorizaciones de trabajo y de residencia	114
Lentitud por el exceso de celo en la exigencia de los antecedentes penales en la modificación de la situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo	116
Actuaciones de oficio	118
6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA	119
Infancia y adolescencia en cifras	121
Déficits de inversión en políticas contra la pobreza infantil	124
Déficits relacionados con las prestaciones económicas destinadas a la infancia	126
Problemas detectados en torno a los acogimientos familiares	128
Déficits y disfunciones en la provisión del recurso de protección	130
Carencias en la garantía de los derechos de los niños en centros residenciales de protección o en los centros de justicia juvenil	132
La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes tutelados	134
Déficits en torno al servicio prestado en los espacios de encuentro	136
Déficits en la atención inmediata de los menores extranjeros no acompañados	138
Limbo legal en el que se hallan los jóvenes extranjeros no acompañados con documentación que acredita su minoría de edad	140
Déficits relacionados con el uso de los espacios de detención de menores para la custodia de menores del sistema de protección	142
Déficits relacionados con la regulación y el ejercicio efectivo del derecho al tiempo libre en condiciones de igualdad	144
Actuaciones de oficio	146
7. MEDIO AMBIENTE	153
Medio ambiente en cifras	155
Carencias y deficiencias en la objetivación de la contaminación acústica	158
Problemas asociados al servicio de recogida de basuras urbanas	160
Actuaciones de oficio	162

8. ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	163
Ordenación del territorio en cifras	165
Lentitud en la tramitación de las subvenciones y ayudas para la vivienda	168
Desproporción de los requisitos exigidos para acceder a la red de mediación para el alquiler social	170
Ejecución del planeamiento general e incidencia en los derechos de las personas afectadas ...	172
La aplicación del planeamiento a la actividad municipal	174
Actuaciones de oficio	176
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	179
Participación ciudadana en cifras	181
Incumplimiento en la periodicidad de las sesiones ordinarias del pleno municipal.	184
Falta de acceso público a la información y transparencia de actos del pleno y de la junta de gobierno	186
Negativa a facilitar la participación de grupos municipales a medios de comunicación públicos. ...	188
Dificultades de las personas invidentes para acceder a la información en procesos electorales.	190
Actuaciones de oficio	192
10. SALUD	193
Salud en cifras	195
Sobre derechos relacionados con la igualdad y la no discriminación de las personas	198
Sobre derechos relacionados con la autonomía de la persona	200
Sobre derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad	202
Sobre derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la historia clínica	204
Sobre derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria	206
Sobre derechos relacionados con la información general y sobre las prestaciones y servicios	208
Sobre derechos relacionados con la calidad asistencial	210
Actuaciones de oficio	212
11. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	215
Seguridad ciudadana y justicia en cifras	217
Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles	220
Falta de respuesta de los colegios profesionales	222
Falta o retraso de la respuesta de la policía local a las solicitudes de información	224
Disparidad de precios en los economatos de los centros penitenciarios	226
Falta de homogeneidad en la regulación interna de las comunicaciones entre internos	228
Incidencias en el cumplimiento de los programas de tratamiento	230
Actuaciones de oficio	232
12. SERVICIOS SOCIALES	235
Servicios sociales en cifras	237
Incumplimientos graves en el reconocimiento de la dependencia	240
Retrasos y descoordinación en el diseño de los programas individuales de atención	242
Dificultades de información y de acceso a servicios y prestaciones	244
Muerte durante los trámites relacionados con la Ley de autonomía personal	246
Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad	248
Demoras e insuficiencia de prestaciones de asistencia social	250
Incumplimiento de la normativa sobre la accesibilidad del transporte público	252
Inadecuación de los recursos residenciales para casos específicos	254
Actuaciones de oficio	256

13. TRABAJO Y PENSIONES	259
Trabajo y pensiones en cifras	261
La necesidad de notificar la situación de incapacidad laboral temporal y las nuevas tecnologías ...	264
Incompatibilidad de las becas de transporte, entre otras ayudas, con el subsidio de paro	266
Actuaciones de oficio	268
14. TRIBUTOS	269
Tributos en cifras	271
Falta de rigor en la imposición y la ordenación de las contribuciones especiales	274
Algunas cuestiones en torno a las tasas	276
Actuaciones de oficio	279
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	281
1. INTRODUCCIÓN	283
2. DATOS GENERALES	285
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el 2010	285
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el 2010	288
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2010	309
3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2010	313
3.1. Actuaciones por materias	313
3.2. Quejas iniciadas en el año 2010 por género	314
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2010	315
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	317
3.5. Resoluciones no aceptadas	318
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones	330
3.7. Administraciones afectadas	333
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos	353
4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES	355
4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic	355
4.2. Tiempos de tramitación de los expedientes	356
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges	357
4.4. Valoración de los usuarios en los cuestionarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges	358
III. ACTUACIONES INTERNACIONALES E INSTITUCIONALES	361
1. INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)	363
2. OTRAS RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	365
3. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	367
4. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	372
5. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO	372
IV. ACTUACIONES DE PRENSA Y COMUNICACIÓN	375
1. INTRODUCCIÓN	377
2. COLABORACIONES PERIÓDICAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	377
3. RUEDAS DE PRENSA CONVOCADAS POR EL SÍNDIC	377
4. INTERNET	378
5. CAMPAÑA DE PUBLICIDAD EN AUTOBUSES Y ACCIONES DE MÁRQUETING DIRECTO	378
6. VISITAS ESCOLARES Y FORMATIVAS A LA SEDE DEL SÍNDIC	379

I. PREÁMBULO

1. CONSIDERACIONES GENERALES	9
1.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL NUEVO MANDATO	9
1.2. DESARROLLO DE LA LEY 24/2009, DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	10
1.3. LAS COMPETENCIAS DEL SÍNDIC Y LAS SENTENCIAS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	11
1.4. INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE	12
2. ESTRUCTURA DEL INFORME	12
2.1. LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS	12
2.2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS	13
2.3. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON EL SÍNDIC	14
3. CONSIDERACIONES FINALES	14

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El 31 de diciembre del 2009 entró en vigor la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges. Un mes después el Parlamento de Cataluña elegía a Rafael Ribó para un nuevo mandato como Síndic de Greuges de Cataluña. Estos dos hechos permitieron desde el inicio del segundo trimestre del 2010 un impulso organizativo importante en la institución, así como el desarrollo o la adaptación de las nuevas previsiones contenidas en la Ley 24/2009. Estas actuaciones han acompañado la función principal de la institución, que no es otra que la defensa de los derechos de las personas de acuerdo con el mandato estatutario que el Síndic tiene encomendado.

El nombramiento por parte del Síndic del nuevo equipo de siete personas que configuran el Consejo de Dirección de la institución se produjo a finales del mes de marzo y fue precedido por la ratificación por parte del Parlamento de las personas que debían asumir las funciones de adjunto general y las de la adjunta para la defensa de los derechos de los niños y de los adolescentes, Jordi Sànchez y Maria Jesús Larios, respectivamente. La configuración de este equipo de dirección respondió a criterios tanto de calidad profesional de las personas designadas como de eficiencia y ahorro presupuestario, designando para dos de las cinco plazas vacantes en el Consejo de Dirección de personas del equipo de asesores del Síndic, de modo que las responsabilidades que habían ejercido hasta entonces se reasignaron al resto del equipo de la institución.

En estas primeras líneas del Informe 2010 del Síndic, es oportuno remarcar la existencia a lo largo de 2010 de varias actuaciones de relevancia a nivel internacional como consecuencia de las responsabilidades que el Síndic ha adquirido en el marco, entre otros, del Instituto Internacional del Ombudsman (International Ombudsman Institute -IOI-).

1.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL NUEVO MANDATO

Una de las prioridades en los primeros meses del nuevo mandato del Síndic de Greuges fue trazar las líneas de actuación de la institución de cara a los próximos años para cumplir con el mandato estatutario y las previsiones que incorpora la nueva Ley del Síndic. Estas líneas responden a unos ejes básicos determinados por el principio de excelencia, aprovechando la experiencia y todos los intercambios y procesos de aprendizaje que se producen en la institución,

y por el principio de equidad, concretado en una voluntad de enfocar el trabajo del Síndic para garantizar los derechos de las personas y los colectivos que menos se quejan, pese a ser quienes más necesitan su intervención.

La excelencia y la equidad suponen que exista un mayor conocimiento de la institución y también que sea más accesible y ofrezca un servicio de calidad. El Síndic debe ser útil para las personas y sus derechos y hacer pedagogía de los deberes. Debe ser útil para las administraciones incrementando las vías de colaboración y contribuyendo a fomentar la cultura de servicio público en las administraciones. Probablemente, deben replantearse las relaciones con las administraciones y empresas privadas de servicios de interés general, con el objetivo de ganar efectividad en la resolución de los problemas de la gente y en la mejora de los procesos y el respeto de los derechos.

La doble vertiente del Síndic ante la Administración y las empresas que prestan servicios de interés general –la de investigador y la de colaborador– tiene que saberse conjugar, de modo que estas funciones se desempeñen con mayor profundidad y celeridad. La nueva Ley del Síndic facilita nuevos instrumentos de relación, de forma directa, mediante una mayor cultura presencial ante la Administración, así como la posibilidad de una mayor celeridad. En este contexto, en este mandato se potenciarán los instrumentos y las disposiciones legales de control, de evaluación y colaboración *de* y *con* las administraciones. De la misma forma puede afirmarse que se desarrollarán los instrumentos de presión para reducir la falta de colaboración, así como para incrementar las aceptaciones de las instituciones objeto de investigación del contenido de las resoluciones del Síndic.

Con la voluntad de contribuir a desarrollar la cultura democrática del ejercicio de los derechos por parte de las personas y a garantizar su cumplimiento por parte de las administraciones, así como a alimentar la cultura de la observancia de los deberes, es un objetivo que al final del mandato se haya creado una red, institucional y social, bajo la coordinación del Síndic de Greuges, para dar a conocer los derechos de las personas en Cataluña, facilitar información y orientación de cómo y dónde ir a reclamarlos, así como visualizar y facilitar el acceso a las instancias que puedan servir a este objetivo.

La decisión del Síndic de profundizar, ante la ciudadanía y a través del Parlamento, en la cultura de la evaluación del grado de consecución

de los objetivos planteados se traducirá en la demanda a la Comisión del Síndic de una comparecencia cada tres años de mandato, además de la de los informes anuales correspondientes, como mecanismo para rendir cuentas y hacer balance del trabajo realizado y el grado de consecución de los objetivos de mandato. La primera de las comparecencias debería establecerse alrededor de la primavera de 2013.

1.2. DESARROLLO DE LA LEY 24/2009, DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.2.1. Reglamento de organización y de régimen interno

De acuerdo con lo previsto en la Ley, y concretamente en el artículo 85, se ha aprobado el nuevo Reglamento de Organización y de Régimen Interno (RORI) de la institución, que se entregó el pasado 30 de diciembre a la presidenta del Parlamento, de conformidad con la disposición transitoria 4 de la Ley del Síndic.

1.2.2. Falta de actuación previa ante la Administración y acceso a la información

Desde principios de julio se ha desarrollado, en virtud del artículo 39 de la Ley 24/2009, el mandato de actuación del Síndic en los casos en los que se reciben quejas con falta de actuación previa ante la Administración por parte de quien formula la queja. Aún es prematuro valorar el impacto de la aplicación de este artículo, especialmente en lo concerniente a su eficacia en el número de respuestas obtenidas a los requerimientos del Síndic.

En cualquier caso, la aplicación de este artículo remite a una cuestión más general y que tiene que ver tanto con el acceso a la información que está en manos de las administraciones como con los plazos de respuesta que la Administración tiene y utiliza para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. Y es voluntad del Síndic incidir en ambas cuestiones para su mejora.

1.2.3. Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes

La Ley 24/2009, del Síndic de Greuges, en el artículo 68, atribuye al Síndic de Greuges la condición de Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas

Cruelles, Inhumanos o Degradantes (ACPT). Las funciones que debe cumplir la ACPT son, entre otras, visitar periódicamente los espacios en los que se encuentren personas privadas de libertad, hacer recomendaciones a las autoridades competentes, formular propuestas y observaciones sobre los anteproyectos de ley en esta materia y ejercer cualquier otra función atribuida por el Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

La participación de la sociedad civil en el funcionamiento de los mecanismos nacionales de prevención de la tortura es esencial. La vinculación de la sociedad civil en la misión del Síndic en materia de prevención de la tortura en Cataluña se ha articulado mediante la creación de un consejo asesor formado por un grupo multidisciplinar de doce profesionales que cubren, como mínimo, los campos específicos del conocimiento de derecho, salud y derechos humanos.

Mediante la elección, el pasado 29 de julio, de los doce miembros de este consejo asesor la cámara catalana dio un paso adelante en la puesta en marcha de la ACPT. El Consejo tiene la misión de asistir al Síndic de Greuges en el ejercicio de sus funciones como ACPT. Las personas designadas por el Parlamento son: Lúdia Condal y Pedro Yúfera, a propuesta de los colegios profesionales de abogados; Mariona Creus y Miquel Vilardell, a propuesta de los colegios profesionales del ámbito de la salud; Sabina Puig, Olga Casado, Eva Labarta y Joan Merelo-Barberà, a propuesta de ONG de defensa de los derechos humanos; Santiago Redondo y Victòria Camps, propuestos por los centros universitarios de investigación sobre derechos humanos; José María Mena y Jaume Saura, profesionales con experiencia en la prevención de la tortura y en el trabajo con personas privadas de libertad.

El Síndic de Greuges ejerce las funciones que le corresponden como ACPT a través de un equipo de trabajo. El equipo propuesto por el Síndic fue ratificado por la Comisión del Síndic de Greuges, el pasado 1 de octubre. El equipo de trabajo actual está integrado por Rafael Ribó, en su condición de Síndic, Eva Labarta y José María Mena, en su condición de miembros del Consejo Asesor del Síndic de Greuges para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o degradantes, e Ignasi Garcia-Clavel y Mar Torrecillas, en calidad de profesionales al servicio del Síndic de Greuges.

Se está esperando que el Gobierno español comunique a las Naciones Unidas que el Síndic es

la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, como mecanismo nacional de prevención. El Síndic de Greuges ha recordado al presidente de la Generalitat que esto está pendiente y le ha sugerido que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 24/2009, solicite de forma urgente al Gobierno español esta comunicación.

Durante esta espera todas las funciones previstas en la Ley 24/2009 son plenamente vigentes en nuestro ámbito de autogobierno. Los primeros meses de funcionamiento, la ACPT ha elaborado su reglamento y tanto el Consejo Asesor como el equipo permanente han iniciado su trabajo en cumplimiento de las funciones asignadas. De acuerdo con el artículo 74 de la Ley del Síndic, el pasado 31 de diciembre, el Síndic de Greuges entregó a la presidenta del Parlamento el primer informe anual sobre las actuaciones llevadas a cabo como ACPT.

1.3. LAS COMPETENCIAS DEL SÍNDIC Y LAS SENTENCIAS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

El año 2010 también ha estado determinado por diferentes actuaciones que han tenido el Tribunal Constitucional (TC) en el centro del debate. La más relevante es la sentencia del alto tribunal sobre el Estatuto de Cataluña de 2006, a raíz del recurso presentado por el Partido Popular. Como ya se expresó en su día, el veredicto permite constatar una mengua del derecho del autogobierno en Cataluña y de las voluntades democráticas que le avalan, así como de algunos derechos.

Debe considerarse un anacronismo impropio de un modelo de estado descentralizado como corresponde al Estado autonómico el hecho de que el Tribunal Constitucional haya declarado la inconstitucionalidad del término de exclusividad recogido en el artículo 78 del Estatuto de autonomía referido a la supervisión que el Síndic podía ejercer de forma exclusiva sobre la Administración de la Generalitat y entes afectos. En las democracias contemporáneas donde existe un modelo descentralizado del poder –ya sea de tipo federal o autonómico–, como sucede en estados como Reino Unido, Bélgica, Austria y Argentina, cuando existe una institución de ombudsman a nivel regional que controla la Administración regional, la institución estatal, si coexiste, no interviene en los asuntos regionales.

Cabe recordar que, en el caso de Cataluña, el ombudsman de ámbito estatal no encaja en los mecanismos de control del parlamento catalán. Ninguna ley central ni autonómica prevé que el Defensor del Pueblo pueda comparecer para informar de sus actuaciones ante otra institución parlamentaria que no sean las Cortes Españolas. Ningún parlamento autonómico tiene esta posibilidad desarrollada ni es previsible que la tenga. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo no podrá –en el supuesto de que intervenga en asuntos competenciales de las autonomías– presentar y discutir sus conclusiones en los parlamentos competentes.

Finalmente, hay que considerar que la decisión del TC abre la puerta a la ineficiencia, en el sentido de permitir la duplicidad de actuaciones entre el Síndic de Greuges y el Defensor del Pueblo, y comporta una falta de optimización de los recursos públicos. Niega la prevalencia en la intervención de la institución más próxima, también de acuerdo con el principio de subsidiariedad, y abre la puerta a una duplicidad, con consecuencias negativas que se agravan en el contexto actual de crisis y de necesaria reducción del gasto público.

Dejando constancia de estos razonamientos y una vez publicada la sentencia del TC, el Síndic ha expresado en varias ocasiones la necesidad de establecer con el Defensor del Pueblo un convenio de colaboración que, bajo el estricto cumplimiento del veredicto del TC, permita encontrar vías para evitar las posibles duplicidades en actuaciones en la defensa de derechos de las dos instituciones. La base para esta colaboración puede encontrarse en el fundamento 33 de la mencionada sentencia cuando distingue el tratamiento de la exclusividad según si se trata de derechos fundamentales o no.

Cabe recordar que el TC ha avalado, en la sentencia del recurso contra el Estatuto presentado por el Defensor del Pueblo, la colaboración entre el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges en el ejercicio de sus funciones para evitar duplicidades en el funcionamiento ordinario de ambas instituciones.

También debe valorarse positivamente que el TC haya desestimado tanto la parte del recurso del Defensor del Pueblo contra el título de derechos contenidos en el Estatuto como la pretensión de inconstitucionalidad del Defensor del Pueblo sobre la facultad del Síndic para supervisar la Administración local catalana, más allá de las materias de competencia autonómica transferida o delegada a los entes locales.

Hay que tener presente que existe un recurso de inconstitucionalidad pendiente de resolución contra la atribución al Síndic de Greuges de la condición de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, recurso que el Defensor del Pueblo presentó en marzo de 2010 por motivos de competencias internacionales. Desde el Síndic se continuará trabajando para alcanzar un acuerdo de colaboración con el Defensor del Pueblo en este punto, como ya se ha explicado anteriormente.

Finalmente, en este mismo sentido, cabe destacar que una de las actuaciones que el Síndic ha desarrollado a lo largo de 2010 con voluntad de ganar eficiencia y evitar duplicidades, esperando la firma del convenio con el Defensor del Pueblo, ha sido el recordatorio a todas las personas interesadas del artículo 60 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, que establece que todas las administraciones y los organismos públicos que sean objeto de investigación por una institución equivalente al Síndic de Greuges en el ámbito del Estado o de la Unión Europea deben comunicarlo al Síndic. Hay que destacar que el grado de cumplimiento de las administraciones y de los organismos públicos de este precepto legal es alto y que ello facilita una mejor coordinación, entre otros, con el Defensor del Pueblo.

1.4. INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE

En el año 2010 ha sido especialmente intenso en el alcance y los frutos obtenidos de la presencia del Síndic en la esfera internacional. El acontecimiento más relevante fue la celebración de la Conferencia y Asamblea Europea del IOI en Barcelona los primeros días de octubre. El encuentro permitió reunir a los ombudsmen de prácticamente todos los países europeos.

La trascendencia de una presencia del Síndic de Greuges en los organismos y foros internacionales de los ombudsmen es notable no sólo para la institución sino para el conjunto del país. Cataluña encuentra en este hecho concreto una proyección hacia el exterior que potencia su reconocimiento y que resulta recomendable en el escenario globalizado en el que nos movemos.

La actividad internacional del Síndic se ha visto completada con la presencia en la Junta Mundial del IOI, la participación en el encuentro anual de la FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman) y del ENOC (Red de Defensores para la Infancia) y en el programa de cooperación en los Balcanes, y la asistencia a varias conferencias, seminarios y congresos internacionales invitado como ponente.

2. ESTRUCTURA DEL INFORME

Coincidiendo con el inicio del nuevo mandato del Síndic, se ha modificado la estructura del informe anual que se presenta al Parlamento con la voluntad de que sea más ágil y conciso. Con el informe el Síndic rinde cuentas de la tramitación de quejas y actuaciones de oficio llevadas a cabo a lo largo del año, así como de actuaciones y actividades realizadas en idéntico periodo.

El CD que acompaña al informe recoge de forma exhaustiva todos los casos tramitados y que han sido finalizados a lo largo del año 2010. El informe también incorpora el apartado que incluye las cifras de las actuaciones de la institución y, además, se presentan de forma comparativa respecto al año anterior para poder valorar la evolución de la institución.

La parte central del informe se ha destinado a presentar, para cada una de las materias en las que el Síndic organiza la tramitación de las quejas, las casuísticas que, según el personal asesor del Síndic de Greuges, tienen valor de categoría. La presentación de estas categorías de quejas va acompañada de ejemplos concretos de casos que ayudan a contextualizar las categorías escogidas.

2.1. LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS

El año 2010 se ha caracterizado por un ligero incremento respecto al año anterior de las actuaciones del Síndic referidas a las quejas recibidas y las actuaciones de oficio impulsadas, con un total de 6.216 quejas y actuaciones de oficio. También ha sido un ejercicio en el que las respuestas dadas por las administraciones a petición del Síndic se han visto incrementadas en más de un 22% respecto al 2009. En todo el año se han recibido 8.667 respuestas.

El total de las personas que se han dirigido a la institución ha sido 31.344, cerca de un 10% más de las que fueron atendidas en el año anterior. Si sumamos las consultas recibidas, 15.288, a las quejas y actuaciones de oficio mencionadas, el número total de actuaciones a lo largo del año es de 21.504. La aceptación (total o parcial) de las resoluciones emitidas por el Síndic ha sido de un 88% y sólo en un 12% de casos no se han aceptado.

En cuanto a las materias sobre las que se han presentado más quejas, destaca administración pública (1.173), ordenación del territorio (877) y servicios sociales (873). En el caso de las consultas, las materias que han tenido más solicitudes han

sido consumo (3.186), administración pública (2.061) y ordenación del territorio (1.493).

2.2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS

Son muchas las actuaciones que podrían reseñarse en este escrito introductorio. En los párrafos siguientes sólo se explicitan algunas, sin voluntad alguna de exhaustividad.

En el mes de mayo tuvieron lugar, organizadas por el Síndic, las Jornadas de Acceso a la Información Pública: el avance en transparencia. En el marco de estas jornadas, el Síndic anunció que pediría al Gobierno de la Generalitat la regulación del derecho de acceso a la información pública y se ha dirigido al Gobierno de la Generalitat para su impulso.

Entre las conclusiones de las Jornadas, cabe destacar las cinco consideraciones siguientes: 1) los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información en manos del sector público, y las excepciones a este derecho deben interpretarse en sentido restrictivo; 2) la transparencia permite que los ciudadanos puedan evaluar la gestión pública, que conozcan el gasto público, y así se eviten prácticas fraudulentas o corruptas; 3) las administraciones deben ser proactivas en la difusión de la información y deben responder las demandas de información de los ciudadanos; 4) las administraciones deberían responder siempre y de forma rápida las solicitudes de información de los ciudadanos; 5) según la experiencia internacional, la protección del derecho de acceso a la información debe ser garantizada por un órgano independiente.

Las incidencias en los procedimientos de empadronamiento han continuado presentes en las actuaciones del Síndic. La exigencia de documentos que la normativa, en ningún caso, establece como requisitos para la inscripción en el padrón dificulta el derecho al empadronamiento y, además, va en detrimento de los propios objetivos del padrón. Como se ha reiterado en diferentes ocasiones hay que evitar prácticas que impidan que el padrón refleje la realidad del censo de personas que residen en el municipio.

Es especialmente significativa la negativa del Ayuntamiento de Tortosa a aceptar las sugerencias del Síndic en el sentido de que deje de exigir la cédula de habitabilidad, ya que este requisito está fuera del marco legal y vulnera derechos. El consistorio mantiene la negativa a la propuesta del Síndic y argumenta, sin fundamentos jurídicos, estadísticos o sociodemográficos que lo avalen, que sus protocolos le permiten perseguir la sobreocupación, obviando que, según los datos del

departamento competente de la Generalitat en materia de vivienda, no había constancia alguna ni de pisos sobreocupados en Tortosa ni tampoco constaba demanda alguna para ceder viviendas sociales para combatir posibles casos de sobreocupación.

El Síndic de Greuges recomienda una legislación común y que se unifiquen los criterios utilizados por los ayuntamientos en la gestión del padrón, entre otros motivos, para evitar que la dispersión de criterios provoque una mengua de derechos. En resumen, la unificación de criterios debe facilitar cumplir con el principio de seguridad jurídica y permitiría a todo el mundo conocer las expectativas de derecho que tienen en sus relaciones con el padrón municipal, y a la vez evitar situaciones de desigualdad en función del municipio de residencia.

Una vez más se han podido constatar las dificultades con las que se encuentra gran parte de la población para acceder a una vivienda digna. Este hecho, además, se ha agravado porque una parte bastante significativa de la población no puede hacer frente a las cargas hipotecarias contraídas como consecuencia, en muchos casos, de la pérdida del puesto de trabajo.

En este contexto, es necesaria una intervención decidida de la Administración para analizar alternativas y evitar, siempre y cuando sea posible, ejecuciones hipotecarias de las viviendas habituales. La Administración debería agilizar la tramitación de las ayudas públicas para hacer frente a las situaciones urgentes, tanto de las personas que les solicitan acceder a una vivienda como de las que puedan solicitar la ayuda para evitar su pérdida. Un ejemplo podría ser la iniciativa de la oficina Ofideute, que tiene como objetivo ayudar, a través de la mediación, a las personas que tienen problemas con el pago de los compromisos contraídos; iniciativa que debería potenciarse y ampliarse.

En las múltiples actuaciones en relación a problemáticas asociadas a la aplicación de la Ley de autonomía personal, destacan reiteradamente los problemas que se derivan para determinar la existencia de dependencia cuando se produce la defunción de la persona solicitante una vez el proceso de tramitación ya se ha iniciado. No es admisible que se trasladen a los particulares las consecuencias de la actividad insuficiente de la Administración y menos todavía que la Administración no lleve a la práctica el deber inexcusable de dictar la resolución expresa de cada procedimiento.

Pese a la falta de aceptación por parte de la Administración de las recomendaciones del Síndic, porque informa que sólo reconoce el derecho de las personas herederas a percibir la prestación si la resolución del programa individual de atención (PIA) sobre la persona interesada se ha dictado antes de su defunción, el Síndic considera que el reconocimiento de la situación de dependencia debería producir efectos siempre y cuando se acredite la situación de esta dependencia.

De las quejas recibidas en materia de educación se evidencia que la racionalidad económica que las administraciones observan como respuesta a las restricciones presupuestarias sobrevenidas en los últimos años puede generar vulneraciones del derecho a la educación. La supresión de ofertas educativas en centros o en barrios socialmente desfavorecidos puede afectar negativamente al derecho a la educación en igualdad de oportunidades. De forma específica, el Síndic ha solicitado que la aplicación de los criterios de racionalidad económica en la programación de enseñanza no vaya en detrimento de la equidad y del derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

En el ámbito de la función protectora de la Administración el Síndic ha puesto en evidencia cuán prioritario es regular los derechos de los niños en centros y reglamentar su funcionamiento en una norma jurídica de alcance general. Ya en el informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, que el Síndic entregó al Parlamento en junio del 2009, se ponía sobre la mesa la necesidad de que la que entonces era la futura ley de infancia tuviera un catálogo específico de derechos de los niños en el sistema de protección.

La tarificación diferenciada del agua en función de si los usuarios del servicio están empadronados en el municipio o no ha comportado una discriminación que debería corregirse. Como se ha recordado a algunos ayuntamientos que han promovido esta medida, la aplicación de tarifas diferentes a un servicio público por razón de residencia genera discriminación. El Síndic ha sugerido que se modifique el sistema tarifario del agua en los casos planteados para acabar con la discriminación.

Finalmente, cabe destacar las reiteradas quejas referidas a dilaciones en las respuestas en que la Administración es requerida por los ciudadanos cuando se dirigen a ella. De forma singular, sobresalen las quejas sobre los retrasos de la Administración en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial. Cabe recordar

que el procedimiento de responsabilidad patrimonial está sujeto al criterio de celeridad y debe impulsarse de oficio en todos sus trámites.

2.3. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON EL SÍNDIC

El grado de colaboración de las administraciones y los organismos públicos con el Síndic de Greuges en general es bueno. Ciertamente, existe margen para acortar plazos en la respuesta recibida de los organismos y las administraciones a los que se ha solicitado información. Pese a esta valoración general positiva, hay que dejar constancia de que estas relaciones no siempre responden a los plazos y la forma previstos en el mandato del legislador.

Un ejemplo claro de voluntad manifiesta de incumplimiento de la Ley del Síndic de Greuges en lo concerniente al artículo 59 es la Delegación del Gobierno del Estado en Cataluña. De acuerdo con este artículo, el Síndic de Greuges ha solicitado la colaboración de la Administración general del Estado en Cataluña en seis ocasiones y, pese a que se ha reiterado esta demanda de colaboración, la Delegación del Gobierno Central en Cataluña no la ha atendido.

Esta actitud deja patente la inexistente voluntad de colaboración. El Síndic informa de ello al Parlamento para que adopte las medidas que considere oportunas.

También han existido incumplimientos y obstaculizaciones a la labor investigadora del Síndic, según el artículo 61.1 de la ley reguladora de la institución. De acuerdo con la Ley, se ponen estos casos en conocimiento del Parlamento, cuya atención llamamos especialmente en los casos denunciados de obstaculización, entendiéndose que han impedido el acceso del Síndic de Greuges a los expedientes, informaciones, datos y documentación necesarios en el curso de una investigación.

3. CONSIDERACIONES FINALES

La presentación del Informe anual al Parlamento es para el Síndic de Greuges algo más que un mero cumplimiento legislativo. Se quiere trasladar a la más alta institución del país la labor del Síndic en la defensa y la cultura de los derechos y deberes y en la mejora de las prácticas de la Administración, para que se utilice en cámara parlamentaria como un instrumento de mejora de la garantía de los derechos.

II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	17
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	281

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19
2. CONSUMO	49
3. CULTURA Y LENGUA	63
4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	73
5. INMIGRACIÓN	109
6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA	119
7. MEDIO AMBIENTE	153
8. ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	163
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	179
10. SALUD	193
11. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	215
12. SERVICIOS SOCIALES	235
13. TRABAJO Y PENSIONES	259
14. TRIBUTOS	269

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Administración pública en cifras

Contratación

Retraso de la Administración en el pago de deudas

La sujeción de la Administración a la Ley de Contratos

Función pública

Incidencias en la selección y promoción de empleados públicos

El ejercicio efectivo de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el sector público

Falta de adaptación del puesto de trabajo

La pérdida de retribuciones como consecuencia de la crisis económica

Procedimiento

Incidencias en los procedimientos de empadronamiento

Dificultades en el acceso a la información

Responsabilidad

Perjuicios por la falta de valoración del daño causado

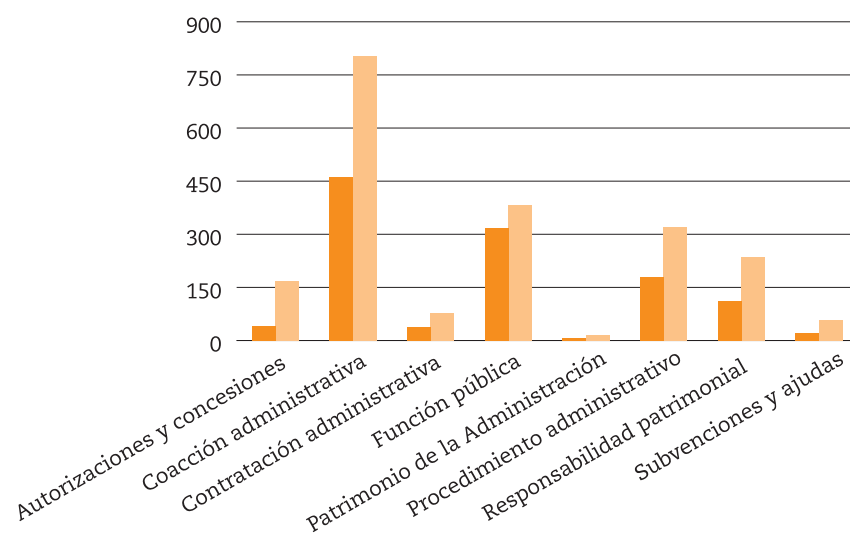
Retrasos en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial

Actuaciones de oficio

Administración pública en cifras

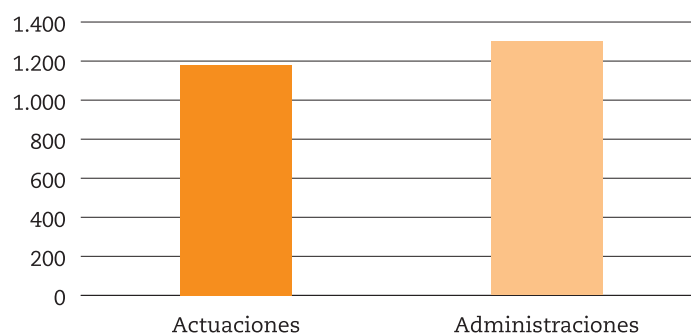
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Administración pública	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Autorizaciones y concesiones	41	-	168	209
Coacción administrativa	462	1	802	1.265
Contratación administrativa	37	1	79	117
Función pública	317	1	384	702
Patrimonio de la Administración	7	-	15	22
Procedimiento administrativo	175	3	320	498
Responsabilidad patrimonial	112	-	236	348
Subvenciones y ayudas	22	-	57	79
Total	1.173	6	2.061	3.240



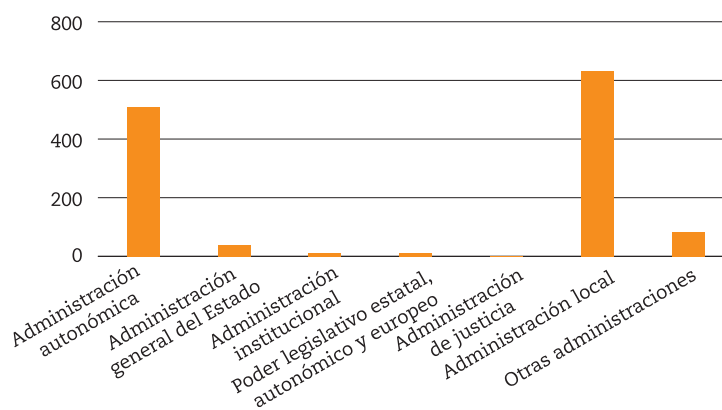
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	1.077	1.077
Dos administraciones afectadas	89	178
Tres administraciones afectadas	10	30
Cuatro administraciones afectadas	2	8
Siete administraciones afectadas	1	7
Total	1.179	1.300



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

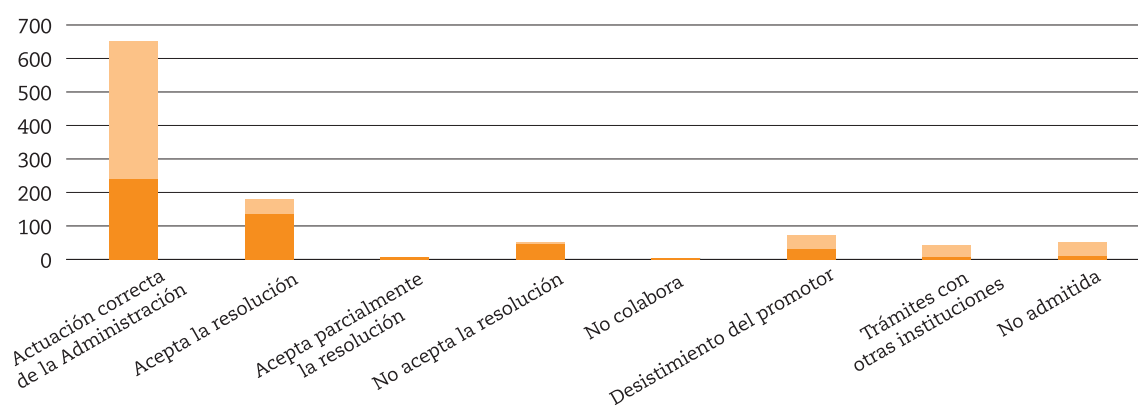
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	509	5	514
Administración general del Estado	38	-	38
Administración institucional	11	-	11
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	11	-	11
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	632	7	639
Otras administraciones	83	2	85
Total	1.286	14	1.300



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

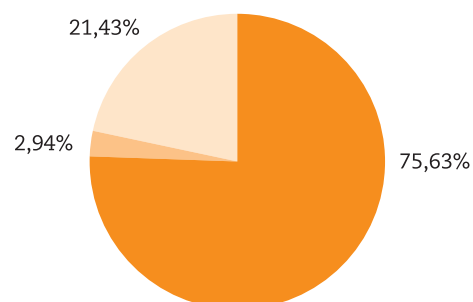
	■ < 2010	■ 2010	Total
Actuaciones en tramitación	204	603	807
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	153	574	727
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	51	29	80
Actuaciones finalizadas	469	535	1.004
Actuación correcta de la Administración	241	410	651
- Antes de la investigación del Síndic	128	326	454
- Después de la investigación del Síndic	113	84	197
Acepta la resolución	135	45	180
Acepta parcialmente la resolución	7	0	7
No acepta la resolución	47	4	51
No colabora	1	0	1
Desistimiento del promotor	31	40	71
Trámites con otras instituciones	7	36	43
No admitida	10	41	51
Total	683	1.179	1.862

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	180	75,63%
■ Acepta parcialmente la resolución	7	2,94%
■ No acepta la resolución	51	21,43%
Total	238	100,00%



Retraso de la Administración en el pago de deudas

Los efectos de la crisis económica se han traducido en un aumento de impagos, retrasos y prórrogas en la liquidación de facturas vencidas que afecta a todos los sectores. En especial, la crisis afecta a las pequeñas y medianas empresas, que funcionan con una gran dependencia del crédito a corto plazo y con unas limitaciones de tesorería que hacen especialmente complicada su actividad en el contexto económico actual. Así, el Síndic ha recibido quejas de autónomos y de pequeñas empresas referidas al atraso de la Administración en el pago de las deudas. En estos casos, el Síndic recuerda a las administraciones que, al pago de las deudas hay que añadirle el abono de los intereses en los términos establecidos legalmente.

Se reduce a un máximo de treinta días el plazo de pago del sector público, que se aplicará a partir del 1 de enero de 2013

El 7 de julio de 2010 entró en vigor la Ley estatal 15/2010, de 5 de julio, de la modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Esta ley debe jugar un papel importante para el sistema económico español, ya que materializa un cambio estructural que abre la puerta para que España no esté en la cola de los plazos de pago en Europa.

En este entorno, es relevante reducir los plazos actuales de pago del sector público y, por ello, la Ley reduce a un máximo de treinta días el plazo de pago que se aplicará a partir del 1 de enero de 2013, siguiendo un período transitorio de reducción de estos plazos que, hasta el 31 de diciembre de 2010, se ha fijado en cincuenta y cinco días y, hasta el 31 de diciembre de 2011, en cincuenta días.

Por otra parte, la Ley propone un procedimiento ágil para hacer efectivas las deudas de los poderes públicos, y establece mecanismos de transparencia en materia de cumplimiento de las obligaciones de pago, a través de informes

periódicos en todos los niveles de la Administración y del establecimiento de un nuevo registro de facturas en las administraciones locales.

Una de las novedades destacadas de la Ley 15/2010, de 5 de julio, estaba en la disposición adicional cuarta, que establecía una nueva línea de crédito preferente llamada ICO-morosidad entes locales, dirigida a las entidades locales para facilitar el pago de deudas firmes e impagadas a empresas y autónomos antes del 30 de abril de 2010.

Sin duda, el establecimiento de esta línea de crédito habría permitido agilizar los pagos de deudas firmes e impagadas a empresas y autónomos por parte de las entidades locales, pero la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el 2011 la ha dejado sin efecto.

En concreto, esta ley ha dado una nueva redacción a la disposición adicional cuarta de la Ley 15/2010, según la cual el Instituto de Crédito Oficial continuará atendiendo las necesidades de financiación de las comunidades autónomas y administraciones locales de acuerdo con los criterios de riesgo económico, financiero y presupuestario propios de su actividad como entidad de crédito.

Finalmente, también cabe hacer referencia a la modificación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. La Ley 15/2010 añade el artículo 200.bis a la mencionada ley, que incorpora un procedimiento para hacer efectivas las deudas de las administraciones públicas.

Al pago de la cantidad debida hay que añadirle el abono de intereses en los términos establecidos legalmente

Así, una vez transcurrido el plazo de pago previsto, los contratistas pueden reclamar por escrito a la administración contratante el cumplimiento de la obligación de pago y, en su caso, de los intereses de demora. Si, transcurrido el plazo de un mes, la Administración no responde, debe entenderse reconocido el vencimiento del plazo de pago y las personas

interesadas pueden formular un recurso contencioso-administrativo contra la inactividad de la Administración.

Una vez iniciada la vía judicial, la Ley especifica que los reclamantes pueden solicitar como medida cautelar el pago inmediato de la deuda

y que el órgano judicial tiene que adoptar la medida cautelar, salvo que la Administración acredite que no concurren las circunstancias que justifican el pago o que la cuantía reclamada no corresponde a la que es exigible, en cuyo caso la medida cautelar debe limitarse a esta última.

Queja 05934/2009

El motivo de queja es la falta de abono, por parte del Ayuntamiento de Cunit, de unas facturas relativas a la redacción del anteproyecto, el proyecto básico y de ejecución, el estudio de seguridad y salud, y el proyecto de actividades de un mercado de mediana superficie.

El Ayuntamiento informó que las facturas estaban pendientes de pago, según el plan de tesorería. Por ello, y dado el tiempo transcurrido, el Síndic sugirió al Ayuntamiento abonarlas a la mayor brevedad, establecer una previsión de plazo de pago concreto y comunicarla a los acreedores, con el fin de aportar un elemento de previsibilidad a una situación que les perjudica.

A fecha de hoy, el Síndic no ha recibido respuesta del Ayuntamiento a estas consideraciones.

Queja 00111/2010

El promotor presentó una queja al Síndic por la falta de abono, por parte del Ayuntamiento de Moià, de una factura referida a la realización de un espectáculo de educación vial y cívica.

El Síndic solicitó información al Ayuntamiento y éste indicó las dificultades económicas que, en el contexto actual, imposibilitan a las administraciones locales hacer frente puntualmente a sus obligaciones de pago.

A pesar de eso, el Síndic recordó que deben pagarse intereses en los términos establecidos legalmente y finalizó las actuaciones una vez confirmado el pago de la cantidad reclamada.

La sujeción de la Administración a la Ley de Contratos

En materia de contratación pública, este año el Síndic se ha ocupado de casos en los que la Administración no actúa de acuerdo con la ley, ya sea porque falta la motivación de una de las cláusulas del pliego de prescripciones técnicas o porque en el contrato se incluye la posibilidad de la prórroga tácita, que la ley no contempla.

La motivación es una exigencia fundamental de la actuación de la Administración que no decae en el marco de la contratación administrativa. Como es bien sabido, la Administración debe motivar sus actos para garantizar el derecho de las personas a conocer las razones seguidas para tomar una decisión y para que los órganos jurisdiccionales, cuando sea pertinente, puedan realizar su control o fiscalización correspondiente.

La motivación es una exigencia fundamental de la actuación de la Administración que no decae en el marco de la contratación administrativa

Las facultades discrecionales de la Administración no pueden legitimar cualquier decisión, sino que deben basarse en fundamentos racionales, ponderados, objetivos e imparciales con sujeción a la ley y al derecho, que tienen que explicitarse en la motivación. En este sentido, el artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, exige la motivación de las decisiones administrativas, exigencia constitucional fundamental en un estado democrático de derecho. El respeto al principio de legalidad y la interdicción de la arbitrariedad se encuentran tras esta obligación de motivación de las decisiones de las administraciones públicas.

También en materia de contratación administrativa, la motivación de las decisiones resulta la vía idónea para evitar actuaciones arbitrarias. En este sentido, el marco normativo de los contratos del sector público establece diversos mecanismos en función de la fase en la que esté el contrato. Así, en la fase inicial, es

necesario que el órgano de contratación motive la necesidad del contrato para poder comenzar la tramitación del expediente de contratación (art. 93 Ley de Contratos del Sector Público –LSCP–) y, una vez completado, el órgano de contratación debe dictar una resolución motivada que lo apruebe y que disponga la apertura del procedimiento de adjudicación (art. 94 LCSP).

En la fase de licitación, para determinar qué oferta es más ventajosa desde el punto de vista económico, la Administración deberá indicar previamente los criterios que se aplicarán y que serán decisivos. Estos criterios de adjudicación, así como la ponderación relativa atribuida a cada uno, no pueden ser arbitrarios y deben indicarse con suficiente antelación para que los licitadores puedan realizar sus ofertas.

Asimismo, la Ley exige que la adjudicación sea motivada y que la resolución contenga la información suficiente para que el licitador excluido pueda interponer un recurso suficientemente fundamentado contra la decisión de la adjudicación (art. 134 LCSP). Igualmente, se exige que el órgano de contratación motive su decisión cuando se aparte de la propuesta formulada por la mesa (art. 144 LCSP).

En los contratos del sector público, la ley impide la prórroga por consentimiento tácito de las partes

Finalmente, en fase de ejecución del contrato, la Ley exige que la decisión administrativa sea motivada en supuestos relevantes como por ejemplo el de suspensión o modificación del contrato (art. 203 y 217 LCSP). Asimismo, la interpretación del contenido del contrato, o sea, de sus cláusulas, también debe hacerse de acuerdo con la Ley y, por lo tanto, de forma motivada. En este sentido, la libertad de pactos que proclama la Ley no es absoluta, ya que no se puede ir en contra del interés público, del ordenamiento jurídico y del principio de buena administración (art. 25 LCSP). Por lo tanto, la Administración debe poder justificar y motivar que los pactos incluidos en un contrato del sector público no contradicen los términos dispuestos en la Ley.

El artículo 67.1 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos de las

Administraciones Públicas, determina que el contrato puede prever una o diversas prórrogas siempre y cuando sus características continúen inalterables durante el periodo de duración de las prórrogas y que la concurrencia para adjudicarlas se haya llevado a cabo teniendo en cuenta la duración máxima del contrato, incluidos los periodos de prórroga. Este mismo precepto dispone que la prórroga se acordará por el órgano de contratación y es obligatoria para el empresario, salvo que el contrato prevea expresamente lo contrario, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes. El artículo 23 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, también impide la prórroga del contrato por consentimiento tácito entre las partes.

La jurisprudencia también ha tenido ocasión de pronunciarse al respecto. A modo de ejemplo, en la sentencia de 1 de diciembre de 1998, el

Tribunal Supremo se pronunció sobre la demanda de un contratista de continuar prestando el servicio porque consideraba tácitamente prorrogado su contrato. La sentencia establece que la continuidad de la prestación del servicio una vez finalizada la duración prevista en el contrato no equivale a la prórroga del mismo. Además, el Tribunal precisa que tampoco resulta prorrogado el contrato de forma tácita por el hecho de que el contratista haya intervenido en el proceso de adjudicación de un contrato posterior y, sin resultar adjudicatario, continúe prestando el servicio durante el mes siguiente.

En consecuencia, el Síndic solicita a las administraciones que cumplan con el deber de motivación en las decisiones en materia de contratación y que respeten la regulación de la prórroga del contrato contenida en la normativa aplicable.

Queja 05977/2009

Esta queja fue presentada contra el Ayuntamiento de Arenys de Munt por un contratista, disconforme con la decisión de adjudicar la limpieza y la conserjería de la zona deportiva municipal a otro licitador, ya que consideraba que el contrato era vigente y que se había prorrogado tácitamente.

El Síndic se dirigió al Ayuntamiento y, a la vista del contrato, constató que su duración era de dos años prorrogables tácitamente hasta un máximo de cuatro. Aun así, esta disposición debe entenderse contraria al régimen legal, que determina la obligación de que la prórroga sea expresa y que impide la prórroga por consentimiento tácito de las partes.

Por ello, a pesar de que la actuación municipal fue correcta, se sugirió al Ayuntamiento que debía ser más cuidadoso en la redacción de los contratos y que planificara los procedimientos para adjudicarlos con la antelación suficiente para poder continuar con la prestación tan pronto finalizara el contrato anterior.

Incidencias en la selección y promoción de empleados públicos

En materia de selección y promoción, se plantean cuestiones derivadas de la falta de respeto a la vinculación de las bases reguladoras de la convocatoria o de la falta de aplicación plena de la normativa vigente en materia de provisión de puestos de trabajo vacantes.

El acceso a la función pública se rige por las bases de la convocatoria, que son la ley de la oposición, en tanto que fase del proceso de selección, como también lo son del concurso, en relación a los sistemas de provisión de puestos de trabajo reservados a los funcionarios, de acuerdo con reiterada jurisprudencia.

La convocatoria y las bases del proceso selectivo son actos administrativos diferentes y susceptibles de ser fiscalizados por separado. La redacción de las bases debe ser correcta y abarcar los elementos necesarios para el desarrollo de las pruebas selectivas, o sea, éstas deben prever todos los aspectos para evitar la actividad interpretativa de los tribunales calificadoros.

Las bases de las convocatorias vinculan a las administraciones que las han aprobado

De acuerdo con la jurisprudencia, las bases de la convocatoria deben interpretarse estrictamente según la significación de sus propios términos cuando éstas ofrecen un sentido claro y recto, sin que sea admisible la aplicación de la analogía, ya que si la hubiese pretendido la Administración, así debería haberse expresado en la convocatoria.

En este sentido, el Síndic ha tenido que recordar la vinculación de la Administración a las bases que ella misma ha aprobado con ocasión de la falta de respeto de un consistorio a la base que establecía la inscripción en el curso de formación de policía básico organizado por la Escuela de Policía de Cataluña, por orden de puntuación, de los aspirantes a policía local que hubiesen superado el concurso oposición libre.

Si bien parece que nadie discute el principio de igualdad en el acceso a la función pública, en la forma prevista en los artículos 14 y 23.2 de la Constitución, y entendido como un derecho a no ser discriminado o a sufrir un trato desigual no fundamentado en razones objetivas y razonables en el acceso a la función pública, hay que tener en

cuenta que este principio está modulado por los de mérito y capacidad, y completado por el de publicidad.

De este modo, el artículo 103.2 del texto fundamental establece que la ley debe regular el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, conceptos jurídicos indeterminados que deben ser especificados por los órganos administrativos y cuya decisión debe poder ser revisable jurídicamente.

El principio de mérito que se asocia al acceso a la función pública es cuestionado, sin embargo, cuando se aplica a la carrera profesional, ya que hace referencia al bagaje personal que se ha adquirido, y aquello que se premia es haberlo conseguido y no el hecho de que el funcionario que lo ha obtenido sea el idóneo para al puesto a proveer.

La forma de provisión de los puestos de trabajo vacante está regulada normativamente

Algunas leyes sectoriales, como la de Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, hacen referencia a las distinciones y recompensas otorgadas a sus funcionarios para considerarlas como méritos que deben tenerse en cuenta de forma expresa en los concursos de provisión de puestos de trabajo, como también deben serlo, en función del puesto a proveer, el grado personal, la experiencia profesional, los cursos de formación, la antigüedad, etc.

Este año el Síndic ha sugerido la revisión de la falta de reconocimiento como mérito, en un concurso de provisión de puestos de trabajo, de las condecoraciones obtenidas por un *mosso d'esquadra*.

En cuanto al principio de publicidad, cabe decir que, si bien no está recogido de forma expresa en el artículo 103.2 de la Constitución, su asimilación a los de mérito y capacidad ha sido buscada por el legislador y por la jurisprudencia, que lo han conectado con el artículo 9.3, relativo a la publicidad de las normas, y al artículo 14, ya que sólo el conocimiento de la existencia y las características de la convocatoria pueden permitir a las personas interesadas decidir sobre el acceso o no a la función pública.

A lo largo de la carrera profesional de los funcionarios, entendida como conjunto ordenado

de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios constitucionales de mérito y capacidad ya mencionados, se presentan otras cuestiones, como las derivadas de la provisión de puestos de trabajo vacantes y de la potestad de autoorganización de las propias administraciones en relación al personal afecto.

La provisión de los puestos de trabajo constituye un derecho de los funcionarios públicos dentro de otro más genérico, que es el derecho al desarrollo de un puesto de trabajo concreto y específico, puesto que se consigue por diferentes medios, entre los que están el concurso de méritos, la libre designación, la redistribución de efectivos, la comisión de servicios etc.

La ascensión mediante la participación en concursos de méritos y de capacidades de puestos de trabajo que proporcionan una mayor retribución

y un nivel administrativo superior ha sido considerada por algunos autores como la auténtica carrera administrativa de los funcionarios.

El uso de un medio de provisión o de otro no es sino el reflejo de la potestad de autoorganización de que dispone la Administración para la prestación de sus servicios de la forma más eficaz, si bien a todos los efectos el concurso de méritos y capacidades es el procedimiento general para la provisión de los puestos de trabajo en la Administración pública.

Sin embargo, cabe tener presente que la normativa vigente determina la forma en la que deben proveerse los puestos de trabajo reservados a los funcionarios y que, en consecuencia, es necesario agotar todas las posibilidades previstas antes de recurrir a la ocupación de los puestos vacantes con personal que no goza de esta condición.

Queja 05127/2009

Las bases reguladoras de un concurso oposición en turno libre para cubrir dos plazas de policía local establecían, dentro del proceso selectivo, la superación de un curso de formación organizado por la Escuela de Policía de Cataluña al que los aspirantes serían inscritos por riguroso orden de puntuación obtenido en las anteriores pruebas de las que constaba el proceso. Igualmente, una vez finalizado el curso, los aspirantes debían realizar un periodo de prácticas en el Ayuntamiento convocante. Pese a que se incoase un expediente disciplinario a la promotora de la queja como consecuencia de sus actuaciones mientras era funcionaria en prácticas, lo cierto es que, no estando suspendida ni de forma cautelar ni definitiva, no fue inscrita en el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña para la realización del curso selectivo correspondiente.

Con carácter previo se inscribió a otra funcionaria, sin que de la información de que dispone la institución se haya detectado ningún elemento con relevancia jurídica que pueda justificar la falta de aplicación de las bases reguladoras de la convocatoria.

Queja 00627/2010

Con ocasión de la participación de un funcionario del cuerpo de Mossos d'Esquadra en un concurso de provisión de puestos de trabajo, el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación no reconoció como mérito las condecoraciones que le habían sido otorgadas cuando era funcionario de la Guardia Civil.

El Síndic se mostró contrario al hecho de que la interpretación de la Ley 10/1994, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, de acuerdo con el reglamento de provisión de puestos de trabajo del propio cuerpo, excluyese del concepto de mérito las recompensas y distinciones que no fuesen propias del cuerpo de Mossos d'Esquadra en los concursos de provisión de puestos de trabajo.

Más concretamente, recordó al Departamento que cuando la persona interesada accedió al cuerpo de Mossos d'Esquadra proveniente de la Guardia Civil, mediante la participación en la convocatoria de un concurso oposición, las bases de la propia convocatoria ya valoraban las recompensas y distinciones recibidas en el cuerpo de la Guardia Civil.

El ejercicio efectivo de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el sector público

Con frecuencia se plantean quejas por lo que se considera una falta de respeto al ejercicio de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Personas que integran un núcleo familiar son las que reclaman hacer efectivos los derechos a poder disfrutar de los permisos, licencias y reducciones de jornada. De hecho, la atención a los hijos y la conciliación con la vida laboral es una de las causas más frecuentes de queja al Síndic de Greuges.

La mayor presencia de la mujer en el mundo laboral, así como la voluntad de los hombres de participar progresivamente más en aspectos de la vida familiar que tradicionalmente se atribuían con carácter casi exclusivo a las mujeres, ha provocado que tanto las administraciones públicas como las empresas privadas adopten medidas positivas en favor de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados.

La conciliación no debe perjudicar la prestación de los servicios públicos

El artículo 14.j) del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP, Ley 7/2007, de 12 de abril) reconoce el derecho de carácter individual de los funcionarios públicos a la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Este derecho también ha sido reconocido de forma específica en la Ley 8/2006, de 5 de julio, para el personal al servicio de las administraciones públicas catalanas, modificada por la Ley 5/2007, de 4 de julio, de Medidas Fiscales y Financieras, para dar una nueva redacción al permiso de paternidad.

La Ley de 2006 tenía como primera finalidad la sistematización de la normativa dictada en este ámbito desde el año 2002 y ordenó un sistema que permitiese una mayor implicación del personal al servicio de las administraciones públicas en la vida familiar sin que esta implicación comportase una devaluación ni una pérdida de la prestación de los servicios públicos.

Las modificaciones sucesivas que se han ido introduciendo en las normas de función pública se han hecho, por una parte, para flexibilizar el disfrute de determinados permisos, como los de maternidad, paternidad, adopción, acogimiento, etc., de forma que se potencien el reparto de las responsabilidades familiares y la mejora, entre otros, de la atención de los hijos por los progenitores; y por otra parte, para que los funcionarios mantengan su vinculación con su puesto de trabajo y que la maternidad y la paternidad no sean un obstáculo para las carreras profesionales.

Las medidas de conciliación deben permitir mejorar la atención de los menores y de las personas dependientes

La negociación colectiva no ha sido ajena a las medidas de conciliación y ha tratado de revalorizar el reconocimiento social del trabajo productivo y de cuidado con la adopción de medidas que permitan la reorganización de la vida laboral, personal y familiar, adaptando y flexibilizando los horarios de prestación de servicios.

De este modo se quiere garantizar la corresponsabilidad de hombres y mujeres, para conseguir la igualdad real en los ámbitos económico, social y cívico, y especialmente en el cuidado de los menores y de las personas dependientes.

Es preciso adoptar nuevas medidas de conciliación para dar respuesta a situaciones que reclaman una protección especial

No obstante, hay que tener presente que algunas de las medidas de conciliación que el EBEP establece en el capítulo relativo al derecho a la jornada de trabajo, permisos y

vacaciones no son aplicables de la misma forma a todos los empleados públicos en lo concerniente a su duración; por ejemplo, el permiso por razones de guarda legal al que tienen derecho los funcionarios cuidadores de algún menor, ya que el EBEP en el artículo 48.1.h) reconoce que el derecho a la reducción de la jornada de trabajo con la correspondiente reducción de las retribuciones puedan disfrutarlo empleados públicos hasta que el menor tenga doce años.

Sin embargo, en Cataluña este precepto no es aplicable, ya que exceptúa de forma expresa los supuestos en los que las administraciones públicas dispongan de una legislación aplicable al régimen y la duración de permisos. En el caso de las administraciones catalanas, la Ley 8/2006, de 5 de julio, ha establecido el

límite de disfrute de la jornada reducida por razones de guarda legal hasta que los menores tengan seis años.

El Síndic, para hacer efectivos estos derechos y ante la multiplicidad de situaciones que pueden presentarse, ha sugerido en diversas resoluciones la incorporación de medidas que, pese a que no se prevean en la normativa vigente, pueden ser eficaces para alcanzar la finalidad deseada de la conciliación. Son medidas que dan respuesta a situaciones que reclaman una protección especial, como el caso del cuidado de menores que, además, tienen reconocida una discapacidad. Hay que tener presente que el hecho de que estas medidas no sean previstas o reguladas de forma expresa en la normativa vigente hace que denegarlas no implique una actuación irregular de la Administración.

Queja 00392/2010

El promotor de la queja, docente en un instituto de enseñanza secundaria, expuso al Síndic las dificultades para conciliar la vida familiar y laboral especialmente en lo concerniente a la atención de su hijo menor de edad y con una discapacidad reconocida del 78%.

A pesar de que la persona interesada había sido informada por el Departamento de Educación de las posibilidades de que disponía, de acuerdo con la normativa vigente, en cuanto a excedencias, permisos o reducciones de jornada, y pese a que se le autorizó la reducción horaria correspondiente para poder conciliar la vida laboral y familiar, su situación no se había solucionado mediante la aplicación de los mencionados instrumentos de conciliación.

El Síndic sugirió al Departamento que, conjuntamente con la dirección del IES, se estudiase la asignación de un horario lectivo que principalmente se concentrase en las mañanas para conseguir una mejor atención al menor y la conciliación de la persona interesada con la vida laboral.

Queja 00553/2010

La promotora realizó una consulta al Departamento de Educación en relación a la posibilidad de disfrutar de la reducción de la jornada para el cuidado de un hijo menor de doce años, de acuerdo con el texto del artículo 48.1.h) del EBEP.

El Departamento respondió que el texto legal sólo regulaba este régimen de permisos para las administraciones que no disponían de normativa propia y, en este sentido, hay que respetar la legislación de las administraciones públicas que sí han regulado de forma expresa esta cuestión, que en el caso de Cataluña está prevista en la Ley 8/2006, de 5 de julio, de Medidas de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.

El Síndic, a petición de la persona interesada, trasladó a la Comisión de Peticiones del Parlamento de Cataluña su solicitud de propuesta de modificación de la normativa catalana actual, para que se acabe con las desigualdades y discriminaciones en esta regulación entre los funcionarios del Estado y los de Cataluña.

Falta de adaptación del puesto de trabajo

En las quejas recibidas este año se pone de manifiesto no únicamente la falta de adaptación del puesto de trabajo a las recomendaciones establecidas por los propios servicios de prevención laborales de los organismos administrativos, sino también la falta de aceptación de las solicitudes de pasar a una segunda actividad –cuando hay una incapacidad que inhabilita al trabajador para el cumplimiento de todas o de las principales funciones de su profesión habitual, pero éste puede dedicarse a un trabajo diferente– o la falta de adopción de medidas ante el acoso psicológico y moral en el ámbito laboral.

Los empleados públicos tienen legalmente reconocido el derecho individual y básico, en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicios, al desarrollo efectivo de las funciones propias de su condición profesional e, igualmente, tienen derecho a recibir protección eficaz en materia de prevención y salud en el trabajo, especialmente ante el acoso psicológico.

Las administraciones deben adoptar medidas de prevención de los riesgos derivados del trabajo

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Protección de Riesgos Laborales, parcialmente modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, regula las actuaciones que deben llevar a cabo las administraciones públicas para la prevención de los riesgos derivados del trabajo, entre las que está la protección de los trabajadores que por sus características personales o su estado biológico –incluidos los que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial– sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

A tal fin, las administraciones deben tener en cuenta los aspectos apuntados anteriormente en las evaluaciones de los riesgos y, de acuerdo con ello, deben adoptar las medidas de prevención y protección necesarias.

De hecho, la prevención de los riesgos laborales no es sino una concreción de uno de los principios rectores de la política social y económica constitucionalmente reconocidos que se encomienda a los poderes públicos de velar por la seguridad y la higiene en el trabajo.

Se materializa en el conjunto de medidas o actuaciones que las administraciones públicas prevén llevar a cabo para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo y que tienen que significar una protección real y efectiva, no sólo de cara a la eventual siniestralidad, sino también con la intención clara de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

Hay que adoptar medidas particulares en relación con las situaciones personales de los empleados

La concepción de los riesgos laborales debe entenderse en sentido amplio, considerando como tal la posibilidad de que el trabajador pueda sufrir un daño derivado del puesto de trabajo y teniendo en cuenta las diferentes situaciones y circunstancias que puedan producirse a lo largo de su carrera profesional.

Hay que tener en cuenta, como se ha plasmado en acuerdos pactados entre la Administración y los sindicatos, la posibilidad de adoptar medidas particulares en relación a las situaciones personales de los empleados atendiendo a las circunstancias que les pueden afectar y que pueden llegar a modificar sus condiciones de trabajo.

En cuanto a las quejas planteadas en relación a la falta de adaptación del puesto de trabajo a las recomendaciones de los servicios de prevención, se detecta que, pese a que las unidades que se han encargado de llevar a cabo el trabajo de prevención apuestan por medidas para hacer efectivo el derecho a la protección adecuada de los trabajadores, las organizaciones no siempre las aplican, a pesar de haberlas considerado beneficiosas, sin que se constate la presentación de propuestas alternativas o discrepantes con las sugeridas.

En cuanto a las denegaciones de solicitud del paso a una segunda actividad administrativa, como en el caso de las policías locales, el fundamento ha sido mayoritariamente la

inexistencia de un desarrollo reglamentario de previsiones legalmente establecidas, a pesar de que el Síndic entiende que las administraciones denunciadas disponen de suficientes mecanismos en el ordenamiento jurídico para suplir la laguna normativa invocada, y así lo ha manifestado.

Igualmente, ha recomendado que se adopten las medidas adecuadas para aprobar un reglamento que desarrolle la Ley de Policías Locales en relación a la situación de segunda actividad de la policía local.

Queja 03365/2009

El promotor de la queja describió al Síndic la situación que sufría desde hacía varios años de reiterados menosprecios en público y en privado, y de destrucción de los contactos sociales y de la identidad como profesor e investigador en una universidad pública. Si bien la universidad manifestó que no había detectado irregularidad alguna por parte de ningún departamento, facultad o servicio de la universidad en relación al profesor, no se detallaban las actuaciones llevadas a cabo para abordar la situación de acoso psicológico relatada por el promotor.

El Síndic recordó a la universidad la necesidad de adoptar una actitud proactiva, tanto en la prevención de los comportamientos que pueden dar lugar a situaciones como las expuestas por la persona interesada, como en la investigación e intervención una vez recibida cualquier denuncia por acoso en el puesto de trabajo. Igualmente, le recordó la obligación de las administraciones públicas de prevenir y actuar ante conductas en el trabajo que pueden comportar un riesgo para la salud.

Queja 05209/2009

El promotor de la queja, funcionario de la Policía Local de Figueres, manifestó al Síndic su disconformidad con la denegación de la solicitud de pasar a la situación de segunda actividad. El Ayuntamiento de Figueres informó al Síndic de que no disponía de un reglamento regulador de la situación de segunda actividad y de que no se había reunido el tribunal médico que determina la Ley de Policías Locales, que debe emitir el dictamen sobre la disminución de capacidad del funcionario para cumplir con su actividad ordinaria. A pesar de recomendar el desarrollo de las disposiciones legales para regular la situación, el Síndic también ha recordado que la falta de un reglamento municipal no es un obstáculo para la aplicación de las determinaciones legales que exigen la emisión de un dictamen médico por parte de un tribunal con los mencionados requisitos.

En el caso de la persona interesada había un dictamen del INSS que reconocía su incapacidad permanente y el fundamento legal de esta previsión no es otro que el de motivar adecuadamente la decisión del Ayuntamiento para aceptar o denegar el paso de la persona interesada a la situación de segunda actividad. Igualmente, el Síndic solicitó que se retrotrajese el procedimiento al momento de la solicitud porque la denegación se dictó prescindiendo del dictamen médico preceptivo.

Queja 05782/2009

Una funcionaria del Departamento de Educación que sufre una enfermedad respiratoria crónica, evolutiva e irreversible obtuvo para los cursos 2007/2008 y 2008/2009 una comisión de servicios en el municipio donde vive, a pesar de que tiene la destinación definitiva en otro, de acuerdo con las valoraciones médicas que recomendaban evitar múltiples desplazamientos durante la jornada laboral y esfuerzos físicos moderados. La propuesta de planificación de actuaciones preventivas elaborada por los Servicios Territoriales Barcelona I-Ciudad determinaba que el cambio de centro había sido muy beneficioso para su recuperación y recomendaba que continuase en la misma situación laboral.

Sin embargo, para el curso 2009/2010, tuvo que ser asignada a su destinación definitiva porque no se produjeron vacantes en el municipio donde tiene el domicilio y porque las existentes se adjudicaron a otras personas con mejor derecho. El Síndic sugirió al Departamento que se asignase a la persona interesada un puesto de trabajo próximo a su domicilio, puesto que no constaba una nueva valoración médica de su salud que permitiese concluir que había variado su estado de salud.

La pérdida de retribuciones como consecuencia de la crisis económica

En el contexto actual de crisis económica, diferentes personas se han dirigido al Síndic para manifestar su disconformidad con las medidas urgentes de contención del gasto y en materia fiscal para la reducción del déficit público. A pesar de que las situaciones expuestas derivan de una medida legislativa cuya oportunidad no corresponde al Síndic valorar, es oportuno exponer en este informe las actuaciones llevadas a cabo por la institución.

Con la aprobación del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, el Gobierno del Estado, en el marco de la crisis económica mundial, articuló las medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, como la que tiene como objetivo reducir las retribuciones del personal al servicio del sector público en un promedio del 5% con efectos del 1 de junio de 2010 y con respecto a las vigentes en fecha 31 de mayo del mismo año.

En Cataluña, el Decreto ley 3/2010, de 29 de mayo, de Medidas Urgentes de Contención del Gasto y en Materia Fiscal para la Reducción del Déficit Público, establecía la modificación de la Ley 25/2009, de Presupuestos de la Generalitat de Cataluña para el 2010, para reducir los gastos del personal al servicio de la Administración de la Generalitat de Cataluña, abarcando a los altos cargos y los gastos de personal de las entidades que pertenecen a su sector público.

Existe desacuerdo con las medidas urgentes de contención del gasto y en materia fiscal para la reducción del déficit público

La reducción se aplica tanto en las retribuciones básicas como en las complementarias, y opera tanto en las nóminas ordinarias de los empleados públicos incluidos en su ámbito de aplicación, como en la paga extraordinaria del mes de diciembre. Igualmente, para el personal laboral del sector público se establece la minoración del 5% de las cuantías de los conceptos retributivos que integran la nómina y que les corresponda percibir según los convenios colectivos que sean aplicables.

La ejecución de estas medidas provocó que a partir del mes de junio se dirigiesen al Síndic diversos colectivos de funcionarios, así como de empleados de diferentes instituciones del sector público, para cuestionar su aprobación y aplicación en la nómina del mismo mes.

No siempre se deducían los datos concretos sobre el vínculo jurídico de las personas promotoras con la entidad en la que prestaban servicios

En los casos expuestos por empleados del sector público sanitario, de la redacción de las quejas no siempre se deducían datos concretos sobre el vínculo jurídico de las personas promotoras con la entidad en la que prestaban servicios, hecho que no permitía estudiar si la aplicación de la normativa había sido correcta. En otros casos, tampoco constaba que estas personas hubiesen planteado su disconformidad a través de los representantes en el marco de la negociación colectiva, actuación previa que el Síndic entiende pertinente en los casos en los que se pueda haber vulnerado el convenio colectivo. Con todo, la institución instó a los promotores a facilitar información concreta para poder investigar la existencia de irregularidades procedimentales o de aplicación de la reducción de las retribuciones.

En el caso concreto del personal docente de escuelas concertadas, se rechazaron diferentes quejas en las que se planteaba que no les era aplicable la normativa relativa a la reducción de las retribuciones porque al Síndic le constaba que habían recurrido ante los tribunales la resolución de la reducción de los sueldos y, por disposición legal, el Síndic no puede admitir las quejas cuyo objeto haya sido sometido a la decisión de los órganos de la jurisdicción ordinaria.

Finalmente, en cuanto a las quejas en las que se cuestionaba la constitucionalidad de la medida adoptada, la institución se mantuvo en contacto con el Defensor del Pueblo, que, por razones de competencia subjetiva, podía haber interpuesto un recurso de inconstitucionalidad. El Defensor dictó una resolución en la que manifestaba su voluntad de no interponer el recurso contra el Real Decreto ley 8/2010, de 20 de mayo, ni contra las leyes autonómicas dictadas en aplicación del mismo.

Queja 04651/2010

Una trabajadora del Consorcio Sanitario de L'Alt Penedès expuso al Síndic su descontento con la aplicación de la medida derivada del Decreto ley 3/2010 porque entendía que la rebaja del sueldo del 5% incumplía la regulación del salario que contiene el Estatuto de los Trabajadores.

Del escrito no se deducía la verdadera naturaleza del vínculo jurídico entre la promotora y el Consorcio, por lo que el Síndic informó a la persona interesada que no podía estudiar si había o no una aplicación correcta de la normativa.

Sin embargo, manifestó que la medida adoptada es fruto de una decisión del legislador que no puede valorar, sin perjuicio de poder conocer las posibles irregularidades de gestión o procedimentales por parte de las administraciones y las entidades que deben aplicarla.

Igualmente, el Síndic informó a la promotora de la admisión a trámite por la Audiencia Nacional del recurso contencioso-administrativo formulado por un sindicato contra la resolución de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, que dictó las instrucciones para aplicar el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, del que se deriva el Decreto Ley 3/2010, en tanto que el resultado de este procedimiento judicial puede incidir en la cuestión planteada.

Incidencias en los procedimientos de empadronamiento

Se han planteado diferentes cuestiones en torno a los procedimientos de empadronamiento y a las exigencias de acreditación documental por parte de los ayuntamientos más allá de lo previsto en la normativa vigente.

Así, el Síndic ha tenido ocasión de estudiar el caso de un ayuntamiento que requiere al solicitante del alta en el padrón de habitantes que acredite documentalmente el título que legitima la ocupación de la vivienda en la que solicita empadronarse, y ha analizado de nuevo si el hecho de requerir la cédula de habitabilidad para poder acceder al padrón se adecua al marco legal o si limita derechos.

También se ha planteado como supuesto la situación de personas que solicitan el empadronamiento pero no disponen de un domicilio fijo en el municipio. Otros supuestos expuestos son las irregularidades cometidas en la tramitación del procedimiento de baja de oficio en el padrón.

El título posesorio de la vivienda no es un requisito para inscribirse en el padrón sino la vía ordinaria para acreditar la residencia

La inscripción en el padrón de habitantes es un acto administrativo que atribuye derechos y deberes a la persona que reside habitualmente en el municipio y, por este motivo, existe la obligación de inscribirse en el padrón del municipio de residencia. Así mismo sirve para determinar la financiación de la Administración local.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales, son las principales normas reguladoras del padrón.

Los ayuntamientos están facultados para, de oficio y previa instrucción del procedimiento establecido, dar de alta en el padrón a las

personas que viven habitualmente en el término municipal, pero no figuran inscritas en él y a tramitar la baja de las que figuran empadronadas, pero incumplen los requisitos legales. A su vez, los ayuntamientos pueden comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos y exigir, a tal fin, la acreditación documental de la identidad y del domicilio habitual.

De acuerdo con este marco normativo, el padrón da fe de la residencia habitual en el municipio y del hecho que una determinada vivienda es el domicilio habitual de la persona inscrita, aspectos que el ayuntamiento está facultado para comprobar.

Por contra, el registro del padrón de habitantes no da fe de ninguna facultad posesoria de la persona inscrita sobre la vivienda declarada, sino sólo de la residencia en aquel domicilio. Por este motivo, cabe entender que las facultades de comprobación del ayuntamiento se limitan a verificar la residencia efectiva en el domicilio declarado por la persona solicitante, pero no pueden abarcar la verificación del título jurídico que legitima la posesión del inmueble, ya que éste es un dato sin incidencia registral cuya verificación no está amparada en estas facultades de comprobación.

En este sentido, el artículo 59.2 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales, no obliga a acreditar el título posesorio sobre la vivienda como requisito para la inscripción en el domicilio que se declara como habitual. Al contrario, este título sólo es un documento que el ayuntamiento puede solicitar para verificar que el vecino reside efectivamente en el domicilio que quiere hacer constar en el padrón, y puede ser sustituido por otros documentos acreditativos o por una actuación de comprobación del propio ayuntamiento.

Desde esta perspectiva, la exigencia del título que legitime la ocupación de la vivienda, prevista en el artículo 59.2 del Reglamento de referencia, tiene la única finalidad de acreditar la residencia efectiva en la vivienda, pero no legitima la denegación de la inscripción cuando puede comprobarse que la persona reside en la vivienda declarada, aunque sin título.

Por este mismo motivo, y en sentido opuesto, la acreditación de título posesorio no legitima, por sí sola, la inscripción en el padrón, de

forma que si se comprueba que la persona no reside en el domicilio declarado, corresponde tramitar la baja de oficio, pese a que disponga del título que legitime la ocupación de la vivienda, ya que se ha verificado que la residencia declarada no se corresponde con la realidad.

En el mismo sentido se expresa la resolución de 4 de julio de 1997 de la presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del director general de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre actualización del padrón municipal, cuando señala que “[...] la posibilidad de que el ayuntamiento solicite al vecino el título que legitime la ocupación de la vivienda no atribuye a las administraciones locales ninguna competencia para juzgar cuestiones de propiedad, de arrendamientos urbanos o, en general, de naturaleza jurídico-privada, sino que tiene como única finalidad servir de elemento de prueba para acreditar que, efectivamente, el vecino vive en el domicilio que ha indicado”.

En definitiva, el título posesorio no es un requisito para la inscripción en el padrón sino sólo la vía ordinaria para acreditar la residencia. De acuerdo con ello, el Síndic ha sugerido a la Administración municipal que revise una solicitud formulada por una vecina para que se haga efectiva su inscripción en el padrón y en la vivienda declarada, o bien deniegue esta inscripción si comprueba que no reside en la vivienda declarada. En este último caso, el Ayuntamiento tendría que comprobar si debe empadronarla como vecina sin domicilio fijo, de acuerdo con la previsión de la resolución de 4 de julio de 1997 antes mencionada.

Hay que evitar prácticas que impidan que el padrón refleje la realidad del censo de personas que residen en el municipio

La Mesa de Ciudadanía e Inmigración, del Pacto Nacional para la Inmigración, ha elaborado una guía de recomendaciones para la gestión del hecho migratorio desde los entes locales, que ha recibido el apoyo de la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y de la Federación de Municipios de Cataluña.

Cuando habla de empadronamiento, la guía destaca que “el padrón tampoco es un mecanismo de control del parque de viviendas” y que “pedir otros documentos, como la cédula de habitabilidad, depósitos y otros dificulta el empadronamiento y, por lo tanto, va en contra de los objetivos del padrón”. La guía añade “ahora bien, si en el momento del empadronamiento se suscita la sospecha de un uso anómalo de la vivienda, desde el padrón hay que derivarlo al área de vivienda para que se actúe en consonancia. El padrón, por definición, debe estar conectado con el resto de departamentos y servicios públicos”.

El Síndic ha recordado, de nuevo, en una queja que proviene de una persona autóctona que requiere el certificado de empadronamiento por motivos sociales, que el padrón no es un instrumento para combatir las situaciones de sobreocupación. Para esta finalidad, ya existen mecanismos en la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho de Vivienda, y la normativa que la desarrolla, cuando determina las actuaciones que pueden llevar a cabo las administraciones competentes en estos casos, en uso de sus potestades inspectoras y sancionadoras, y el padrón municipal de habitantes es el instrumento adecuado para detectar estas situaciones. En consecuencia, el Síndic considera que la presentación de la cédula de habitabilidad no debe ser un requisito obligatorio para inscribirse en el padrón municipal de habitantes.

Otro caso es el de las personas que solicitan el empadronamiento pero no disponen de un domicilio fijo en el municipio, supuesto que también es objeto de regulación en la resolución de 4 de julio de 1997 mencionada. De acuerdo con la normativa vigente y el carácter que el ordenamiento atribuye al padrón municipal, esta instrucción establece que la inscripción en el padrón se produce con independencia de las “circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio” y, por lo tanto, “se tiene que aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos y, por otra parte, el hecho de que se pueda y se tenga que recurrir a una dirección ficticia en los supuestos en que una persona que no dispone de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida por los servicios sociales correspondientes”.

Por otra parte, y como reverso de lo que se ha expuesto hasta ahora, el ordenamiento establece un procedimiento minucioso para dar de baja de oficio del padrón a las personas que incumplan los requisitos para el

empadronamiento. Aun así, el Síndic ha comprobado que en la tramitación de este procedimiento de baja algunos ayuntamientos incurren en irregularidades diversas, como incoar un expediente de baja de oficio del padrón conjuntamente a una familia.

Las irregularidades procedimentales en casos como éste son diversas, comenzando por el hecho de que la Administración municipal debería haber incoado formalmente el expediente de baja de oficio en relación a cada uno de los hijos menores, para dar de baja las inscripciones respectivas. Además, tampoco consta que se haya dictado resolución expresa que acuerde la baja del padrón municipal.

La normativa vigente señala que es preceptivo el informe favorable del Consejo de Empadronamiento para acordar la baja de oficio cuando la persona interesada se haya opuesto o no haya formulado alegaciones, pero disponer de este informe no excluye la obligación genérica de dictar la resolución que acuerde la baja de oficio. Por este motivo, cabe entender que son aplicables las reglas del procedimiento administrativo general, que determinan que la forma de finalización ordinaria del procedimiento es la resolución y que debe notificarse esta resolución a las personas interesadas (artículos 58 y 87 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Queja 03680/2009

El Ayuntamiento de Tortosa continúa exigiendo el requisito de la cédula de habitabilidad para poder acceder al padrón municipal de habitantes.

Puesto que de las respuestas facilitadas por el Ayuntamiento se traslucía la procedencia de esta medida a causa de la problemática de sobreocupación e infravivienda, el Síndic preguntó al Ayuntamiento si había adoptado alguna de las medidas correctoras previstas en la Ley de Vivienda para paliar estas situaciones. Además, vista la competencia autonómica en esta materia, el Síndic se dirigió al departamento competente a fin de obtener información, el cual manifestó que no tenía conocimiento de viviendas sobreocupadas en Tortosa y añadió que, en virtud de los convenios de colaboración con el Ayuntamiento, en concreto para la cesión de viviendas, se disponía de viviendas sociales para atender situaciones de emergencia.

Cuando el Síndic ha vuelto a sugerir al Ayuntamiento que modifique este protocolo y que no exija la cédula porque actúa fuera del marco legal y vulnera derechos, el consistorio ha respondido que continúa considerando eficaz esta estrategia para erradicar la sobreocupación de pisos mediante el control del número de personas que habitan y el procedimiento utilizado en el trámite de empadronamiento.

Queja 00400/2010

La promotora reside en el municipio de Sabadell en una situación de marginalidad y en los bajos de un inmueble desde 2007, y expone que, a pesar de haberlo solicitado en numerosas ocasiones, el Ayuntamiento deniega su petición de empadronamiento porque no tiene domicilio y, por lo tanto, no puede percibir prestaciones ni asistencia social.

Una vez recibida la información del Ayuntamiento, el Síndic constató una actuación administrativa no ajustada a la normativa, puesto que se le exigía un título posesorio de la vivienda.

Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase la solicitud formulada por la promotora y que hiciera efectiva su inscripción en el padrón y en la vivienda declarada o, alternativamente y previa comprobación de la efectiva residencia en el domicilio declarado, se denegase su inscripción. En este último caso, el Síndic recordaba que era necesario el informe de los servicios sociales para valorar su empadronamiento sin domicilio fijo.

A fecha de hoy el Síndic está a la espera de recibir información del Ayuntamiento sobre las medidas adoptadas en relación con la sugerencia del Síndic.

Queja 01014/2010

En esta queja la promotora manifestaba su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Tavèrnoles, que había incoado expediente de baja de oficio a sus hijos porque consideraba que no residían en el municipio de Tavèrnoles, en el domicilio donde figuraban empadronados. A pesar de ello, los hijos aún vivían en Tavèrnoles en las fechas en que se incoó el procedimiento de baja de oficio en el domicilio de su padre y ex-marido de la promotora, donde figuraban empadronados.

El Síndic solicitó información al Ayuntamiento sobre la justificación de esta actuación municipal y sobre otros términos referidos en la tramitación del procedimiento.

Una vez recibida y estudiada detenidamente la información solicitada, el Síndic remitió un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento, en el que se remarcaba que debería haberse incoado formalmente un expediente de baja de oficio en relación a cada uno de los hijos menores y que, en su caso, se debería haber dictado resolución expresa de baja del padrón municipal en cada uno de los casos. Todas estas carencias comportan, a criterio del Síndic, la nulidad del expediente de baja de oficio instruido en relación con los hijos menores de la promotora de la queja, ya que afectan a aspectos esenciales del procedimiento administrativo.

Dificultades en el acceso a la información

El Síndic se ocupa de quejas que ponen de manifiesto que la Administración da al ciudadano solicitante de información una respuesta insuficiente en relación con lo que ha solicitado y, en ocasiones, también incongruente.

Por otra parte, el Síndic también se ha ocupado de quejas relativas a solicitudes de información no circunscrita a un expediente concreto al que se pide acceder sin acreditar el interés o la legitimación, cuando los ciudadanos o las entidades no solicitan ser parte de un determinado procedimiento sancionador, sino que solicitan una información genérica que consideran relevante, como por ejemplo el número de expedientes sancionadores incoados en un determinado periodo de tiempo.

El artículo 71.4 del Estatuto determina que la Administración de la Generalitat, de acuerdo con el principio de transparencia, debe hacer pública la información necesaria para que los ciudadanos puedan evaluar su gestión.

La regla general es el reconocimiento a las personas del derecho a acceder a los documentos que contienen los archivos y registros públicos

El derecho de acceso a la información pública y su reconocimiento normativo es imprescindible para garantizar el funcionamiento democrático de las instituciones. Asimismo constituye uno de los principales instrumentos para asegurar la adecuación de la actividad pública al conjunto del ordenamiento jurídico y es una manifestación del principio de transparencia administrativa. Así, el acceso a la información pública resulta un factor clave para que las personas puedan ejercer como ciudadanos activos con capacidad para exigir que los poderes públicos les rindan cuentas. Además, la documentación pública es un valor en sí misma, ya que se convierte en un instrumento necesario para el desarrollo de la actividad de las personas.

España y Cataluña, si se comparan con la mayoría de países del entorno, van por detrás en cuanto al proceso de regulación de este derecho, que la gran mayoría de países europeos ya ha reconocido de forma integral y mediante norma con rango de ley.

En esta materia, cabe destacar el Convenio del Consejo de Europa sobre acceso a los documentos públicos, de 18 de junio de 2009, que España aún no ha firmado y que se inspira en las buenas prácticas y experiencias comunes de los estados miembros del Consejo de Europa en materia de acceso a la información pública.

Las administraciones deben responder de forma expresa a las peticiones de acceso a la información y sólo pueden denegarlas de forma motivada

La reciente Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, si bien reconoce el derecho de los ciudadanos a una información veraz y de calidad, es una regulación insuficiente porque no incorpora un reconocimiento integral y pleno del derecho de acceso a la información pública en los términos que contiene el Convenio del Consejo de Europa, que supera la vertiente estrictamente procedimental, respecto al acceso a la información contenida en los expedientes administrativos o en los archivos y registros públicos.

Cuando las administraciones llevan a cabo iniciativas de pública concurrencia, deben tener bien presentes los principios de publicidad, transparencia y objetividad. Eso significa que cuando uno de los participantes en procedimientos de dicho tipo solicita una información que incluye documentos de carácter nominativo, se le debe facilitar dado el interés legítimo y directo que acredita.

El Síndic considera que es necesaria una norma con rango de ley que regule de forma integral y específica el ejercicio de este derecho; que contenga una definición de qué se entiende por documentación pública en los términos que determina el Convenio del Consejo de Europa; que lo reconozca a todas las personas sin tener que justificar interés o finalidad; que determine las excepciones al derecho de acceso de forma limitada, siempre y cuando sean necesarias en una sociedad democrática y sujetas a criterios de interés público; que también incorpore, dentro de los entes públicos obligados a respetar este derecho, las empresas privadas que prestan servicios públicos, y que determine un deber de respuesta

rápida a las peticiones en el ejercicio de este derecho.

Más allá de estas modificaciones normativas, también es imprescindible que este derecho sea conocido por las personas y respetado por los servidores públicos. Así pues, el Síndic defiende

que las administraciones deben ser proactivas tanto en la difusión de la información como en la respuesta a las peticiones de información, ya que el retraso o el silencio ante estas solicitudes es inaceptable. ant aquestes sol·licituds esdevé inacceptable.

Queja 01300/2009

Esta queja está motivada por la falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a diferentes peticiones de información relacionadas con la financiación estatal del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia; en concreto, se solicitaba saber, para determinados periodos de tiempo, los créditos entregados mensualmente por el Estado a Cataluña en concepto del nivel mínimo de protección garantizado. El Síndic apreció que las respuestas de la Administración no eran suficientemente completas, teniendo en cuenta lo que pedía la persona solicitante, ya que no se daba respuesta a las peticiones de información relativas a la financiación del nivel mínimo.

El Síndic consideró que no se había valorado si se podía facilitar la información sobre los créditos estatales que cubren el nivel mínimo y finalizó las actuaciones con el recordatorio de la obligación de responder de forma expresa la petición de acceso a la información formulada y, en caso de tenerla que denegar, hacerlo de forma motivada.

Queja 03656/2009

Una asociación protectora de animales se dirigió al Síndic porque el Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural no había respondido a su petición de información sobre diferentes cuestiones relativas a las condiciones de bienestar de los cerdos en las explotaciones porcinas de Cataluña y, en concreto, sobre el número de expedientes informativos o sancionadores abiertos en 2008 en las explotaciones porcinas en relación con el cumplimiento de la normativa sobre condiciones de bienestar de los animales.

El Síndic considera que el marco normativo vigente no supedita el acceso a esta información a la acreditación de ninguno de los requisitos exigidos para adquirir la condición de persona interesada y entiende que ésta es una información cuantitativa que no implica la revelación de datos personales, cuyo acceso debería ser pleno y sin condicionantes.

Finalmente, el Departamento aceptó la sugerencia del Síndic y proporcionó a la asociación interesada los datos solicitados.

Queja 05087/2009

Un vecino de Alp presentó una queja porque el Ayuntamiento no respondió a una solicitud de información en relación con la adjudicación gratuita de carnets de esquí, en concreto, número de forfaits disponibles, personas solicitantes, personas a las que se habían distribuido y cuáles habían sido los motivos de denegación. El Síndic se dirigió al Ayuntamiento para solicitar información y, una vez recibida, constató que el ciudadano tenía derecho a conocer el número de forfaits disponibles, quién los había solicitado, a quién se habían distribuido y cuáles habían sido los motivos de denegación. Por ello, el Síndic sugirió a la Administración que ésta es una información que debería ser, no sólo plenamente disponible, sino también difundida en un procedimiento de concurrencia pública, a fin de fomentar la máxima transparencia y objetividad en el proceso.

El Ayuntamiento de Alp informó al Síndic que no consideraba viable entregar la información mencionada y, en consecuencia, el Síndic finalizó las actuaciones entendiendo que no se había aceptado su sugerencia.

Perjuicios por la falta de valoración del daño causado

En materia de responsabilidad patrimonial, el Síndic recibe quejas relativas a lo que las personas afectadas entienden como una falta de valoración de los daños causados, por ejemplo, en sus viviendas como consecuencia de la construcción de obras de grandes infraestructuras, en cuyo caso habitualmente la Administración alega la inexistencia del nexo causal. Otras hacen referencia a la valoración insuficiente de los elementos probatorios aportados.

El artículo 106 de la Constitución consagra el principio de la responsabilidad patrimonial extracontractual de las administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre y cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrolla esta previsión constitucional y el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, concreta sus procedimientos.

El sistema de responsabilidad patrimonial es un sistema unitario y general, o sea, que se aplica a todas las administraciones públicas, tanto si actúan conforme al derecho público como al derecho privado. Además, se trata de una responsabilidad directa, ya que el ente titular del servicio o de la actividad causante del daño tiene que responder directamente ante la persona perjudicada, sin que sea necesario que ésta reclame previamente a la autoridad o al funcionario cuya conducta ha causado el daño. También se trata de una responsabilidad objetiva en el sentido de que la Administración no tiene que responder únicamente por los daños cometidos por sus agentes, funcionarios o autoridades por una acción culposa o negligente, sino que debe responder, también, por los daños que el personal a su servicio haya originado en el desarrollo de acciones o actividades lícitas.

El sistema de responsabilidad patrimonial no trata de la licitud o ilicitud de la conducta que provoca el daño, sino que debe analizarse en función de la juridicidad del daño. En principio, es indemnizable cualquier lesión provocada en el patrimonio de una persona por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, siempre y cuando ésta no tenga el deber jurídico de soportarla. La

reparación integral del daño es lo que exige la ley y, por lo tanto, la víctima debe resultar indemne, sin que se produzca un enriquecimiento injusto.

De acuerdo con la legislación vigente, para que la acción de responsabilidad patrimonial pueda prosperar deben concurrir necesariamente los requisitos siguientes: a) que exista un daño real, efectivo, evaluable económicamente e individualizable en relación con una persona o un grupo de personas; b) que el daño sea antijurídico; c) que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, y d) que haya ausencia de fuerza mayor.

En relación con las quejas formuladas por personas que manifiestan que han sufrido daños en sus viviendas a consecuencia de la construcción de obras de grandes infraestructuras, el Síndic valora positivamente que, ante una obra pública de grandes dimensiones y que puede generar un volumen importante de reclamaciones por daños, la Administración establezca un sistema de valoración inmediata por parte de la dirección de obra que facilite su resolución mediante acuerdo.

En las grandes obras públicas, es recomendable que la Administración establezca un sistema de valoración inmediata de los posibles daños por parte de la dirección de obra

En definitiva, se trata de una buena práctica que debe permitir agilizar la tramitación de las reclamaciones de los ciudadanos con inmediatez e *in situ*, pero que, teniendo en cuenta los presupuestos antes expuestos, no libra a la Administración de tener que tramitar un procedimiento de responsabilidad patrimonial en el supuesto de que no haya acuerdo con el reclamante en esta fase previa. Al notificar al particular la desestimación de su reclamación y la valoración inicial que la fundamenta, también debe comunicarsele que, en caso de desacuerdo, se iniciará la tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial y cuáles son los

requisitos que debe cumplir la reclamación para ser tramitada.

La carga de la prueba de los hechos en que se basa una reclamación de responsabilidad patrimonial recae necesariamente sobre el sujeto que la plantea, lo que incluye la acreditación de la relación causal invocada, de los daños producidos y de su evaluación económica. Ésta es una formulación enunciada sistemáticamente por la jurisprudencia que, sin embargo, no excluye el deber genérico de objetividad y de colaboración en la depuración de los hechos que corresponde a la Administración. Asimismo, no se puede ignorar que a la administración imputada también le corresponde la carga de la prueba cuando ésta versa sobre la eventual concurrencia de una conducta del reclamante con incidencia en la

producción del daño, sobre la presencia de causas de fuerza mayor o sobre la prescripción de la acción.

En cualquier caso, los documentos aportados por el ciudadano reclamante para acreditar los daños deben ser valorados adecuadamente por la Administración, así como otros elementos incluidos en el expediente y que hayan sido elaborados por la propia Administración, como informes policiales, fotografías del lugar de los hechos, informes médicos, etc. No son únicamente los documentos aportados por el ciudadano reclamante los que pueden acreditar un mal funcionamiento del servicio público, sino que en ocasiones es la valoración de todos los elementos incluidos en el expediente lo que demuestra los daños causados al ciudadano.

Queja 01344/2010

Una comunidad de propietarios de la calle Felip II, de Barcelona, se queja al Síndic por los daños sufridos en la fachada de su inmueble debido a las obras de construcción de la línea 9 del metro que lleva a cabo el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas.

En la información trasladada al Síndic por el Departamento se indica que ya se contestó a los reclamantes que no había relación entre el daño alegado y la ejecución de la obra, sin perjuicio de que las personas interesadas pudiesen formular una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Ante ello, el Síndic recomienda al Departamento que inicie la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial, sin que la comunidad de propietarios interesada tenga que formularla nuevamente de forma expresa, y sin perjuicio de requerirla para que enmiende la solicitud inicial de acuerdo con los requisitos previstos normativamente.

A fecha de hoy, el Síndic no ha recibido información del Departamento sobre las medidas adoptadas en relación con esta recomendación.

Queja 02048/2010

Esta queja describe la disconformidad de una ciudadana con la demora, por parte del Ayuntamiento de Cubelles, en la tramitación de su reclamación de responsabilidad patrimonial formulada en relación con los daños que sufrió en la piscina municipal.

El Síndic solicitó información al Ayuntamiento y, una vez recibida, comprobó que en el expediente constaban elementos, como por ejemplo el informe policial, las fotografías del lugar donde sucedieron los hechos, el informe médico y la valoración económica de las lesiones efectuada por la persona interesada que en la resolución denegatoria de la reclamación no parecía que se hubiesen tenido en cuenta. El Síndic consideró que, si se tenían en cuenta todos estos elementos probatorios, era pertinente revisar el expediente y estimar la existencia de responsabilidad patrimonial, sin entrar a determinar la valoración económica que la Administración realizara de la lesión que sufrió la persona interesada. El Ayuntamiento de Cubelles no aceptó la sugerencia.

Retrasos en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial

Un motivo de queja frecuente que los ciudadanos plantean al Síndic de Greuges es el retraso de la Administración en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial.

Los procedimientos administrativos aprobados y fijados por las normas constituyen la garantía de una actuación no arbitraria de los poderes públicos. Así, cuando un ciudadano formula ante una administración pública una reclamación por daños y perjuicios, son los procedimientos administrativos previstos en el Real Decreto 429/1993, de 26 de noviembre, los que permiten dilucidar si debe hacerse efectiva o no la responsabilidad patrimonial.

Una dilación relevante en el procedimiento administrativo puede generar la responsabilidad patrimonial de la Administración

La tramitación correcta de este procedimiento garantiza que se puedan investigar los hechos y las circunstancias que han concurrido y, en este marco, el ciudadano puede aportar pruebas a su favor y contradecir a la Administración. En esencia, lo que se persigue es averiguar objetivamente los hechos para decidir si el ciudadano tiene derecho a ser indemnizado o no y, de esta forma, proteger tanto sus derechos como los de la Administración, que representa el interés general, sin perjuicio de la reclamación posterior en vía judicial.

La experiencia demuestra que en la supervisión del cumplimiento de las garantías del procedimiento que debe seguirse para resolver estas reclamaciones es donde la institución del Síndic puede ser más eficaz.

A menudo desde la admisión a trámite de la reclamación transcurre un plazo muy superior

a los seis meses establecidos legal y reglamentariamente para llevar a cabo todos los actos de instrucción previos a la resolución, sin que de la documentación que se hace llegar al Síndic pueda deducirse la existencia de razón alguna que justifique la demora excesiva en la tramitación de dicho tipo de expedientes.

El procedimiento de responsabilidad patrimonial está sujeto al criterio de celeridad y debe impulsarse de oficio en todos sus trámites

Si bien es cierto que la dilación en la tramitación no siempre tiene consecuencias indemnizadoras, éstas sí se producirán cuando la duración se deba calificar de irracional o desproporcionada. El Síndic entiende que hay que atenerse a un estándar medio admisible, por lo que es necesario tener en cuenta la complejidad de la cuestión debatida y las incidencias surgidas en el curso de la tramitación del procedimiento, de modo que la dilación es relevante para configurar el presupuesto de la responsabilidad patrimonial, cuando la duración del procedimiento sea irrazonable y no esté justificada por las peculiaridades del asunto.

De acuerdo con el principio de oficialidad, que informa el procedimiento administrativo y que prevé el artículo 74 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el procedimiento está sujeto al criterio de celeridad y debe impulsarse de oficio en todos sus trámites. Por este motivo, en estos casos es habitual que el Síndic solicite a las administraciones que den las órdenes oportunas para que se adopten todas las medidas a su alcance, de forma que la tramitación de estos expedientes no se dilate más en el tiempo.

Queja 00661/2010

Queja de una ciudadana disconforme con la demora en la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento de Manresa por las pérdidas económicas de su bar a consecuencia de las obras de realización de un aparcamiento en una plaza.

De acuerdo con el contenido del informe enviado y de la documentación anexa, el Síndic realiza un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento. Así, recuerda a la Administración local que el artículo 47 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, prevé la obligación de respetar los plazos establecidos en la tramitación de los asuntos, que, en este caso, el Ayuntamiento no ha cumplido. El Síndic también evoca el criterio de celeridad al que está sometida la ordenación de los procedimientos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la misma norma, para que se agilice la tramitación de la reclamación y se resuelva a la mayor brevedad.

Queja 01620/2010

Se trata de una queja contra el Ayuntamiento de Calonge por la demora en la tramitación del procedimiento de reclamación de responsabilidad patrimonial a raíz de los daños sufridos por la caída sobre un pie de un rótulo publicitario municipal.

Estudiado el asunto y a la vista de la documentación facilitada por la Administración, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Calonge que se adopten todas las medidas a su alcance para que la tramitación de este expediente no se dilate más en el tiempo. A fecha de hoy, el Síndic no ha recibido respuesta alguna del Ayuntamiento a esta sugerencia.

Queja 02325/2010

Esta queja refleja la disconformidad de la promotora con la falta de respuesta al escrito que presentó en la Oficina de Convocatorias del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas en el que presentaba una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Estudiado el caso, el Síndic entiende que, si bien el procedimiento se está tramitando de conformidad con las fases establecidas en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, se ha excedido con creces el plazo previsto para resolver la reclamación que, de acuerdo con el artículo 13.3 de la norma mencionada, es de seis meses desde el inicio a instancia de la propia persona interesada.

Por este motivo, el Síndic se dirige al Departamento para realizar un recordatorio del deber legal previsto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de respetar los plazos para notificar las resoluciones expresas fijados en la norma reguladora del procedimiento correspondiente, con el fin de evitar la eventual presentación de otras quejas con el mismo fundamento.

Actuaciones de oficio

AO 00041/2010
En tramitación

La exigencia del permiso de residencia para el empadronamiento de extranjeros en Vic, Santa Coloma de Queralt, L'Espluga de Francolí, Alcarràs, Colomers y Montblanc

Los medios de comunicación se han hecho eco de la decisión de estos ayuntamientos de modificar los criterios del empadronamiento de los inmigrantes que lleguen a la ciudad. Las personas que quieran registrarse en el padrón tendrán que demostrar que disponen del permiso de residencia o de trabajo pertinente en España. En caso contrario, el consistorio les concederá un documento provisional y los implicados tendrán tres meses para normalizar su situación. Si durante este periodo no aportan los papeles, el empadronamiento se formalizará, pero se comunicará la irregularidad a la Dirección General de la Policía Nacional, organismo competente para abrir los expedientes de expulsión. Así pues, para estudiar este caso a fondo, el Síndic ha abierto esta actuación.

AO 01255/2010
Finalizada

La adaptación de la realización de las pruebas de acceso a la función pública y el derecho a la libertad religiosa

A raíz de una queja (Q 00879/2010) en la que una aspirante a funcionaria docente que profesa la religión adventista expone que la Administración no admite su solicitud de cambio de día de las pruebas por motivos religiosos, se abre una actuación de oficio para estudiar detenidamente esta cuestión con carácter genérico por si fuese necesario hacer una recomendación general a las administraciones. En este sentido, el artículo 14 del Estatuto Básico del Empleado Público reconoce el derecho a la no-discriminación por razón de convicciones o religión, derecho que también debería aplicarse en el acceso a la función pública. En abril de 2010 el Departamento de Educación hizo público que había aceptado la solicitud de esta aspirante de aplazar la prueba de una oposición por motivos religiosos.

AO 01757/2010
En tramitación

El teléfono de atención a los usuarios del servicio ITV

A raíz de una consulta durante la intervención del Síndic en el programa de Catalunya Ràdio sobre el uso del teléfono 902, con sobrecoste, para concertar la visita para la ITV, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio sobre el acceso a este servicio, puesto que se trata del ejercicio de funciones de verificación que son competencia de la Administración, a través de una empresa que ha sido contratada a tal fin. Concretamente, el Síndic pretende valorar si el acceso a una inspección que es obligatoria para el titular de un vehículo puede canalizarse a través de un teléfono con sobrecoste, y por ello se ha dirigido al Departamento de Innovación, Universidades y Empresa.

AO 04778/2010
En tramitación

El pago con bonificación de las sanciones previstas en el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad vial

La Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, establece como novedad en el artículo 80 un procedimiento abreviado que dispone que, notificada la denuncia, la persona denunciada dispone de quince días para efectuar el pago voluntario de la multa con una reducción del 50%. Si se paga la multa de forma voluntaria se da por acabado el procedimiento sancionador con unas consecuencias que podrían limitar los derechos de las personas afectadas: una vez la persona sancionada efectúa el pago con la reducción del 50%, finaliza la vía administrativa, sin que sea necesario dictar resolución expresa, y sólo existe la posibilidad de poder recurrir la sanción por la vía judicial. Así pues, diferentes personas se han dirigido al Síndic porque consideran que se vulnera su derecho de defensa. El Síndic ha abierto esta actuación y se ha dirigido al Servicio Catalán de Tráfico para estudiarlo.

AO 05403/2010
En tramitación

El régimen jurídico de la inscripción de las asociaciones

Un representante de una asociación de vecinos expuso al Síndic, en el marco de una conferencia pública, las dificultades que plantea el hecho de que las asociaciones de vecinos se deban inscribir en diferentes registros (Departamento de Justicia/ayuntamientos/registro de asociaciones de interés público, etc.) y el número de tasas que deben abonar para realizar diferentes gestiones.

Dada esta intervención, el Síndic considera oportuna la apertura de una actuación de oficio para estudiar la viabilidad de una propuesta de unificar o bien homogeneizar las inscripciones en los registros.

AO 05461/2010
En tramitación

La modificación del procedimiento de empadronamiento de personas sin domicilio fijo en Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de que el Ayuntamiento de Barcelona ha modificado el procedimiento de empadronamiento de personas sin un domicilio fijo. Mediante la apertura de esta actuación de oficio, el Síndic pretende valorar la incidencia de esta modificación procesal desde la perspectiva de los derechos de las personas que solicitan que se las empadrene y las posibles irregularidades en la recepción y tramitación de las solicitudes.

2. CONSUMO

Consumo en cifras

Tarifas sociales y sistema tarifario integrado

El precio del agua y la condición de residente empadronado

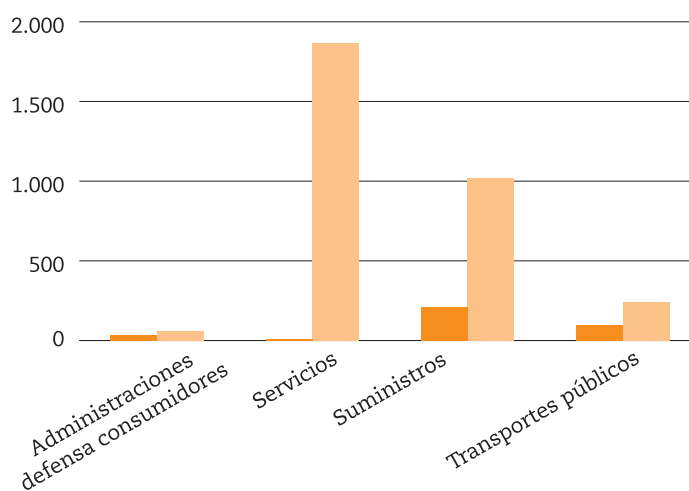
Empresas privadas que prestan servicios de interés general

Actuaciones de oficio

Consumo en cifras

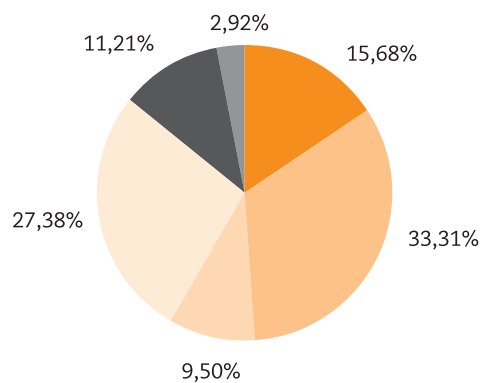
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Consumo	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Administraciones defensa consumidores	35	1	57	93
Servicios	7	-	1.867	1.874
Suministros *	204	7	1.020	1.231
Transportes públicos **	95	4	242	341
Total	341	12	3.186	3.539



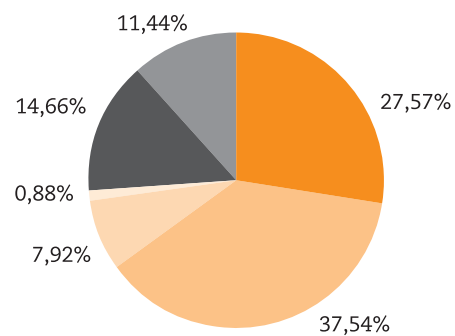
* Suministros

Agua a domicilio	15,68%
Eléctrico	33,31%
Gas	9,50%
Telecomunicaciones y sociedad de la información	27,38%
Teléfono universal	11,21%
Otros	2,92%
Total	100,00%



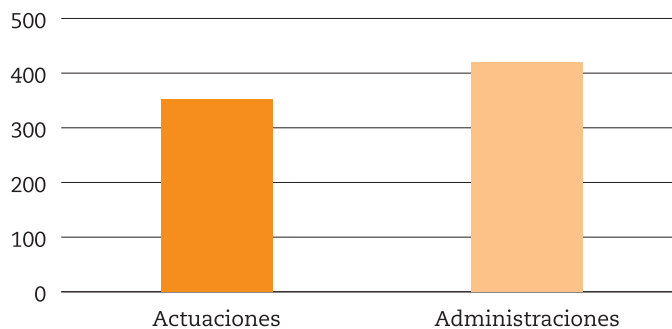
** Transportes públicos

Transporte aéreo	27,57%
Transporte ferroviario	37,54%
Transporte interurbano	7,92%
Transporte marítimo	0,88%
Transporte urbano	14,66%
Otros	11,44%
Total	100,00%



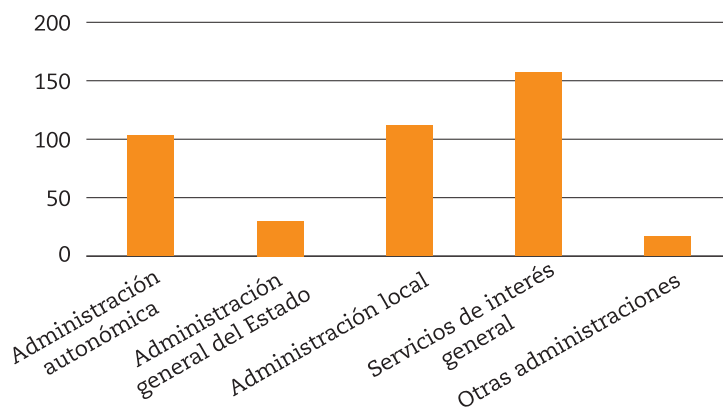
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	298	298
Dos administraciones afectadas	46	92
Tres administraciones afectadas	7	21
Cuatro administraciones afectadas	2	8
Total	353	419



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

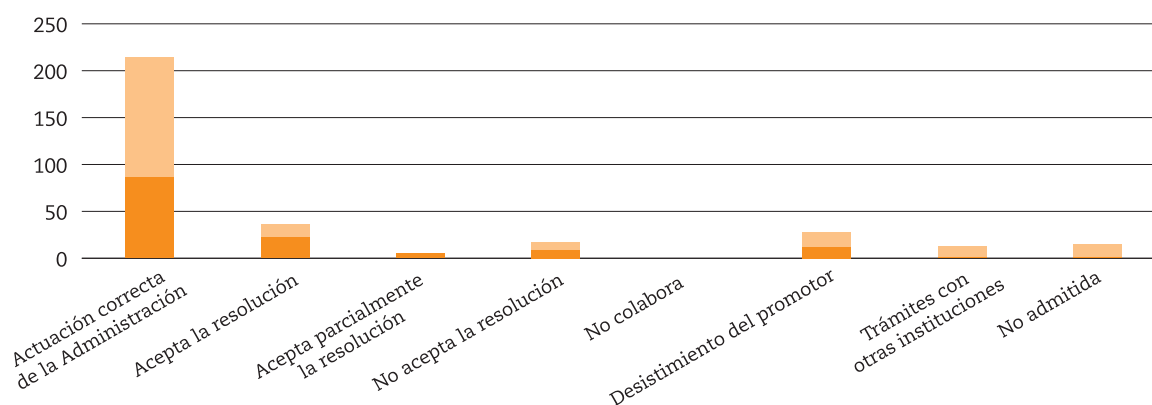
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	90	13	103
Administración general del Estado	30	-	30
Administración local	104	8	112
Servicios de interés general	152	5	157
Otras administraciones	16	1	17
Total	392	27	419



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

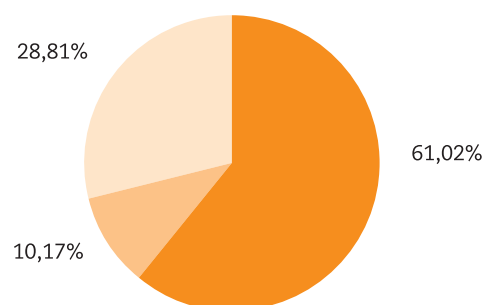
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	39	160	199	37,69%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	22	148	170	32,20%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	17	12	29	5,49%
Actuaciones finalizadas	135	179	314	59,47%
Actuación correcta de la Administración	86	128	214	40,53%
- Antes de la investigación del Síndic	30	59	89	16,86%
- Después de la investigación del Síndic	56	69	125	23,67%
Acepta la resolución	22	14	36	6,82%
Acepta parcialmente la resolución	5	1	6	1,14%
No acepta la resolución	9	8	17	3,22%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	12	16	28	5,30%
Trámite con otras instituciones	1	12	13	2,46%
No admitida	1	14	15	2,84%
Total	175	353	528	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	36	61,02%
■ Acepta parcialmente la resolución	6	10,17%
■ No acepta la resolución	17	28,81%
Total	59	100,00%



Tarifas sociales y sistema tarifario integrado

Durante el año 2010 el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas porque no pueden utilizar determinados títulos con bonificación social en su trayecto habitual, o bien porque su condición les permite acceder a un título bonificado con un operador pero no con otro. Una parte significativa de los operadores de transporte público aplican tarifas específicas para diferentes colectivos (jóvenes, ancianos y con discapacidad, familias numerosas, entre otros), con el fin de facilitarles el acceso al servicio y el derecho a la movilidad. Sin embargo, el perfil de los beneficiarios, los requisitos para tener derecho a ello y el tipo de bonificación son muy heterogéneos.

Otras quejas hacen referencia a la imposibilidad de obtener un duplicado de títulos multiviaje personalizados. También hay que referirse a la actuación de oficio abierta en relación a la disponibilidad de pase para acompañante de personas con discapacidad que no pueden utilizar el transporte público de forma autónoma.

La red de transporte integrado aún no tiene un sistema de tarifas sociales completo y homogéneo

La consolidación del sistema tarifario integrado ha hecho aún más evidentes estas contradicciones, ya que permite compartir diferentes medios de transporte en un mismo trayecto y con el mismo billete, pero aún no ha incorporado un modelo completo y homogéneo de tarifas sociales.

En 2005 el Síndic destacó –y así se recogió en el informe al Parlamento de Cataluña de aquel año– la necesidad de que el sistema tarifario integrado dispusiese de títulos con bonificación por razones sociales, aplicable en el ámbito de toda la red integrada de forma homogénea. La situación existente en aquel momento era que no se había creado un sistema de títulos integrados con tarifas bonificadas por razones sociales, excepto en el caso de la T-Joven. Paralelamente, subsistían los títulos con bonificación social de los operadores integrados, que sólo eran válidos en sus trayectos respectivos. Eso daba lugar a una situación bastante heterogénea, con trayectos con bonificación y otros sin ella o con bonificaciones diferentes, en función del operador, lo que generaba confusión en los usuarios. El Síndic hizo una valoración globalmente positiva del modelo de transporte integrado, que nació en el ámbito metropolitano de

Barcelona y que posteriormente se extendió a otros puntos del territorio. El Síndic consideró que, en todo caso, había que resolver esta carencia, que excluía a una parte de los usuarios de los beneficios de la integración tarifaria.

Cinco años después la situación no ha cambiado de forma sustancial. Si bien es cierto que se han incorporado nuevos títulos integrados con bonificación social –más adelante se hará referencia– aún no puede hablarse de un sistema completo y homogéneo de tarificación social en este ámbito, pese a estos avances. A pesar de las dificultades que comporta en un contexto de restricción del gasto público, el Síndic remarca nuevamente que es necesario un acuerdo de todas las administraciones que participan en la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) para que se incorporen al sistema tarifario integrado títulos bonificados para colectivos con necesidades especiales que actualmente no reciben un trato diferenciado en este sistema. Hay que hacer una referencia especial a las personas con discapacidad y las personas con recursos escasos.

Tal y como recogía el *Informe al Parlamento 2009*, los poderes públicos deben garantizar y fomentar el derecho a la movilidad de las personas con recursos económicos escasos. El indicador que determine el acceso a estos títulos bonificados o gratuitos debe ser el indicador de renta de suficiencia (IRSC), como índice propio de Cataluña para determinar la falta de recursos económicos. Estas consideraciones se hicieron entonces en relación a los títulos de los operadores integrados en la Entidad Metropolitana del Transporte (EMT). Sin embargo, son perfectamente extrapolables a la red integrada, a la hora de fijar los recursos mínimos que deben tenerse en cuenta para definir el modelo de títulos para personas con baja capacidad económica que este sistema debería incluir.

En lo concerniente a la actuación en relación a la disponibilidad de pase para acompañante de personas con discapacidad que no pueden hacer uso del transporte público de forma autónoma, aún está en tramitación, pero hay que remarcar que el motivo de la apertura de esta actuación es que el Síndic considera que, también en este caso, los requisitos exigidos para disponer de este título de acompañante deberían ser homogéneos en todo el ámbito metropolitano.

Dentro de los títulos sociales que se han incorporado recientemente destaca especialmente la tarjeta T-12, que permite viajar gratuitamente y de forma ilimitada a los menores de doce años dentro de la zona tarifaria donde viven. El Departamento de Política Territorial y Obras Públicas no ha aceptado

las consideraciones que el Síndic le formuló y que recogía el Informe 2009. Se mantiene, por lo tanto, la exigencia del DNI como requisito para acreditar la identidad del menor y las características del título, incluida la contraprestación inicial de 35 euros, que debe pagarse nuevamente en caso de pérdida o de sustracción, que son los aspectos que habían generado más quejas. Sin embargo, la renovación anual se hace de forma gratuita.

El nuevo título de transporte para familias numerosas y monoparentales significa un avance, pero no da respuesta a todos los perfiles de movilidad

Otro aspecto de la T-12 que ha sido motivo de queja es la limitación de uso a una única zona tarifaria. Sobre esta cuestión, la ATM ha señalado que la T-12 pretende favorecer fundamentalmente la movilidad cotidiana de los escolares y que la proximidad del domicilio es un criterio preferente en la asignación de escuela. Sin embargo, el Síndic ha querido destacar que la proximidad de la escuela al puesto de trabajo de los padres también es un criterio de preferencia en la asignación de escuela. Deben tenerse en cuenta las especificidades de la ciudad de Barcelona, como origen o destinación de buena parte de la movilidad –también la escolar– dentro de la región metropolitana, especialmente en el ámbito de las primeras coronas tarifarias.

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic ha sugerido que en los casos en los que se acredite que la escuela está fuera del municipio de residencia, pero cerca del puesto de trabajo de los padres, tendría sentido expedir una T-12 de más de

una zona. El Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia. A partir de las quejas recibidas, el Síndic también ha valorado los títulos específicos integrados para familias numerosas y monoparentales. Inicialmente, se establecieron descuentos para familias numerosas aplicables sólo al billete sencillo y a los títulos unipersonales personalizados (T-Mes, T-Trimestre y T-Joven). El Síndic sugirió que se extendiesen los descuentos a los títulos no personalizados de uso más frecuente entre los usuarios (T-10 y T-50/30), para no dejar sin bonificación a las familias numerosas que utilizan estos títulos más habituales. A pesar de que no ha aceptado específicamente esta sugerencia, el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas ha indicado que, con la implantación del título específico para familias numerosas y monoparentales T-70/90, el precio individual del viaje resultante es inferior al que resultaría de aplicar un descuento del 20 y el 50 por ciento a la tarjeta T-10. El Síndic ha destacado que, a pesar de que eso implica una mejora sustancial en relación con la situación anterior, ya que este título permite un uso menos intensivo, no da respuesta a los casos en los que los miembros de la familia no se desplazan juntos y alguno de los miembros lo hace sólo de forma esporádica. Con estos parámetros de movilidad, el título T-10 es la opción más idónea.

Finalmente, hay que referirse a una cuestión que, a pesar de que no es específica sólo de los títulos con bonificación social, continúa generando quejas: la imposibilidad de obtener un duplicado de títulos multiviaje personalizados. El Síndic ha tenido que reiterar que la Autoridad del Transporte Metropolitano debe disponer de los medios para anular electrónicamente, en caso de sustracción, los títulos que son de uso exclusivo del usuario que los ha adquirido. La falta de los medios técnicos para emitir duplicados en estos casos no puede amparar por más tiempo lo que comporta un perjuicio injustificado para quien ha pagado el título personalizado por adelantado.

Queja 01789/2009

La queja plantea que no existe bonificación para familias numerosas en el título integrado 50/30. El Síndic sugirió que se incorporase la bonificación en los títulos multiviaje de uso más frecuente en la red integrada. El título 70/90, de nueva creación, permite un uso menos intensivo, no da cobertura a todos los perfiles de movilidad de los miembros de familias numerosas y monoparentales.

Queja 05201/2010

La persona interesada sufrió el robo de una T-Trimestre de dos zonas después de un mes de haberla adquirido. Al solicitar un duplicado se le indicó que no es posible anular el título sustraído. En relación con esta cuestión, el Síndic ha reclamado a la ATM que aporte los medios técnicos necesarios para que sea posible emitir duplicados de los títulos personalizados.

El precio del agua y la condición de residente empadronado

El suministro de agua a domicilio y el sistema de tarifas que tienen que pagar los usuarios continúa siendo una fuente de conflictos y quejas al Síndic. En otros años, en el capítulo de consumo, se había hecho referencia al sistema tarifario basado en un consumo mínimo que tenían que pagar todos los usuarios con independencia de su consumo real. Entonces se destacaban las ineficiencias que este sistema generaba, especialmente desde la perspectiva del fomento del ahorro de un recurso escaso y la claridad en la información al usuario sobre los conceptos facturados.

En 2010 algunas personas se han dirigido al Síndic para manifestar su desacuerdo con el hecho de que ayuntamientos de municipios donde tienen la segunda residencia les apliquen tarifas superiores por no estar empadronados.

Las decisiones adoptadas por estos ayuntamientos son un reflejo, en opinión del Síndic, de las dificultades para hacer compatibles la facturación del consumo real, sin mínimos, con la repercusión de los gastos fijos del servicio de forma equitativa entre todos los usuarios.

Fijar tarifas diferentes para usuarios empadronados y no empadronados genera discriminación

En este sentido, una separación estricta entre gastos fijos o estructurales y volumen de agua consumido permitiría teóricamente una distribución equitativa de cargas entre los usuarios, de forma que los que hacen un uso estacional o esporádico pagarían la parte proporcional de gastos fijos, pero sólo el agua realmente consumida, a un precio común establecido por tramos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que, según lo que señalan los gestores de éstos servicios, el precio del agua consumida representa entre el 10 y el 20 por ciento del coste total del servicio, de forma que su incidencia en la factura global que paga el usuario es relativamente baja. Esta realidad hace difícil articular un sistema tarifario con

esta separación estricta entre gasto fijo y consumo, que, por otra parte, dejaría un margen muy reducido para fomentar el ahorro con tramos penalizados para el consumo excesivo. Y, a la vez, en la medida en que la tarifa grabe fundamentalmente el consumo, se hace más complejo este reparto equitativo y proporcional de costes.

En el mismo sentido, cabe destacar también que, a la hora de definir el sistema tarifario del servicio de suministro de agua, deben hacerse compatibles dos de los principios establecidos en la Directiva Marco del Agua: que la estructura tarifaria sea un instrumento eficaz para favorecer el ahorro del recurso y la repercusión íntegra de los costes que genera el suministro. La combinación de los dos principios y la propia configuración del gasto hacen más compleja la estructuración de las tarifas.

Sin embargo, considerando discriminatorio fijar tarifas diferentes para usuarios empadronados y no empadronados, el Síndic ha sugerido que se modifique el sistema tarifario en los casos planteados.

En estos casos, el Síndic ha reiterado que los tribunales han señalado que la aplicación de tarifas diferentes a un servicio público por razón de residencia genera discriminación. Anteriormente, el Síndic ya se había pronunciado en el mismo sentido, y con el mismo fundamento, con ocasión de quejas relacionadas con éste u otros servicios y prestaciones municipales.

Queja 03951/2010

En julio el Síndic recibió dos quejas de personas que consideraban que el sistema aplicado al consumo de agua en el municipio de Tossa de Mar, a partir de junio de 2010, perjudicaba a los no residentes, si bien no aportaban elemento alguno que permitiese valorar un posible trato discriminatorio. Posteriormente, se han recibido dos quejas que aportan más información sobre el sistema tarifario establecido en el municipio y los medios de comunicación se han hecho eco del desacuerdo de los afectados. Dado que se trata de una cuestión que afecta a una pluralidad de personas, el Síndic decide la apertura de una actuación de oficio para valorar si el sistema tarifario del consumo de agua establecido en Tossa de Mar puede constituir un trato discriminatorio para los usuarios no empadronados en el municipio.

Empresas privadas que prestan servicios de interés general

La evolución de nuestra sociedad ha comportado que los derechos de los consumidores vayan tomando progresivamente más relevancia, especialmente los derechos relacionados con la prestación de servicios que se consideran básicos o esenciales en la vida cotidiana de las personas. Tradicionalmente, han formado parte de este grupo los servicios domésticos –luz, agua y gas– pero cada vez tiene más peso el sector de telecomunicaciones, como prestaciones con una alta incidencia en los diferentes aspectos del desarrollo personal y social.

Una parte importante de estos servicios, a caballo de las normas de la Unión Europea que liberalizan sectores de actividad, han evolucionado desde la configuración como servicios públicos reservados a la Administración hasta a la situación actual, en que son prestados por empresas privadas bajo el régimen de libre mercado. El carácter de servicio esencial o de prestación básica comporta para las empresas prestatarias un conjunto de obligaciones que la regulación del servicio impone en relación al acceso al servicio, y el coste y la calidad con el que se presta, fundamentalmente.

Justamente por este carácter básico o esencial, con una elevada incidencia en la vida cotidiana de las personas, desde el inicio del mandato anterior, el Síndic ha querido supervisar la incidencia de estos servicios en los derechos de las personas, pese a que se prestaban desde el sector privado. Inicialmente, esta supervisión se fundamentó en el carácter público, en sentido material, de la actividad sujeta a obligaciones de servicio público. De forma muy sintética, este planteamiento partía de la consideración que liberalizar un sector de actividad considerado esencial no podía comportar para los usuarios una disminución de derechos y garantías, entre las que está el acceso al Síndic.

Posteriormente, el artículo 78.1 del Estatuto de Autonomía de Cataluña (EAC) ha incorporado un reconocimiento expreso a la capacidad del Síndic de supervisar a las empresas privadas que gestionan servicios públicos o cumplen actividades de interés general o universal, o actividades equivalentes. Este mandato se culmina con la aprobación de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges.

Desde un primer momento, la supervisión de estas actividades de interés general se ha planteado desde una perspectiva de colaboración con las

empresas, con el objetivo común de una mejor defensa de los derechos de los usuarios del servicio. Con este objetivo, el Síndic ha querido formalizar convenios con los operadores de los diferentes sectores de actividades de interés general.

Del conjunto de cuestiones tratadas en el marco de estos convenios, cabe destacar, para el año 2010, las siguientes:

En el ámbito de las telecomunicaciones y el servicio universal de comunicaciones electrónicas, las quejas planteadas reflejan, una vez más, que el acceso a la banda ancha es una prestación que las personas ya perciben desde hace tiempo como un servicio esencial en los diferentes ámbitos de sus actividades cotidianas, y que la falta de este acceso provoca situaciones de desigualdad. A pesar de los esfuerzos para extender la cobertura a las poblaciones que no tienen acceso a ella en condiciones de mercado, aún hay zonas y poblaciones de Cataluña –en algunos casos, incluso en núcleos que forman parte de grandes ciudades o conurbaciones– donde las personas que viven y trabajan no pueden acceder a este servicio. En este sentido, cabe insistir, una vez más, en la necesidad de que este servicio sea accesible universalmente, con independencia del lugar de residencia, como factor de equilibrio territorial e igualdad de oportunidades entre las personas.

La banda ancha es percibida cada vez más como un servicio esencial

En el ámbito de los servicios básicos o esenciales, una de las cuestiones que a menudo motivan la queja de los usuarios es el corte del suministro por impago. Ciertamente, la regulación de los suministros esenciales a las viviendas –luz, agua y gas, esencialmente– prevé la posibilidad de interrumpir el suministro por falta de pago, si bien también establece que se debe advertir previamente al usuario, de forma que quede constancia, con suficiente antelación, para permitirle hacer efectivo el pago y evitar la interrupción del servicio. En cuanto a esta cuestión, en algunos casos el Síndic ha destacado la conveniencia de incorporar un aviso adicional –escrito o telefónico– antes de hacer efectiva la suspensión del servicio, como garantía para poder evitar el corte, y que debe evitarse la suspensión en periodos donde no puede garantizarse que, con el pago, el usuario pueda tener el servicio restablecido de forma inmediata. Más allá de garantizar el cumplimiento de esta

garantía formal, para dar opción al usuario de resolver la situación antes de la interrupción del servicio, también es necesario que las facturas que fundamentan el aviso de suspensión del suministro estén efectivamente impagadas.

Una parte de las quejas que recibe el Síndic en relación a la prestación de servicios esenciales hace referencia a las dificultades o el coste de acceder a ellas. Cuando se trata, por ejemplo, de acceso a suministro eléctrico en suelo no urbanizable, en principio quien solicita el servicio debe hacerse cargo del coste que comporte la infraestructura para hacerle llegar el servicio, que a menudo puede ser considerable. A esta limitación pueden añadirse las derivadas de la cualificación de suelo y las limitaciones de usos establecidas por el planeamiento urbanístico.

Sin cuestionar la legitimidad de estas limitaciones, el Síndic ha tenido que recordar en algunos casos el deber de facilitar al particular afectado

información clara sobre las circunstancias que impiden o atrasan el acceso al servicio. Si la Administración tiene un deber genérico de informar y orientar a los ciudadanos sobre los requisitos jurídicos y técnicos que la normativa impone a los proyectos y las actuaciones que se propongan llevar a cabo, esta obligación es exigible con más motivo cuando aquello que se solicita afecta al acceso a un servicio básico.

En otros casos, el Síndic ha tenido que recordar a las compañías que prestan servicios esenciales que esta circunstancia comporta que deban tomar las medidas necesarias para evitar que dilaciones en la tramitación de las altas provoquen perjuicios a las personas. En el mismo sentido, cuando se produzcan incidencias que impidan el proceso de alta del servicio, deben informar de ello a los afectados para que puedan encontrar alternativas temporales para cubrir sus necesidades básicas.

Queja 00907/2010

La persona interesada manifiesta que ha recibido en dos ocasiones un aviso de corte de suministro en relación a dos facturas que ya habían sido abonadas previamente. En el primer caso, se llegó a hacer efectivo el corte de suministro, pese a que la persona interesada había formulado una reclamación en la que exponía que las facturas ya habían sido pagadas. Endesa señala que la factura del 2 de noviembre de 2009 generó un corte de suministro, con un aviso previo de 10 de diciembre, y que el titular del suministro la pagó en febrero de 2010. Asimismo, indica que en enero de 2010, antes de hacer efectivo el corte de suministro, comunicó por teléfono a la persona interesada que las facturas de septiembre y noviembre eran diferentes, pese a que coincidiesen en el importe.

En cuanto a la primera factura, sorprende que pueda constar en el aviso de corte de suministro cuando se trata de una factura emitida –según los datos aportados por la persona interesada– sólo once días antes de comunicar el aviso de corte. Esta circunstancia, junto con el hecho de que la otra factura reclamada coincidiese en importe con una anterior y ya pagada, podía haber generado una comprensible confusión en los titulares del suministro sobre la existencia de la deuda y la idoneidad de las cantidades reclamadas. El Síndic sugiere a Endesa que tenga en cuenta estas circunstancias a la hora de valorar la reclamación de la persona interesada, pero Endesa no acepta la sugerencia.

Queja 01335/2010

El Consejo Comarcal de la Terra Alta planteó al Síndic que diferentes alumnos de un IES de la Terra Alta no disponían de acceso banda ancha en su domicilio, hecho que dificultaba la implantación del programa Educat 1x1 en el centro. La tramitación de esta actuación permitió comprobar, una vez más, que el hecho de que la conexión a Internet por banda ancha aún no forme parte del servicio universal de telecomunicaciones actúa como factor de desigualdad territorial.

Queja 02290/2010

Una residente en Cabriils presentó una queja al Síndic por la lentitud en la tramitación de una solicitud de alta de suministro de gas. En la tramitación de la queja se pudo constatar que, finalmente, se había dado de alta el servicio, si bien el Síndic quiso destacar que debían tomarse las medidas necesarias para evitar que las dilaciones en la tramitación de las altas provocasen perjuicios a las personas.

Actuaciones de oficio

AO 01099/2010
En tramitación

Dificultades de los usuarios del servicio de transporte interurbano por carretera cuando viajan con recién nacidos

Los autocares que prestan el servicio de transporte no están adaptados a las necesidades de los recién nacidos y, por lo tanto, no pueden garantizar unas condiciones mínimas de seguridad. A pesar de que la Directiva europea 2001/1985 no lo regula de forma específica, la Administración catalana debería iniciar los estudios oportunos para valorar la idoneidad y el coste de implantación de los elementos que podrían contribuir a mejorar la seguridad de los recién nacidos que viajan en los autocares. Por este motivo, el Síndic se ha dirigido a los Departamentos de Innovación, Universidades y Empresa, y de Política Territorial y Obras Públicas.

AO 01148/2010
En tramitación

Proceso de implantación de la TDT

El Síndic quiere realizar el seguimiento del proceso de transición a la TDT desde la fase actual hasta su finalización. Actualmente se está llevando a cabo la segunda fase del apagón analógico, que engloba zonas donde existen dificultades de recepción, y en paralelo la implantación de la tercera fase de la TDT, la más compleja, que afecta a la conurbación de Barcelona y buena parte del Pirineo. Por este motivo, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas para solicitar información sobre esta cuestión.

AO 01211/2010
En tramitación

Consecuencias del temporal de nieve del 8 de marzo en la prestación del servicio de suministro eléctrico

El temporal de nieve del pasado 8 de marzo afectó, entre otros, a la prestación de servicios básicos como es el suministro eléctrico. Más de 220.000 usuarios vieron interrumpido el servicio de suministro eléctrico.

A pesar de la excepcionalidad de la situación, lo que no resulta comprensible es que habiendo transcurrido cuatro días desde que tuvo lugar el temporal, durante los cuales las condiciones climatológicas fueron favorables, aún hubiese un gran número de usuarios que no podían disponer del suministro eléctrico que tenían contratado. Así pues, el Síndic abre esta actuación de oficio y se dirige al Departamento de Economía y Finanzas, a Endesa y a Red Eléctrica para estudiar el asunto más a fondo.

AO 01212/2010
En tramitación

Consecuencias del temporal de nieve del 8 de marzo en las infraestructuras básicas, transportes y medios de comunicación

El pasado 8 de marzo de 2010, muchos ciudadanos de Cataluña se vieron afectados por las consecuencias derivadas de un temporal de nieve que afectó a infraestructuras básicas, medios de transporte públicos y privados, y sistemas de comunicación y prestación de servicios básicos. Los servicios públicos de transporte ferroviario quedaron interrumpidos sin que se informase a los afectados y se les ofreciesen medidas alternativas que pudiesen garantizar su movilidad. Asimismo, el Síndic estudiará la falta de previsión meteorológica, la coordinación de los servicios de protección civil y fuerzas de seguridad, así como la gestión de los servicios de transporte público. Así pues, el Síndic decide abrir esta actuación de oficio y se dirige tanto a los Departamentos de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, y de Política Territorial y Obras Públicas como al Ayuntamiento de Barcelona.

AO 01955/2010
En tramitación

Obligación de los mercados municipales de Barcelona de disponer de hojas de reclamación y de entregarlas a los consumidores que lo soliciten

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar si los mercados municipales de Barcelona cumplen con lo previsto por la normativa que regula la obligación de los establecimientos comerciales de disponer de hojas de reclamación y de entregarlas a los consumidores que lo soliciten, normativa que está determinada por lo previsto en el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios. Por ello se ha dirigido al Departamento de Economía y Finanzas y al Ayuntamiento de Barcelona para solicitar información.

AO 02156/2010
En tramitación

La gratuidad de los billetes de transporte público de los acompañantes de las personas con discapacidad

El Síndic abre una actuación de oficio ante la actual falta de homogeneización de la tarificación social de los medios de transporte público en el ámbito tarifario integrado, que provoca que se traten de forma diferente situaciones idénticas, como el caso de permitir la gratuidad o tan sólo una bonificación de los billetes a los acompañantes de las personas con discapacidad que necesitan ir acompañadas para hacer uso del transporte público.

Así, mientras Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC) bonifica un 50% el precio del billete sencillo del acompañante, Renfe bonifica un 40% y la Entidad Metropolitana del Transporte (EMT) tan sólo exige el pago de una tasa para emitir el pase que entrega a la persona con discapacidad y permite que cualquier persona la pueda acompañar de forma gratuita.

AO 02655/2010
En tramitación

Calidad del suministro eléctrico y acceso a la banda ancha en un barrio de Cerdanyola del Vallès

Los medios de comunicación recientemente se han hecho eco de la paradoja de que el barrio situado justo al lado del sincrotrón, en el parque tecnológico del Vallès, tiene un acceso a banda ancha (con ADSL) muy limitado y la red eléctrica sufre interrupciones y bajadas de tensión frecuentes. Según lo señalado por los medios, los vecinos piden acceso a banda ancha a través del programa BAR y están manteniendo conversaciones con la compañía distribuidora para mejorar la red eléctrica. El Síndic decide abrir una actuación de oficio y se dirige tanto a los Departamentos de Gobernación y Administraciones Públicas y Economía y Finanzas como al Ayuntamiento de Cerdanyola para valorar las medidas previstas para resolver estas carencias.

AO 03606/2010
En tramitación

Las diferencias entre empadronados y no empadronados en el sistema tarifario del agua en un municipio

El Síndic ha recibido un escrito anónimo con un recibo de agua anexado del servicio municipal de agua de Figaró-Montmany en el que la tarifa aparece identificada como "doméstica-no empadronado". Ante el indicio de un tratamiento tarifario diferenciado por razón del sujeto que pueda ser contrario al principio de igualdad en las condiciones de acceso a los servicios públicos, el Síndic abre una actuación de oficio para verificar esta circunstancia y, si procede, recomendar su modificación.

AO 03607/2010
En tramitación

Retrasos en la facturación del servicio eléctrico

Desde hace un tiempo son frecuentes las quejas individuales por falta de facturación del suministro eléctrico, y los medios de comunicación se han hecho eco de casos generales en determinadas poblaciones; el último, en el municipio de Rajadell. Para valorar el alcance de estos supuestos, las causas que los han motivado y las medidas adoptadas para corregirlo, el Síndic propone la apertura de esta actuación de oficio y se dirige a Endesa.

AO 03608/2010
En tramitación

Calidad del suministro eléctrico en un barrio de Barcelona

Los medios de comunicación han señalado recientemente que en el barrio de la Barceloneta se produjo una avería que afectó a casi todos los vecinos, que se quejan de la calidad del servicio y de las averías frecuentes. En relación con esta cuestión, el Síndic abre esta actuación de oficio y se dirige a Endesa para estudiar el asunto a fondo.

AO 04156/2010
En tramitación

Las diferencias entre empadronados y no empadronados en el sistema tarifario del agua en un municipio

En julio el Síndic recibió dos quejas de personas que consideraban que el sistema tarifario aplicado al consumo de agua en Tossa de Mar, a partir de junio de 2010, perjudicaba a los no residentes, si bien no aportaban ningún elemento que permitiese valorar un posible trato discriminatorio. Posteriormente, se han recibido dos quejas que aportan más información sobre el sistema tarifario establecido en el municipio y los medios de comunicación se han hecho eco también del desacuerdo de los afectados con el nuevo sistema. Puesto que se trata de una cuestión que afecta a una pluralidad de personas, el Síndic abre una actuación de oficio para valorar si el sistema tarifario del consumo de agua establecido por el Ayuntamiento de Tossa de Mar puede constituir un trato discriminatorio para los usuarios no empadronados en el municipio.

AO 05987/2010
En tramitación

Las reclamaciones derivadas del colapso en los aeropuertos por la huelga de controladores aéreos

Con motivo de los perjuicios causados por la huelga de controladores aéreos en un día de máxima afluencia de viajeros, el Síndic abre una actuación de oficio para valorar la actuación de las administraciones en la gestión de este conflicto, así como la compensación a los afectados por los perjuicios causados por el mal funcionamiento del servicio aeroportuario, y se dirige a la Agencia Catalana de Consumo, a la Dirección General de Protección Civil y al Defensor del Pueblo de España.

3. CULTURA Y LENGUA

Cultura y lengua en cifras

Capacitación lingüística del personal sanitario

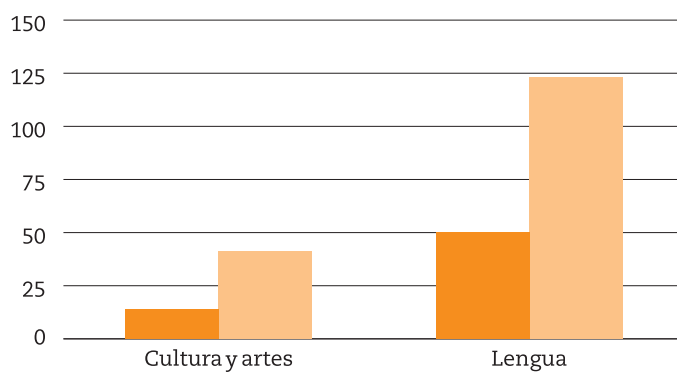
Rotulación de las señales de tráfico

Actuaciones de oficio

Cultura y lengua en cifras

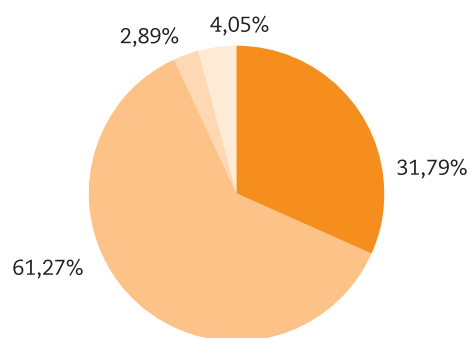
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Cultura y lengua	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Cultura y artes	14	-	41	55
Lengua *	47	3	123	173
Total	61	3	164	228



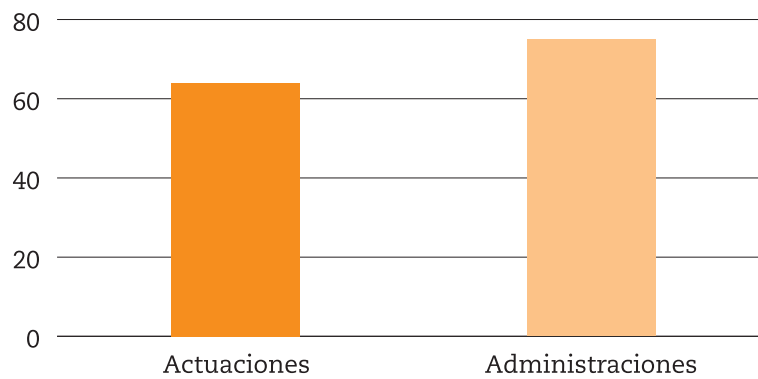
* Lengua

Vulneración de los derechos de los castellanohablantes	31,79%
Vulneración de los derechos de los catalanohablantes	61,27%
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	2,89%
Otros	4,05%
Total	100,00%



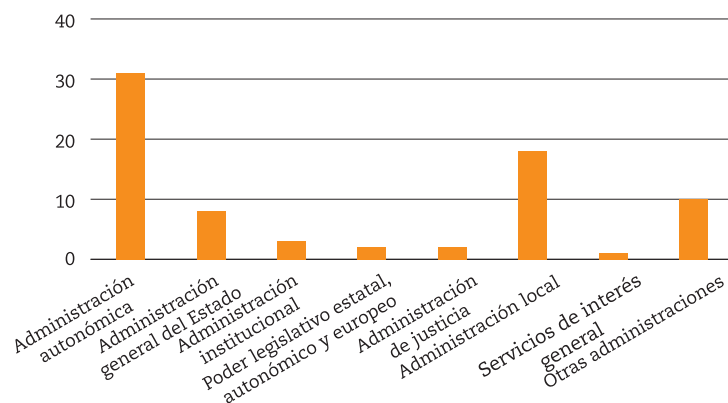
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	57	57
Dos administraciones afectadas	4	8
Tres administraciones afectadas	2	6
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Total	64	75



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2010

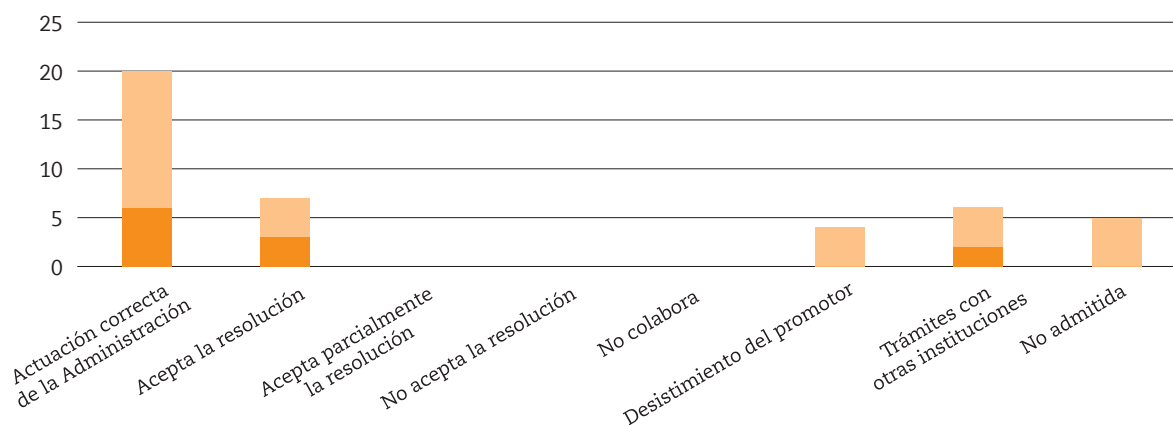
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	27	4	31
Administración general del Estado	6	2	8
Administración institucional	3	-	3
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	-	2
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	18	-	18
Servicios de interés general	1	-	1
Otras administraciones	10	-	10
Total	69	6	75



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

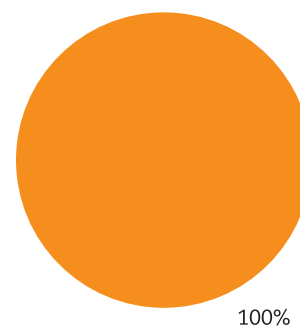
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	8	33	41	49,40%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	4	33	37	44,58%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	4	-	4	4,82%
Actuaciones finalizadas	11	26	37	44,58%
Actuación correcta de la Administración	6	14	20	24,10%
- Antes de la investigación del Síndic	3	9	12	14,46%
- Después de la investigación del Síndic	3	5	8	9,64%
Acepta la resolución	3	4	7	8,43%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0,00%
No acepta la resolución	-	-	-	0,00%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	-	4	4	4,82%
Trámite con otras instituciones	2	4	6	7,23%
No admitida	-	5	5	6,02%
Total	19	64	83	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	7	100,00%
■ Acepta parcialmente la resolución	-	0,00%
■ No acepta la resolución	-	0,00%
Total	7	100,00%



Capacitación lingüística del personal sanitario

De acuerdo con lo previsto por el artículo 33, apartado 1, del Estatuto de Autonomía de Catalunya (EAC), los ciudadanos tienen el derecho de opción lingüística y este derecho de las personas a utilizar la lengua oficial que elijan obliga a las administraciones públicas.

Igualmente, el artículo 34 del texto estatutario establece que todas las personas tienen derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que elijan en su condición de usuarias de los servicios, entre los que están los sanitarios.

La Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, para garantizar el derecho de opción lingüística de la ciudadanía ha establecido en el artículo 11.1 que el personal al servicio de las administraciones, las corporaciones y las instituciones públicas de Cataluña debe tener un nivel de conocimiento adecuado y suficiente de las dos lenguas oficiales, tanto en la expresión oral como en la escrita, que les haga aptos para desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo.

Las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos tienen derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en Cataluña en la lengua oficial que elijan

Para hacer efectiva la capacitación lingüística del personal al servicio de las administraciones públicas, el texto legal ha impuesto al Gobierno de la Generalitat el deber de garantizar la enseñanza del catalán al personal no sólo de la Administración de la Generalitat, sino también al de las corporaciones locales, las universidades públicas y la Administración de justicia de Cataluña, así como el fomento de medidas de formación continuada de este personal.

Con la misma finalidad, esta norma establece que en el proceso de selección para acceder a las plazas de personal de la Administración de la Generalitat, de la Administración local y de la administración y servicios de las universidades,

incluido el personal laboral, debe acreditarse el conocimiento de la lengua catalana, tanto en la expresión oral como en la escrita en el grado adecuado a las funciones propias de las plazas de que se trate en los términos establecidos por la legislación de función pública.

En el ámbito de la prestación de los servicios públicos sanitarios, en los últimos años han sido frecuentes las quejas relativas a la falta de información y de documentación, tanto oral como escrita, en una u otra lengua oficial, pero en 2009 se recibieron diferentes quejas relativas a la vulneración del derecho de los pacientes catalanohablantes a ser atendidos en la lengua propia, ya que tuvieron que dirigirse a los facultativos en castellano para conseguir ser atendidos.

Las administraciones deben garantizar la capacitación lingüística de los prestadores de los servicios sanitarios públicos

En estos casos, los responsables de los servicios médicos donde ocurrieron las incidencias, las atribuyeron a la contratación de médicos extranjeros –de una forma perfectamente legal dentro de la normativa actual, pero con un desconocimiento de la lengua catalana y en proceso de adaptación cultural– como consecuencia de la falta de profesionales sanitarios en Cataluña.

El Departamento de Salud, a través del Instituto de Estudios de la Salud, elaboró en 2008 el Programa de Acogida de Profesionales Extranjeros. Este programa, como propuesta formativa, se basa, por una parte, en conocimientos relacionados con los aspectos jurídicos, legales y del sistema de salud, derechos y deberes de los pacientes, comunicación médico-paciente, etc. y, por otra parte, en la facilitación del proceso de integración en el puesto de trabajo mediante una autorización activa, abarcando el conocimiento de la lengua catalana.

Sin embargo, de acuerdo con las disposiciones del artículo 11 de la Ley de política lingüística mencionada anteriormente, el Síndic consideró oportuna la apertura de una actuación de oficio este año para conocer las medidas adoptadas por el Departamento de Salud sobre la capacitación lingüística del personal sanitario.

Quejas 01229/2009 y 01382/2009

En el caso de las quejas 01229/2009 y 01382/2009 los promotores se mostraban disconformes con la respuesta que les habían facilitado los Servicios de Salud Integrados del Baix Empordà y Fundació Salut Empordà, respectivamente, cuando se dirigieron a ellos para manifestar su descontento por el hecho de haber sido instados a hablar en castellano a los médicos que les atendieron, tanto en el Hospital de Palamós, en el que la persona interesada fue instada tanto por una médica como por una enfermera para que hablase en castellano, como en el Hospital de Figueres, en el que el promotor fue interrumpido por la médica, a la que comenzó a explicar en catalán su estado de salud, y ella alegó que tenía problemas para entenderlo.

En el primer caso, la persona interesada remitió una reclamación a Servicios de Salud Integrados del Baix Empordà y se mostraba disconforme con la respuesta de la responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano, que, si bien manifiesta que de acuerdo con el Plan Estratégico de Política Lingüística en los centros sanitarios el catalán es la lengua propia de todas las instituciones de Catalunya, excusó las incidencias relacionadas en la contratación de médicos extranjeros, de una forma perfectamente legal dentro de la normativa actual, a pesar de que, desgraciadamente, estas personas no tienen conocimiento del catalán.

Rotulación de las señales de tráfico

En relación a la tramitación de expedientes sancionadores en materia de tráfico, se ha planteado el hecho de que la información complementaria de las señales de tráfico esté redactada únicamente en lengua catalana. Esta circunstancia puede contravenir la legislación estatal básica en materia de tráfico cuyos preceptos son aplicables en todo el territorio nacional y obligan a los titulares y usuarios de las vías públicas.

Concretamente, el artículo 56 de la Ley de Tráfico y Seguridad Vial, aprobada por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, y modificada por la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, determina que las indicaciones escritas de las señales deben expresarse al menos en el idioma español oficial del Estado.

El Estatuto establece que el catalán es la lengua propia de Cataluña y de uso normal de las administraciones públicas

Igualmente, el artículo 138 del Reglamento General de Circulación, aprobado por el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, establece que las indicaciones escritas que se incluyan o acompañen a los paneles de señalización de las vías públicas y las inscripciones deben figurar en idioma castellano y, además, en la lengua oficial de la comunidad autónoma reconocida en el estatuto de autonomía respectivo, cuando la señal esté ubicada en el ámbito territorial de la mencionada comunidad autónoma.

En esta cuestión, cabe tener presente los preceptos estatutarios que establecen que el catalán es la lengua propia de Cataluña y de uso normal de las administraciones públicas (art. 6 del EAC) y general de los entes locales en sus actividades (art. 5.1 Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña), y también que es oficial en Cataluña junto con el castellano, lengua oficial del Estado español.

Por otra parte, hay que recordar los preceptos del artículo 9 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, e incluso la Carta Municipal de Barcelona, aprobada por la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, así como mencionar, en defensa de la actuación municipal, que el artículo 37 de Ley de Política Lingüística prevé que las corporaciones locales, en el ámbito de las respectivas competencias- entre las que está la ordenación del tráfico de vehículos y personas en vías urbanas (artículo 66.3 b) del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril- deben fomentar la imagen pública y el uso del catalán.

Hay que evitar cualquier discriminación por razón de lengua en la información complementaria de las señales de tráfico

Sin perjuicio de la cuestión relativa a la legalidad ordinaria, el Síndic realiza un análisis para averiguar si el uso únicamente del catalán en la información complementaria de las señales de tráfico puede dar lugar a discriminación entre los ciudadanos por razón de lengua y a indefensión de las personas que puedan desconocer el contenido que la señal quiere transmitir y vulnerar el principio de igualdad constitucionalmente establecido.

En definitiva, se ha tratado de resolver si los ciudadanos pueden quedar indefensos en los casos en los que los pictogramas utilizados en las señales de tráfico son insuficientes para entender su significado y son completados con un panel de texto redactado únicamente en lengua catalana.

El Síndic considera que debe evitarse todo tipo de discriminación y de indefensión de la ciudadanía y que, en los casos en que pueda darse esta situación, deben adoptarse las medidas oportunas para que en la información complementaria de los pictogramas se use, además de la lengua propia, el castellano.

Queja 01971/2010

La promotora, disconforme con la tramitación por parte del Ayuntamiento de Barcelona de un expediente sancionador por estacionar en un lugar prohibido, se dirigió a la institución.

De acuerdo con la señal de área azul, el estacionamiento estaba permitido, pero junto con la señal vertical había un panel complementario según el cual el área estaba fuera de servicio los días de fútbol y se hacía una mención expresa al sábado 16 de enero.

La persona interesada se quejó al Síndic por el incumplimiento por parte del Ayuntamiento del artículo 138 del Reglamento General de Conductores sobre el idioma de las señales de tráfico, ya que la señal estaba escrita únicamente en lengua catalana, lo que la confundió respecto de su contenido.

El Ayuntamiento defendió el uso del catalán de acuerdo con las disposiciones estatutarias sobre el carácter de lengua oficial de Cataluña, pero el Síndic, para evitar todo tipo de discriminación y de indefensión para la ciudadanía, ha sugerido al consistorio que, en los casos en que esta situación pueda producirse, adopte las medidas oportunas para que en la información complementaria de las señales también se use el castellano.

Actuaciones de oficio

AO 01316/2010
En tramitación

Actuaciones del Departamento de Salud sobre la capacitación lingüística del personal sanitario extranjero contratado

De acuerdo con diferentes quejas recibidas, se ha puesto de manifiesto la imposibilidad de los usuarios de hacer uso del derecho de opción lingüística cuando se han dirigido en catalán a los facultativos que les atendían. La respuesta obtenida del Departamento de Salud en relación con la existencia de un programa de acogida de profesionales extranjeros y su contenido genera dudas respecto del tratamiento que se da a la capacitación lingüística de sus destinatarios.

AO 04195/2010
En tramitación

La creación de la oficina Occitan en Catalonha

El Estatuto de Autonomía de Cataluña establece, en el artículo 6.5, la oficialidad de la lengua occitana y, en el 143.2, que corresponde a la Generalitat, así como al Conselh Generau de Aran, la competencia sobre la normalización lingüística del occitano, denominado *aranés* en Aran. Este año se aprobó la prórroga de dos años de la vigencia para la creación de la oficina Occitan en Catalonha. Puesto que ésta es una competencia compartida, se ha decidido abrir una actuación de oficio para solicitar información a la Generalitat sobre los siguientes aspectos: a) la presunta unilateralidad de la decisión de la creación de la oficina; b) el hecho de no haber tenido en cuenta la realidad del territorio donde mayoritariamente se habla una variante del occitano, que es el aranés, del cual no se ha alcanzado un uso social adecuado, y no el occitano languadociano; c) la falta de coordinación de la Secretaría de Política Lingüística con el Conselh Generau a la hora de decidir qué medidas, más efectivas, de normalización de la lengua podían haber sido objeto de implantación; d) la presunta falta de presupuesto de que dispone la oficina.

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Educación e investigación en cifras

Importancia de los límites a la libertad de elección escolar

Infrautilización de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas

Déficits de recursos en los centros ordinarios para la escolarización inclusiva

Déficits en el carácter inclusivo de las actividades complementarias y extraescolares y de los servicios de comedor y transporte escolares

Déficits de gratuidad de la educación

Los límites de la racionalidad económica en la programación de la enseñanza por parte de la Administración educativa

Déficits de provisión de oferta en las enseñanzas postobligatorias para combatir el abandono educativo prematuro

Déficits en las garantías de derechos y deberes de los alumnos en los centros escolares y regulación de la convivencia

Cambios en la nota de acceso a la universidad y efectos en los alumnos que habían superado la prueba de acceso con la normativa anterior

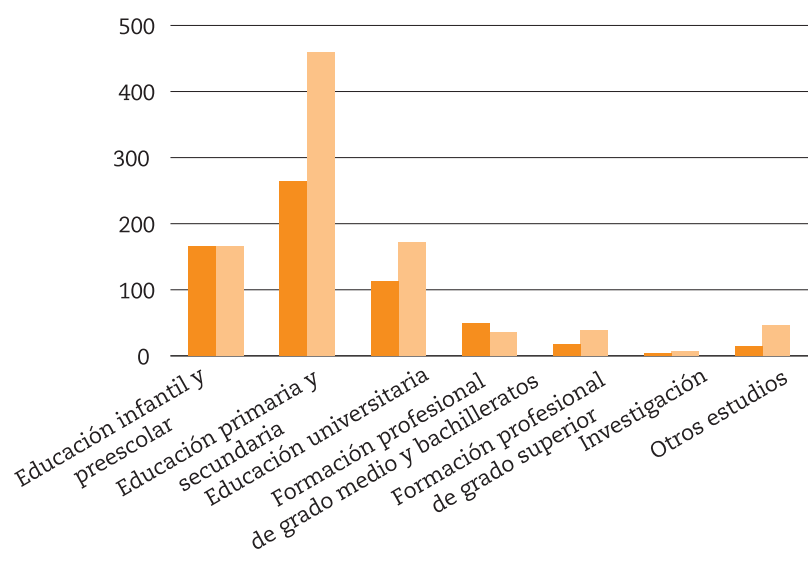
Supresión de las cuotas de acceso a la universidad para los estudiantes provenientes de ciclos formativos de grado superior

Actuaciones de oficio

Educación e investigación en cifras

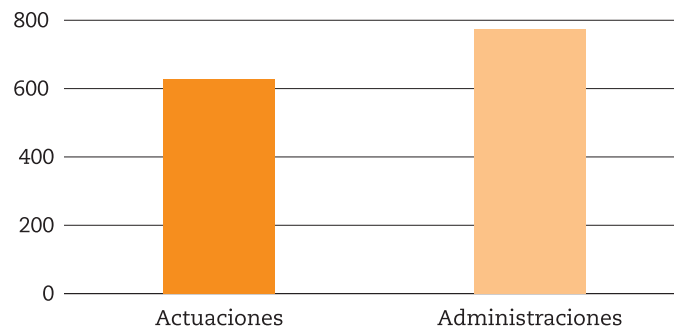
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Educación e investigación	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Educación infantil y preescolar	162	4	165	331
Educación primaria y secundaria	252	12	459	723
Educación universitaria	109	3	171	283
Formación profesional de grado medio y bachilleratos	48	1	36	85
Formación profesional de grado superior	18	-	39	57
Investigación	4	-	7	11
Otros estudios	15	-	46	61
Total	608	20	923	1.551



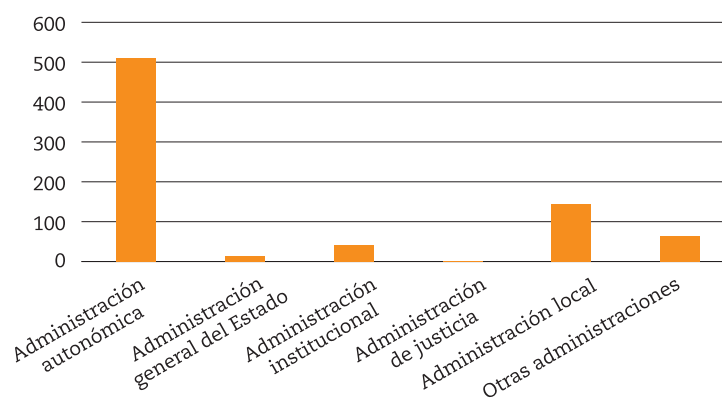
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	515	515
Dos administraciones afectadas	80	160
Tres administraciones afectadas	32	96
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Total	628	775



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

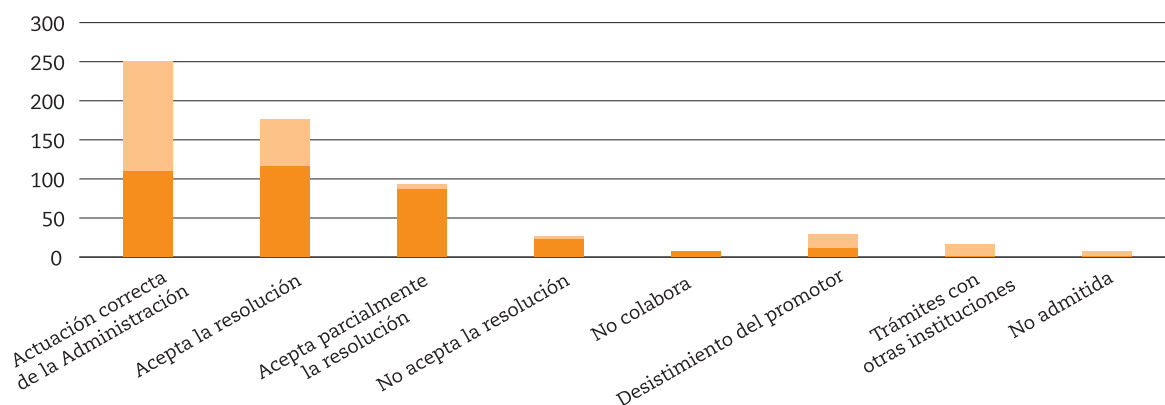
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	491	19	510
Administración general del Estado	15	-	15
Administración institucional	41	-	41
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	138	5	143
Otras administraciones	62	2	64
Total	749	26	775



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

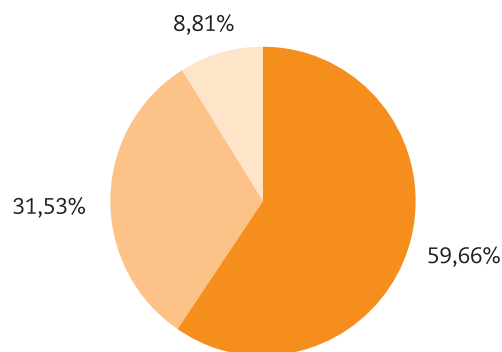
	< 2010	2010	Total	
Actuaciones en tramitación	249	376	625	50,81%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	169	302	471	38,29%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	80	74	154	12,52%
Actuaciones finalizadas	352	246	598	48,62%
Actuación correcta de la Administración	109	141	250	20,33%
- Antes de la investigación del Síndic	46	87	133	10,81%
- Después de la investigación del Síndic	63	54	117	9,51%
Acepta la resolución	116	60	176	14,31%
Acepta parcialmente la resolución	87	6	93	7,56%
No acepta la resolución	22	4	26	2,11%
No colabora	6	-	6	0,49%
Desistimiento del promotor	11	19	30	2,44%
Trámite con otras instituciones	1	16	17	1,38%
No admitida	1	6	7	0,57%
Total	602	628	1.230	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	176	59,66%
■ Acepta parcialmente la resolución	93	31,53%
■ No acepta la resolución	26	8,81%
Total	295	100,00%



Importancia de los límites a la libertad de elección escolar

La actividad del Síndic constata año tras año, a través de las quejas recibidas de familias que no han obtenido plaza en la escuela elegida en el proceso de admisión de alumnado, que la elección escolar es uno de los procesos que provoca más tensión entre las familias. La voluntad de escolarizar a los hijos en la escuela que más se ajusta a sus propios intereses o necesidades (por proximidad, calidad, ideología, orientación pedagógica, etc.) supone que muchos progenitores, especialmente los que tienen una fuerte identificación instrumental y expresiva con la escolarización, vivan la libertad de elección de centro como un derecho que no puede ser limitado o condicionado.

En el marco de esta reflexión, hay que recordar que la libertad de elección escolar no es un derecho accesible a todo el mundo en igualdad de condiciones. Porejemplo, hay estudios sociológicos que han demostrado que no todas las familias disponen de la misma calidad de información en el momento de hacer la elección de escuela, y que la probabilidad de acceder a las escuelas de más calidad de una misma zona es mayor entre las familias de clases medias, que tienden a seguir estrategias de elección más informadas y activas (hasta el punto, ocasionalmente, de cometer fraudes en el empadronamiento para demostrar una proximidad al centro deseado), que entre las familias de clase trabajadora, con estrategias de elección más pasivas y con una percepción menos precisa de las características del sistema educativo.

Ampliar los márgenes de libertad de elección escolar puede afectar negativamente a la equidad del sistema educativo

La libertad de elección de centro también se ve limitada por las cuotas de acceso a las escuelas de titularidad privada: la falta de gratuidad de la escolarización en estos centros reduce las oportunidades de elección entre las familias con menos recursos económicos. Desde una lógica geográfica, también hay que tener presente que el ámbito territorial al alcance de las familias depende de su capacidad de cubrir los costes relacionados con el desplazamiento, de forma

que la escolarización de proximidad tiende a ser más presente entre las familias con menos recursos económicos.

Ante las quejas recibidas, el Síndic recuerda que, si bien el ordenamiento jurídico la establece como derecho, la libertad de elección de centro no es un derecho ilimitado, ni tiene un carácter absoluto, entre otros motivos, porque su aplicación incondicionada deriva en la vulneración de derechos educativos básicos, como el de la igualdad de oportunidades educativas de los niños. Hay que tener presente que la elección escolar de las familias incide sobre la composición social de los centros y, por consiguiente, sobre los procesos de concentración del alumnado con más necesidades educativas en determinadas escuelas, concentración que, a su vez, limita las oportunidades educativas de estos alumnos y condiciona sus trayectorias escolares futuras.

La elección escolar es un derecho limitado por la oferta de plazas y por las garantías de escolarización equilibrada de alumnado

En este sentido, es oportuno destacar que la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, prevé en su artículo 4 que el acceso al sistema educativo debe producirse en condiciones de igualdad, que la libertad de elección de centro queda limitada por la oferta educativa disponible y que corresponde al Gobierno la programación general de la enseñanza. Asimismo, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, considera en el artículo 84 que el derecho a la libertad de elección de centro de los progenitores debe ser compatible con una distribución equitativa entre centros escolares de los alumnos con necesidades educativas específicas.

Pese a estas limitaciones, el Síndic de Greuges constata la existencia de prácticas relacionadas con la gestión del proceso de admisión por parte de la Administración educativa que pretenden maximizar los márgenes de libertad de elección escolar sin tener en cuenta, ya sea por acción o por omisión, los efectos negativos que estos márgenes generan sobre la equidad educativa. Eso puede ser debido, en parte, al hecho de que la presión que ejercen los grupos sociales que reclaman

más márgenes de libertad de elección escolar para poder acceder a las escuelas deseadas es mayor que la que pueden ejercer los grupos sociales que son segregados en determinadas escuelas, que generalmente no perciben esta situación como una vulneración de derechos.

Para evitar la manifestación de conflictos con la elección escolar, pues, en ocasiones las administraciones priorizan más garantizar la gobernabilidad del proceso de admisión evitando la adopción de medidas que limitan la libertad de elección escolar que velar por la plena equidad del proceso, como se puso de manifiesto en el informe extraordinario sobre segregación escolar presentado en 2008.

La aplicación de ampliaciones de ratio o de aperturas de grupo en determinados centros cuando aún quedan plazas vacantes suficientes en otros centros de la misma zona; la configuración de modelos de zonificación escolar que reproducen el aislamiento de barrios residencialmente segregados; la supeditación de la programación de la oferta inicial de plazas escolares a los procesos de “huida” de determinadas familias de los centros de la propia zona educativa; la poca aplicación de las reducciones de ratio en los centros de las zonas con sobreoferta; las adscripciones entre centros

de primaria y secundaria segregados; la infrautilización de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas, entre otros, son prácticas de planificación educativa y de gobernación del proceso de admisión que contribuyen a consolidar la infraocupación de los centros con una demanda más débil y a no fomentar la escolarización equilibrada de alumnado, desde la convicción de que así se garantiza mejor y de una forma más generalizada la elección de escuela realizada por las familias.

Las quejas recibidas en el Síndic de Greuges también ponen de manifiesto que algunos de estos centros, precisamente, continúan “especializándose” en la escolarización de la matrícula fuera de plazo, eminentemente de incorporación tardía. Pese a que las autoridades educativas conocen que la segregación escolar de determinados centros a menudo tiene el origen en una gestión inadecuada de la matrícula fuera de plazo, el Síndic de Greuges constata que todavía hoy existen escuelas con elevados niveles de concentración de alumnado con necesidades educativas específicas que ven incrementada la complejidad educativa que tienen que gestionar con la escolarización a lo largo del curso del alumnado recién llegado, que ocupa las plazas vacantes disponibles.

Queja 01379/2010

La queja recibida se refiere a la insuficiencia de plazas en uno de los barrios de la ciudad de Barcelona. En el informe del Consorcio de Educación de Barcelona se expone que la zona estaba infradotada de plazas en la oferta inicial, por lo que se decidió ampliar grupo en las escuelas con mayor demanda de la zona y reducir uno de los grupos en la escuela con menos demanda de la zona contigua.

En este sentido, el Síndic recuerda al Consorcio de Educación de Barcelona que la modificación de grupos que ha hecho está estrechamente relacionada con el comportamiento de la demanda, lo que puede resultar perjudicial para la equidad del sistema. Entre otros aspectos, hay que tener presente que la reducción de un grupo en la escuela con la demanda más débil podría debilitar aún más su demanda en futuros procesos de admisión y podría contribuir a homogeneizar aún más su composición social. Así pues, deben valorarse las desigualdades que se derivan de esta decisión y adoptar medidas para revalorizar la demanda de la escuela menos deseada.

Queja 01363/2010

La persona interesada expone su preocupación por los desequilibrios entre oferta y demanda de plazas escolares en las diferentes zonas de la ciudad de Lleida. El estudio de la queja constata, entre otros aspectos, que existe una sobreoferta global en el municipio de más de un 10% de plazas y, en consecuencia, hay muchos desequilibrios en los niveles de demanda de los centros. La sobreoferta global presente en el mapa escolar del municipio contribuye a que las vacantes se concentren, una vez realizadas las asignaciones de oficio, en determinadas escuelas y que las escuelas más estigmatizadas tengan más dificultades para atraer la demanda.

Ante esta situación, el Síndic considera que la existencia de un mayor equilibrio entre oferta y demanda en el conjunto de la ciudad, y en las diferentes áreas de influencia, tendría que permitir que ninguno de los centros tuviese este excedente tan elevado de vacantes. Asimismo, recuerda que el escenario actual es propicio para la segregación escolar de los centros, aunque la Comisión de Garantías de Admisión intente equilibrar la escolarización del alumnado con necesidades educativas específicas. La sobredemanda de determinados centros y la sobreoferta de plazas en otros dificultan la equidad en la distribución del alumnado con necesidades educativas específicas.

Por este motivo, el Síndic solicita al Departamento de Educación que adopte las medidas necesarias para corregir estos desequilibrios, ya sea a través de medidas de consolidación de los proyectos educativos de los centros con una demanda más débil y de atracción de la demanda, ya sea a través de medidas relacionadas con la ordenación del proceso de admisión en el municipio, como la zonificación escolar o la reducción de ratios por grupo.

En este sentido, el Departamento de Educación expone que, entre otros aspectos, actualmente se está valorando la actual zonificación escolar para proponer cambios que introduzcan mejoras en el proceso de admisión, de acuerdo con el contenido de la resolución emitida por esta institución.

Queja 00795/2010

El Ayuntamiento de Roses presenta una queja a la institución por las dificultades que tiene para que el Departamento de Educación modifique el actual modelo de zonificación escolar del municipio.

El Ayuntamiento de Roses propuso una nueva zonificación del municipio, aprobada por el Consejo Escolar Municipal, a fin de contribuir a garantizar la escolarización equilibrada del alumnado entre los centros sufragados con fondos públicos, y que preveía la creación de dos zonas de proximidad, una donde sólo había centros públicos, y la otra, donde había centros públicos y el único centro concertado de la zona.

El Departamento de Educación, sin embargo, no aceptó este cambio porque el centro concertado del municipio no estaba de acuerdo, por sus intereses legítimos de querer garantizar la proximidad del conjunto del municipio, y porque considera que las zonas de proximidad deben contener, si es posible, oferta pública y oferta privada.

En este sentido, el Síndic de Greuges consideró que la disposición no homogénea de centros privados en el territorio no tiene que limitar el aprovechamiento de instrumentos de planificación educativa, como el de la zonificación escolar, que se proponen combatir la segregación escolar, y que hay que concebir los centros públicos y concertados como red unitaria que integra el Servicio de Educación de Catalunya, regulado por ley. Establecer un modelo de zonificación escolar en el que no esté representado un centro concertado en una de las zonas no vulnera el derecho de elección de centro que establece el ordenamiento jurídico. La normativa no obliga a la Administración educativa a incorporar en las áreas de influencia oferta privada, aunque esté presente en el municipio. Las familias que lo decidan tienen derecho a escoger este centro, esté o no dentro de la propia área de influencia, y así es como se respeta este derecho de elección.

Infrautilización de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas

El estudio de las diferentes quejas recibidas sobre procesos de admisión constata diversos déficits relacionados con el aprovechamiento de la reserva de plazas, que a menudo es insuficiente.

Uno de los déficits más comunes en numerosos municipios hace referencia a una infradotación de plazas reservadas en función de la cantidad de alumnado con necesidades educativas específicas residente en la zona, hecho que no permite combatir la concentración de este alumnado en determinados centros. De acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, puede considerarse que, en general, el instrumento de la reserva de plazas está bien utilizado si el número de plazas reservadas establecidas en un determinado territorio es equivalente al conjunto de la demanda escolar con necesidades educativas específicas, y si ningún centro de este territorio escolariza a una proporción de alumnado con necesidades educativas específicas superior a la reserva de plazas hecha. En caso contrario, la infradotación de plazas reservadas no permite garantizar la escolarización equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas.

Hay que complementar el uso de la reserva de plazas con medidas de acompañamiento de las familias entre centros

Un segundo déficit relativamente frecuente hace referencia a la falta de políticas activas de acompañamiento del alumnado con necesidades educativas específicas de los centros con mayor concentración de estas necesidades hacia otros centros con menor concentración. Municipios como Mataró, Vic u Olot, por ejemplo, con niveles bajos de segregación de su sistema educativo, pese a la elevada presencia de alumnado recién llegado, han conseguido una distribución equitativa del alumnado con necesidades educativas específicas, en parte, gracias al establecimiento de una reserva de plazas superior a la prevista en la normativa, así como a las políticas activas de acompañamiento de esta demanda escolar hacia los centros que, si bien no han sido solicitados por las familias, no cubren las plazas reservadas.

Y finalmente, un tercer déficit bastante común tiene que ver con carencias en la detección y realización de dictámenes de las necesidades educativas específicas por parte de los servicios municipales, los servicios educativos o los centros escolares, o bien con valoraciones restrictivas de las necesidades educativas específicas por parte de estos servicios.

Si bien esta institución comparte con el Departamento de Educación que la determinación de las necesidades educativas específicas debe responder a una valoración técnicamente fundamentada de carácter psicopedagógico y social de profesionales especialistas, también considera que estas necesidades pueden entenderse de forma restrictiva (necesidades que, para darles respuesta, requieren dispositivos educativos formales específicos, como una adaptación curricular o un aula de acogida) o de forma más comprensiva (necesidades que, para darles respuesta, y para garantizar la óptima escolarización, requieren prácticas específicas de carácter pedagógico y socioeducativo, como un seguimiento educativo más intensivo por parte del profesorado o una vinculación especial del centro con la familia). Estas necesidades educativas específicas, que no necesariamente responden a déficits o a problemas sociales y educativos estructurales (desconocimiento de la lengua vehicular, situaciones de pobreza severa, etc.), también requieren que la escuela articule respuestas específicas.

Ante estos déficits, el Síndic solicita que se dimensione la reserva de plazas al volumen de alumnado con necesidades educativas específicas presente en cada zona de escolarización, que se desarrollen políticas proactivas de acompañamiento de este alumnado entre centros para garantizar su escolarización equilibrada, y que se haga un esfuerzo de detección de estas necesidades educativas desde valoraciones técnicamente fundamentadas pero no restrictivas.

El Síndic solicita que se aproveche la proporción máxima de alumnado con necesidades educativas específicas prevista en la LEC

Además, la resolución de estos déficits es importante para poder optimizar el uso de los nuevos instrumentos de política educativa que

establece la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, a la hora de combatir la segregación escolar. Hay que tener presente que el Departamento de Educación debería desarrollar el artículo 48.1 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), esencial para combatir la segregación escolar, que dispone que “la Administración educativa

debe establecer territorialmente la proporción máxima de alumnos con necesidades educativas específicas que pueden ser escolarizados en cada centro en el acceso a los niveles iniciales de cada etapa y, si procede, la reserva de plazas escolares que, como mínimo, es preciso destinarles”.

Queja 00909/2010

La queja hace referencia a la presunta segregación de un centro escolar de L'Hospitalet de Llobregat, que presenta una concentración de alumnado con necesidades educativas específicas superior a esta presencia en el conjunto del barrio donde se ubica, y superior a la de otros centros de la misma zona.

Las administraciones afectadas manifiestan que se están promoviendo medidas de redistribución y de equilibrio en la escolarización de alumnado. Entre estas medidas, se menciona la reducción de ratio a 23 plazas por grupo, la escolarización de la matrícula viva prioritariamente en los centros con menos número de alumnado con necesidades educativas específicas o la promoción de medidas compensatorias de dinamización del centro a través del Plan Educativo de Entorno o del programa PROA.

El Síndic de Greuges recuerda que el fenómeno de la segregación escolar es complejo y que, frecuentemente, los instrumentos de política educativa que ofrece la normativa a la hora de garantizar una distribución equitativa del alumnado con necesidades educativas específicas se infrautilizan. Precisamente, en el caso de la zona afectada, el Síndic de Greuges solicita que el Departamento de Educación establezca una reserva de plazas por grupo dimensionada a la demanda de alumnado con necesidades educativas específicas existente y que establezca mecanismos de redistribución de este alumnado entre el conjunto de centros de cara a futuros procesos de admisión, a fin de ocupar la reserva de plazas hecha.

El Departamento de Educación añade que para promover una escolarización equilibrada de alumnado con necesidades educativas específicas, las administraciones afectadas han realizado una reserva de cuatro plazas por grupo en todos los centros de educación infantil y primaria de la zona afectada. Esta reserva, que se sitúa por encima de los mínimos que establece el Decreto 75/2007 y que es de dos plazas por grupo, muestra una voluntad de aprovechar esta medida.

Déficits de recursos en los centros ordinarios para la escolarización inclusiva

Si bien es cierto que en los últimos tiempos el Departamento de Educación ha incrementado su inversión en estrategias para avanzar hacia el objetivo de la escolarización inclusiva, como el despliegue progresivo de las unidades de apoyo a la educación especial (UAEE), las quejas recibidas ponen de manifiesto algunas disfunciones relacionadas con la insuficiente disponibilidad de recursos para atender estas necesidades educativas especiales desde el sistema educativo ordinario.

Hay que tener presente que la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, establece en los artículos 2 y 81 la inclusión escolar como principio rector del sistema educativo, y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y capacidades. En este contexto, pues, los niños con necesidades educativas especiales tienen derecho a disfrutar de las mismas oportunidades educativas que cualquier otro niño escolarizado.

Respecto al curso anterior, hay centros con más alumnos con necesidades educativas especiales y menos dotación de horas de auxiliar de apoyo

De hecho, el estudio de estas quejas constata que la evolución de la dotación de profesionales de apoyo de que disponen los centros no siempre está en consonancia con la evolución de las necesidades de atención que requieren los alumnos que escolarizan, y que la asignación de profesionales de apoyo no siempre tiene en cuenta las prescripciones realizadas desde los equipos de asesoramiento pedagógico o desde otros servicios educativos y de salud. Especialmente en el actual contexto de restricción presupuestaria, hay centros en los que, a pesar de que ha aumentado el número de alumnado con necesidades educativas especiales, se ha experimentado un decremento de la dotación de horas de auxiliar de apoyo respecto al curso anterior. En este sentido, las administraciones afectadas exponen que la asignación de horas de auxiliares de apoyo a cada centro depende de las solicitudes recibidas cada curso y de la disponibilidad de horas, que

son finitas y no necesariamente condicionadas al número de solicitudes existentes.

Ante estos déficits de recursos, el Síndic considera que condicionar las horas asignadas al volumen de una bolsa de horas limitada puede provocar que existan necesidades educativas especiales no cubiertas suficientemente, o cubiertas desigualmente en función del centro de escolarización del niño (dependiendo, por ejemplo, del número de alumnado con necesidades educativas especiales en cada centro u otros) y solicita que se revisen los procedimientos de asignación de horas de auxiliar de apoyo, a fin de garantizar que las necesidades de este apoyo educativo sean el criterio fundamental a la hora de decidir sobre las asignaciones de horas a cada centro.

La bolsa de horas de auxiliar de apoyo disponibles debe ser proporcionada al volumen de necesidades existentes

Las quejas también evidencian que, ante la insuficiencia de recursos disponibles, hay alumnos que, a propuesta del Departamento de Educación, no pueden escolarizarse en centros ordinarios, tal y como querrían sus familias.

Queja 01876/2009

A raíz de diferentes quejas recibidas en relación con alumnos diabéticos en lo concerniente a diferentes cuestiones del ámbito escolar, el Síndic ha constatado algunas dificultades en la vida escolar de los alumnos que sufren esta afección, que en ocasiones no les permite disfrutar de una escolarización normalizada.

Las quejas hacen referencia mayoritariamente a dos ámbitos: a) problemas para la atención del alumno en sus necesidades mientras está en la escuela; y b) dificultades o denegación de la participación de los alumnos en las actividades fuera del centro, ya sean las que se incluyen en las materias objeto de aprendizaje, ya sean las consideradas extraescolares.

En este sentido, en el año 2010 se ha aprobado un protocolo de actuación para la diabetes en la escuela, acordado por la Asociación de Diabéticos de Cataluña (ADC) y los departamentos de Educación y de Salud, que debe permitir mejorar los motivos de queja señalados.

Este protocolo se encontraba en fase de borrador desde hacía tiempo y el Síndic de Greuges había reclamado que se agilizará su tramitación definitiva, atendidas las disfunciones detectadas. Este protocolo determina, entre otros aspectos, quién se encargará de controlar la glucosa y administrar insulina a los menores que todavía no son autónomos y que se quedan a comer en la escuela, y también la conveniencia que el Departamento de Salud forme a todos los monitores que tengan algún alumno diabético a la hora de comer.

Queja 02039/2010

Los padres de una alumna con discapacidad se quejan por la falta de horas asignadas de auxiliar de educación especial. El estudio de la queja constata que hay informes médicos y psicológicos que defienden la necesidad de apoyo educativo dentro del aula, aparte del tutor, para evitar que siga un currículum paralelo.

El Departamento de Educación hace constar que la previsión de las horas de monitorización se hace en función del número de alumnos que lo necesitan y siempre desde la perspectiva de recurso asignado al centro, no específicamente al alumno.

El Síndic recuerda que si el objetivo es que el alumno alcance el máximo desarrollo de sus capacidades, las previsiones y asignaciones individuales de monitorización y las asignaciones de horas deberían hacerse según las necesidades de cada alumno que necesita este apoyo, ya que el interés superior del niño debería prevalecer sobre cualquier otro.

Déficits en el carácter inclusivo de las actividades complementarias y extraescolares y de los servicios de comedor y transporte escolares

Los déficits de escolarización inclusiva también están presentes en las actividades complementarias y extraescolares y en los servicios de comedor y transporte escolares. En el marco de la actividad del Síndic, hay numerosas quejas por la falta de oportunidades, especialmente del alumnado con discapacidad a la hora de acceder a estas actividades y servicios, y por los déficits en la provisión de personal de apoyo por parte de la Administración afectada que acompañe su participación.

Asimismo, en la actividad del Síndic también se reciben quejas sobre las dificultades de acceso a estas actividades que tienen las familias con menos recursos económicos y que quedan fuera de las ayudas que proporcionan las administraciones. De hecho, hay que añadir que se constatan desigualdades importantes entre centros escolares en lo concerniente a la oferta de actividades complementarias y extraescolares que disponen para sus alumnos. La composición social de los centros y el nivel socio-económico de las familias condicionan las oportunidades de promover y sufragar actividades no lectivas a disposición de los alumnos.

Hay que proteger el derecho a la educación en igualdad de oportunidades en un sentido más amplio, no sólo vinculado a la escolarización

En este sentido, hay que recordar que la Convención sobre los derechos de los niños reconoce el derecho del niño a la escolarización, pero también a la educación en un sentido más amplio, e insta a los poderes públicos no sólo a fomentar el acceso de los niños en igualdad de oportunidades a la actividad propiamente lectiva, sino también a otras actividades no lectivas, organizadas dentro o fuera de los centros, que proveen de oportunidades educativas a los niños.

El reconocimiento del derecho a la educación en igualdad de oportunidades en un sentido más amplio es especialmente importante porque, a medida que se amplían los derechos relacionados

con la escolarización y se promueve la universalización, las desigualdades educativas están más condicionadas por el acceso de los niños y adolescentes a otros recursos educativos fuera del tiempo escolar. Así, combatir las desigualdades educativas implica cada vez más combatir las desigualdades de acceso a las actividades complementarias, a las actividades extraescolares, etc. Como estas actividades no están socialmente concebidas como educación básica, están menos protegidas por los poderes públicos y por la legislación vigente, y los derechos relacionados con este ámbito educativo están menos garantizados por políticas compensatorias de determinadas situaciones de desventaja social.

El carácter inclusivo del sistema educativo y la progresiva incorporación del alumnado con necesidades educativas especiales a los centros ordinarios han acentuado las necesidades de compensar las desigualdades en el ámbito no lectivo.

El carácter no lectivo de los servicios y las actividades educativas no justifica la existencia de desigualdades en el acceso

De hecho, esta institución ha defendido que, de acuerdo con las previsiones recogidas en la normativa vigente, el carácter lectivo o no lectivo de los servicios y de las actividades educativas no justifica la existencia de criterios de admisión que puedan ser discriminatorios, ni exime a la Administración educativa de intervenir para compensar las desigualdades de acceso. Las actividades organizadas más allá del horario lectivo en los centros escolares no constituyen una prestación de carácter obligatorio, pero una vez establecida una actividad en una escuela, todos los alumnos han de poder acceder a ella en condiciones de igualdad, con independencia de sus características personales.

Igualmente, el Síndic también ha defendido que el tipo de derechos que tienen los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros de educación especial no puede diferir respecto a los derechos que tienen estos alumnos si están escolarizados en centros ordinarios. Eso sucede, por ejemplo, con la normativa que regula la provisión de los servicios de comedor y transporte escolares, que prevé el acceso gratuito y obligatorio para el alumnado escolarizado en centros de

educación especial, pero no en centros ordinarios. Entre otros aspectos, y para corregir estas desigualdades, el Síndic de Greuges solicita al Departamento de Educación que desarrolle la normativa que regula las disposiciones previstas en Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, en el ámbito de las actividades complementarias, de las actividades extraescolares organizadas en los centros escolares y de las actividades de educación en el tiempo libre, a fin de garantizar el derecho de los niños, sin discriminación por razón de condición alguna, a acceder a estos ámbitos educativos en igualdad de oportunidades.

En esta misma línea, el Síndic de Greuges también solicita al Departamento de Educación que garantice el mismo trato que reciben los alumnos en centros de educación especial y en centros ordinarios en el acceso a los servicios de comedor y transporte escolares. Ante esta sugerencia, la Administración educativa ha respondido que ha dado instrucciones a los consejos comarcales para que el alumnado con falta de autonomía en desplazamientos o alimentación, o en grado de discapacidad igual o superior al 60%, escolarizados en centros ordinarios, tengan el mismo trato en transporte y becas de comedor que si estuviesen matriculados en un centro de educación especial.

Queja 01958/2010

El Síndic ha recibido una queja referida a la falta de admisión de un alumno con discapacidad en el servicio de comedor escolar y en las actividades educativas más allá del horario lectivo organizadas por una escuela pública de la ciudad de Barcelona. El consejo escolar del centro trasladó a la persona interesada un escrito en el que exponía que el mencionado alumno no podría usar el servicio de comedor escolar ni participar en las actividades de tarde a partir de 28 de septiembre de 2009 porque no disponían de los medios adecuados para atenderlo. El Consorcio de Educación de Barcelona apoyaba esta decisión, principalmente, porque: (1) el servicio de comedor y las actividades extraescolares de tarde son actividades no lectivas; y (2) el alumno mencionado, escolarizado en un centro ordinario, tenía un dictamen del equipo de asesoramiento pedagógico que proponía que se escolarizase en un centro de educación especial, propuesta que no fue aceptada por la familia, que tampoco aceptó una propuesta posterior de escolarización compartida.

Según la información aportada por la administración afectada, la escuela ha procurado velar por la atención adecuada de las necesidades educativas especiales del alumno, con reorganizaciones internas y con el apoyo de recursos suplementarios, siempre ceñidos al horario lectivo. En este sentido, el Síndic ha recordado el derecho de cualquier alumno a ser escolarizado en un centro ordinario, de acuerdo con el principio de inclusión escolar que rige el sistema educativo, así como que esta escolarización se pueda desarrollar en igualdad de oportunidades, también en las actividades educativas organizadas en horario no lectivo.

Queja 04910/2010

El Síndic ha recibido quejas relacionadas con las ayudas de comedor escolar para los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios. El motivo principal de queja tiene que ver con el hecho de que el Decreto 160/1996 en su artículo 2 establece que el servicio escolar de comedor tiene carácter preceptivo para el alumnado que está escolarizado en centros de educación especial o en centros de acción especial, pero no para los alumnos con necesidades educativas especiales que optan por la escolarización en centros ordinarios, que no tienen garantizada la prestación de este servicio con carácter obligatorio y gratuito. En este sentido, el Síndic ha solicitado al Departamento de Educación que en la concesión de las ayudas de comedor escolar se dé el mismo trato al alumnado con discapacidad escolarizado en centros de educación especial y al alumnado con discapacidad escolarizado en centros ordinarios. Como respuesta a esta sugerencia, el Departamento de Educación ha informado al Síndic de Greuges que ha dado instrucciones a los consejos comarcales, entes que tramitan estas ayudas, para que a partir de un determinado grado de discapacidad el trato recibido por el alumnado con discapacidad sea indiferente del tipo de centro donde esté escolarizado.

De acuerdo con las consideraciones trasladadas por el Consorcio de Educación de Barcelona, este criterio aún no se aplica en la ciudad de Barcelona. En este sentido, el Síndic ha solicitado al Consorcio de Educación de Barcelona que valore la posibilidad de garantizar el acceso gratuito al servicio de comedor escolar a los alumnos con discapacidad escolarizados en centros ordinarios. Y a día de hoy, esta sugerencia está pendiente de respuesta.

Déficits de gratuidad de la educación

El impacto de la crisis económica sobre las rentas familiares ha provocado numerosas quejas relacionadas con vulneraciones del derecho a la gratuidad de la educación. Estas quejas, presentadas principalmente por familias que han visto precarizada su situación económica, tienen que ver fundamentalmente con las dificultades para sufragar los costes de acceso a las actividades complementarias en centros concertados, a los servicios de comedor y transporte escolares y a las ofertas de enseñanzas no obligatorias, cuya accesibilidad económica está menos protegida por el ordenamiento jurídico vigente.

De entrada, el ordenamiento jurídico establece que las enseñanzas obligatorias son gratuitas y que el resto de enseñanzas cuentan con el apoyo de las administraciones para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

Igualmente, también hay que recordar que las actividades complementarias son un ámbito de una fuerte reproducción de las desigualdades educativas. En general, los centros con una composición social económicamente más favorecida, públicos o concertados, tienden a disponer de una mayor diversidad de actividades y de servicios educativos que los centros con una mayor concentración de problemas sociales. La capacidad económica de las familias se ve reflejada en la provisión de actividades y de servicios complementarios.

Más allá de estas diferencias entre centros, el ordenamiento jurídico prevé que los alumnos puedan acceder en igualdad de oportunidades a las actividades y los servicios que se organizan en cada uno de los centros. Las familias que sufren situaciones de precariedad económica, pues, no tendrían que verse limitadas en el acceso a estas actividades y servicios. La propia Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, (LEC) establece en el artículo 6 que las administraciones públicas deben facilitar el acceso en condiciones de equidad a las actividades complementarias, así como a los servicios escolares de comedor y transporte durante las enseñanzas obligatorias y en las enseñanzas declaradas gratuitas, y deben ofrecer, entre otros, ayudas a los alumnos con necesidades educativas específicas reconocidas, condicionadas al nivel de renta familiar (entre otros factores). En el artículo 50 prevé también que el Departamento de Educación regule las actividades complementarias y los servicios escolares, garantice su carácter no lucrativo y voluntario, y establezca ayudas para fomentar el acceso de los alumnos en situaciones

sociales o económicas desfavorecidas. El propio artículo 50 establece que la Administración educativa debe asegurar los recursos públicos para hacer efectiva la gratuidad de las enseñanzas obligatorias y de las declaradas gratuitas y que los centros que prestan el Servicio de Educación de Cataluña no pueden imponer la obligación de hacer aportaciones a fundaciones o asociaciones de cualquier tipo, ni pueden vincular la escolarización a la obligatoriedad de recibir ningún servicio escolar adicional que requiera aportaciones económicas de las familias.

Sin embargo, en el marco de su actividad, el Síndic constata el cobro de cuotas por parte de los centros concertados a los alumnos para hacer uso de determinados servicios escolares y para participar en determinadas actividades complementarias que, o bien están integradas en el horario propiamente lectivo, o bien son concebidas como obligatorias por el centro, y también constata que este cobro genera desigualdades de acceso entre las familias con mayores dificultades económicas.

La segregación escolar se ve reforzada por la falta de gratuidad real de la escolarización en los centros concertados

En esta línea, cabe destacar que los procesos de segregación escolar se reproducen por los déficits de gratuidad real de la escolarización en numerosos centros concertados. Las quejas recibidas en el Síndic de Greuges evidencian que a menudo las familias con menos recursos económicos solicitan menos aquellos centros que cobran cuotas de acceso porque desconocen, y no reciben una información suficiente al respecto, que estas cuotas tienen un carácter voluntario.

Las desigualdades económicas de acceso generan desigualdades en la distribución del alumnado socialmente desfavorecido, que se concentra en una mayor proporción en el sector público. El impulso aún insuficiente de los contratos programa previstos en el Pacto Nacional para la Educación y en la LEC (con sólo 27 centros concertados participantes en 2010 de los más de 800 existentes), que pretenden garantizar la financiación necesaria a los titulares de los centros concertados, no ayuda a promover la gratuidad real y una mayor implicación de las escuelas concertadas en la escolarización del alumnado con necesidades educativas específicas.

Precisamente, con el propósito de garantizar el acceso a todos los alumnos que de forma voluntaria quieran participar, y más allá de los contratos programa aún poco desarrollados, el Departamento de Educación establece para los centros concertados una convocatoria de subvenciones para la financiación de actividades complementarias del alumnado con necesidades educativas específicas. El análisis de las quejas recibidas en el Síndic constata, sin embargo, que estas ayudas son restrictivas en lo concerniente a la atención de las situaciones reales de precariedad económica y a las dificultades que estas familias pueden tener a la hora de sufragar los costes de acceso a determinadas actividades complementarias y servicios escolares, ya sea porque sólo se proporcionan a alumnado con necesidades educativas específicas (y muchos alumnos en situación de pobreza severa o moderada no disponen de este dictamen), ya sea porque no garantizan la cobertura del coste total por alumno de las actividades complementarias.

En lo que concierne a las salidas y campamentos escolares, el Departamento de Educación también otorga a familias de alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de condiciones personales por discapacidades psíquicas, motrices o sensoriales matriculado en centros educativos sostenidos con fondos públicos, tanto públicos como concertados, subvenciones para la asistencia de estos alumnos a convivencias escolares, con el objetivo de fomentar su participación. Sin embargo, la cantidad máxima de la subvención nunca es superior a los 30 € por día y por alumno/a, y no cubre las situaciones del alumnado socioeconómicamente desfavorecido que no presenta necesidades educativas especiales. De hecho, las quejas evidencian que hay alumnos que no asisten a determinadas salidas escolares por las dificultades de sufragar su coste, y que hay centros con una concentración elevada de alumnado en situación socioeconómica desfavorecida que reducen la cantidad de salidas y de campamentos escolares para evitar generar estas desigualdades educativas.

Estos déficits de cobertura y de impacto en relación con el alumnado en situación de precariedad económica también se han detectado en la provisión de los servicios de comedor escolar, y a las ayudas individuales previstas para la atención del alumnado en situación socioeconómica desfavorecida. De hecho, las quejas recibidas ponen de manifiesto los déficits de protección y de cobertura del servicio de comedor escolar para los alumnos que presentan una situación socioeconómica precaria y que no reúnen las condiciones previstas en las convocatorias de becas de comedor.

A menudo, las condiciones de renta familiar establecidas por los consejos comarcales en la concesión de ayudas para discriminar positivamente determinadas situaciones económicas son muy heterogéneas (a pesar de que el Departamento de Educación ha establecido recientemente un umbral mínimo a partir del cual todo el mundo debe recibir la beca) y realmente restrictivas (en general, entre los 2.000 € y los 4.000 € por miembro de la unidad familiar/año).

Eso conlleva que existan desigualdades territoriales en el acceso a estas becas y que, en cualquier caso, haya familias que necesitan la beca y que, pese a que no pueden hacer frente al gasto que comporta acceder al servicio, no ven discriminada positivamente su situación socioeconómica. Es ilustrativo el hecho de que haya familias perceptoras de becas parciales de comedor escolar que rechazan la ayuda por la imposibilidad de hacer frente al resto del coste que tienen que sufragar. Paradójicamente, en ocasiones, los centros escolares con una mayor concentración de problemas sociales son los que presentan los niveles más bajos de permanencia al comedor del alumnado, hecho que, además, puede revertir negativamente sobre el precio.

El Síndic solicita al Departamento de Educación que se avance en la lucha contra las desigualdades económicas en el sistema educativo

En este sentido, el Síndic valoró positivamente los incrementos del gasto del Departamento de Educación en ayudas de comedor escolar en los últimos tiempos, y muy especialmente un incremento extraordinario de la partida presupuestaria de comedor escolar no obligatorio de 15 millones de euros más en 2009 respecto al curso anterior, que permitió aumentar en 30.000 los beneficiarios y resolver satisfactoriamente buena parte de las quejas recibidas. A tenor de lo expuesto en las quejas, sin embargo, y debido a las restricciones presupuestarias, esta partida extraordinaria no se ha concedido en 2010. Pese al periodo de crisis económica, en el que las necesidades existentes aumentan, los niveles de cobertura de las becas de comedor han decrecido en diferentes lugares.

Finalmente, las quejas también constatan dificultades de las familias socialmente menos favorecidas a la hora de sufragar los costes de escolarización de las enseñanzas no obligatorias. Si bien el ordenamiento jurídico no prevé que estas enseñanzas sean gratuitas, conviene destacar que los costes de escolarización asociados generan desigualdades sociales importantes en las trayectorias educativas. Los grupos sociales con menos capital económico (clases trabajadoras, población inmigrante, etc.) son los que se incorporan más tarde al sistema educativo y son los que lo abandonan antes. Los costes directos de acceso a la oferta educativa preobligatoria y postobligatoria y la menor provisión de políticas públicas que cubran los costes directos e indirectos (becas de transporte, comedor, etc.) son factores que privan a muchas familias de acceder a la oferta. Hay que añadir, además, que el coste de oportunidad de la escolarización es más elevado entre las familias con menos recursos, hecho que empuja a sus hijos fuera del sistema una vez superada la edad de escolarización obligatoria.

Ante las diferentes cuestiones expuestas, el Síndic recuerda al Departamento de Educación la

necesidad de desplegar las medidas necesarias para combatir las vulneraciones del derecho a la gratuidad de la escolarización y para compensar las desigualdades económicas en el acceso. Así, entre otros, ha puesto de manifiesto la necesidad de impulsar contratos programa para garantizar la gratuidad real y una mayor implicación de las escuelas concertadas en la escolarización del alumnado con necesidades educativas específicas, así como garantizar que las subvenciones para financiar actividades complementarias, salidas y campamentos escolares garanticen el acceso de familias con situaciones reales de precariedad económica. Asimismo, en lo concerniente a las ayudas por el servicio de comedor escolar, ha solicitado que se tomen medidas para paliar las desigualdades territoriales en el acceso a las becas y que se incrementen sus niveles de cobertura, de forma que puedan acceder las familias con situaciones socioeconómicas más precarias. Finalmente, son necesarias medidas para garantizar la igualdad de oportunidades en las ofertas de enseñanzas no obligatorias, en la medida en que la accesibilidad económica está menos protegida por el ordenamiento jurídico vigente.

Queja 04801/2009

La persona interesada lamenta que el equipamiento de la escuela sea excesivamente caro y que se tenga que comprar obligatoriamente en el centro.

Ante este hecho, el Departamento de Educación señala que, dado que no existe ninguna normativa específica que lo regule, hay que considerar que la obligatoriedad de llevar uniforme en un centro se deriva de los acuerdos aprobados por el consejo escolar y de que los contemple el reglamento de régimen interno (tal y como sucedía en el caso objeto de queja). También señala que el Departamento de Educación no puede entrar a valorar el tema de la venta de uniformes en el ámbito escolar porque entiende que corresponde a la esfera privada.

En este sentido, el Síndic recuerda que corresponde al Departamento de Educación, a través de la Inspección educativa, velar por el respeto a la equidad como principio rector del sistema educativo y asegurar que el cumplimiento de los acuerdos del consejo escolar se pueda llevar a cabo de la manera menos gravosa para las familias, teniendo en cuenta, además, que la gratuidad de la educación constituye un principio constitucional. Por ello, solicita la intervención del Departamento de Educación, de forma que se encuentre una solución que garantice el principio de equidad y permita la adquisición del uniforme en las condiciones menos onerosas posibles para las familias, abarcando la posibilidad de adquirirlo en establecimientos alternativos al centro. El Departamento de Educación no acepta este posicionamiento.

Queja 00491/2010

La persona interesada lamenta que en el año 2010 aún no haya percibido el importe de las becas para el estudio y para libros correspondientes al curso 2008/2009, después de haber presentado una reclamación por su denegación.

El estudio de la queja permite constatar que la resolución de la reclamación presentada por la persona interesada ha durado más de un año y el abono de la cantidad económica estipulada, todavía más.

Ante este hecho, el Síndic recuerda que estas becas resultan un pilar fundamental para promover la equidad en el sistema educativo y la continuidad de la trayectoria escolar de los alumnos con una situación socioeconómica desfavorecida. Por este motivo, considera que este retraso excesivo en la concesión y en el pago de las becas vulnera el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los alumnos con dificultades económicas. A modo de ejemplo, hay que hacer referencia al hecho de que la persona interesada puede cobrar el importe de la beca para el estudio correspondiente al primer curso de bachillerato una vez ya haya finalizado estas enseñanzas.

El Departamento de Educación expone que el gran número de solicitudes recibidas este curso ha hecho que la gestión haya sido compleja y que el pago se haya atrasado. Para compensar este déficit, añade que se está trabajando para agilizar el proceso en los próximos cursos y reducir los plazos de pago de las ayudas.

Queja 00913/2010

El Síndic ha recibido diferentes quejas relacionadas con las dificultades de algunas familias, que, por el efecto de la crisis económica, no pueden sufragar los costes derivados de la escolarización de sus hijos en centros concertados y quieren escolarizarlos en una escuela pública.

En esta queja, la persona interesada lamenta que en el paso de primaria a secundaria, el alumnado escolarizado en centros públicos de primaria tenga prioridad de acceso a los institutos adscritos por encima de los alumnos que proceden de centros concertados.

El Síndic considera que la priorización de acceso al instituto público del alumnado procedente de escuelas públicas de primaria (adscritas) no representa un hecho discriminatorio para el alumnado procedente de escuelas concertadas. Para entender este posicionamiento, hay que tener presente que la mayoría de centros concertados integra enseñanzas de primaria y de secundaria, por lo que los alumnos de primaria que están escolarizados tienen garantizada la plaza en secundaria.

De esta forma, los alumnos escolarizados en escuelas públicas de primaria que quieren acceder a las enseñanzas secundarias a escuelas concertadas no tienen las mismas oportunidades de acceso respecto a los alumnos que ya están escolarizados en estas escuelas concertadas en primaria y que tienen reservada la plaza en las enseñanzas secundarias en el mismo centro. Las adscripciones, además, también pretenden fortalecer los itinerarios educativos entre primaria y secundaria, así como consolidar la continuidad de los proyectos pedagógicos de los diferentes centros adscritos, en el sentido de concebirlos como centro único, al igual que sucede con la mayoría de centros concertados.

En todo caso, el Síndic también recuerda que el hijo de la persona interesada tiene derecho a recibir enseñanzas obligatorias de forma gratuita, ya esté escolarizado en una escuela pública o a una escuela concertada.

Los límites de la racionalidad económica en la programación de la enseñanza por parte de la Administración educativa

Las quejas recibidas han puesto de manifiesto que las restricciones presupuestarias existentes en el contexto actual favorecen que la Administración educativa priorice los criterios de racionalidad económica en la gestión de los recursos públicos, y que lo haga, en ocasiones, por encima de otros criterios, como el de la equidad, que también debe orientar la planificación educativa y las actuaciones de los poderes públicos en materia de educación. De hecho, el Síndic de Greuges advierte que, en determinadas circunstancias, los criterios de racionalidad económica pueden generar vulneraciones del derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

Así, por ejemplo, la aplicación preponderante de criterios de racionalidad económica ha inspirado la supresión de ofertas en centros o en barrios socialmente desfavorecidos con poca demanda, como ha sucedido en el año 2010 con determinados institutos con bachilleratos diurnos y nocturnos, hecho que ha sido objeto de queja y de análisis por parte de esta institución. Si bien la supresión de una oferta no tiene que impedir necesariamente el ejercicio del derecho a la educación, que puede hacerse efectivo en otros centros o barrios, sí que puede afectar negativamente a la accesibilidad a esta oferta por parte de determinados alumnos educativamente vulnerables.

La supresión de los bachilleratos en ciertos barrios puede afectar negativamente al derecho a la educación en igualdad de oportunidades

Cabe recordar que la accesibilidad geográfica de la oferta y su proximidad simbólica son condiciones importantes a la hora de promover trayectorias de escolarización más allá de la etapa obligatoria entre los alumnos con vinculaciones más frágiles con el sistema educativo. La obligación del cambio de centro o del cambio de barrio, por el efecto de esta supresión, representa una ruptura en las transiciones educativas que pueden reforzar el abandono del sistema educativo. Cabe destacar, además, el efecto de promoción educativa que implica ubicar ofertas de enseñanzas postobligatorias en determinados centros y barrios

de composición social desfavorecida, desprovistos a menudo de referentes positivos en relación con la escolarización.

Esta aplicación preponderante de criterios de racionalidad económica también puede llevar a promover la agrupación de ofertas en centros de dimensiones más grandes o, en territorios con déficit de plazas, la ampliación de líneas por centro o de ratios por grupo, independientemente de su composición social. La actividad del Síndic de Greuges ha constatado que centros de atención educativa preferente con una elevada concentración de alumnado con necesidades educativas específicas han tenido que fusionar grupos reducidos en un grupo único con ratios ampliadas, a pesar de que esta circunstancia implicaba la reducción de la dotación correspondiente por grupo y limitaba las posibilidades de atender la diversidad existente en el centro.

La actividad del Síndic también ha puesto de manifiesto que, si bien el tamaño del centro puede favorecer la promoción de estrategias de adaptación, de flexibilización y de diversificación curriculares específicas para el alumnado con más dificultades (por el hecho de tener más alumnos, más profesionales y más recursos), los centros grandes también suelen tener una mayor complejidad a la hora de organizar internamente el trabajo individualizado de atención a la diversidad y de generar vinculaciones de identificación entre su alumnado.

De acuerdo con esta racionalidad económica, también puede fomentarse la diferenciación de centros con oferta de ESO-FP (con o sin bachillerato) y de centros con oferta de ESO-bachillerato o, en territorios con déficit de plazas, la creación de institutos de secundaria sin oferta postobligatoria (SES). La experiencia de esta institución constata que en los municipios con otros centros con oferta de educación secundaria, y donde la planificación de un SES responde más a un déficit de oferta que a un déficit de accesibilidad geográfica de los institutos ya existentes, los SES son más proclives a tener una demanda más débil, en parte, por la ausencia de oferta de secundaria postobligatoria, que los hace menos atractivos para el alumnado con más expectativas educativas, puesto que lo obliga a un nuevo cambio de centro para proseguir los estudios. Este factor, pues, condiciona la composición social del centro.

Igualmente, la diferenciación de centros con oferta de ESO-FP (con o sin bachillerato) y de centros con oferta de ESO-bachillerato también contribuye a diferenciar el tipo de alumnado que se escolariza en ellos, ya que en el imaginario colectivo se establecen diferencias entre

institutos orientados fundamentalmente a las enseñanzas de itinerarios más profesionalizadores (ciclos formativos), que concentran a alumnado con más dificultades, e institutos orientados fundamentalmente más hacia las enseñanzas de itinerarios más academicistas (bachillerato), que concentran a alumnado con más expectativas de promoción escolar. En estos casos, pues, la programación de la enseñanza refuerza la segregación escolar del sistema educativo y acentúa las diferencias entre la composición social de determinados centros y la de otras tipologías de centro de secundaria próximos.

La aplicación de criterios de racionalidad económica no debe ir en detrimento de la equidad en educación

La aplicación preponderante de criterios de racionalidad económica también puede favorecer la sustitución (o falta de provisión) de ofertas de enseñanza postobligatoria presencial por ofertas de enseñanza a distancia, como ha pasado con determinados bachilleratos nocturnos o ciclos de formación profesional. Así, y pese a que el ordenamiento jurídico prevé que las ofertas de bachillerato a distancia y de bachillerato nocturno cubran las necesidades de formación de un tipo de alumnado que responde a unas características bastante similares (mayores de edad, laboralmente activos, etc.), en la práctica, el alumnado de centros de bachillerato nocturno responde a un perfil de población adulta de clase trabajadora con recursos económicos limitados que difiere bastante del perfil de alumnado que está matriculado en la oferta a distancia. En esta línea, hay que recordar que los estudios que se han ocupado de analizar la brecha digital en la actual sociedad del conocimiento ponen de manifiesto que existen importantes desigualdades en el acceso a las nuevas tecnologías, así como en la adquisición de habilidades para su uso. El despliegue de enseñanzas a distancia, pues, no tendría que perjudicar el acceso a la educación de los alumnos socialmente menos favorecidos.

Finalmente, a modo de ejemplo, la aplicación preponderante de criterios de racionalidad económica también puede favorecer la ralentización de la provisión de oferta pública, especialmente en la etapa de 0 a 3 años, o su minoración en determinados territorios, como ha pasado a raíz de la supresión de bachilleratos diurnos en determinados centros, así como la concertación de enseñanzas por parte de la Administración educativa en centros privados. En epígrafes anteriores se ha hecho mención a los déficits en la gratuidad de la educación en los centros privados concertados (de acuerdo con el escaso desarrollo de los contratos programa por parte el Departamento de Educación) y a sus efectos sobre la escolarización equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas.

En las enseñanzas postobligatorias, además, cabe destacar que la concertación de enseñanzas en centros privados por parte de la Administración educativa es más reducida respecto a lo que sucede en la educación secundaria obligatoria. La supresión de ofertas públicas en determinados barrios, pues, puede generar desigualdades para las familias con pocos ingresos que encuentran más impedimentos para escolarizar a sus hijos en el sector público o en centros sufragados con fondos públicos. Hay que añadir, además, que en las enseñanzas postobligatorias la inversión pública en políticas de compensación de desigualdades educativas es menor. Las ayudas de comedor o de transporte escolares o las ayudas para la adquisición de libros de texto, por poner algunos ejemplos, se limitan básicamente al alumnado escolarizado en la educación obligatoria. En otras palabras, y al igual que sucede con la escolarización pública de 0 a 3 años, la escolarización pública en las enseñanzas postobligatorias da más garantías, a priori, de equidad en el acceso a esta oferta educativa.

En cualquier caso, ante estas situaciones, el Síndic solicita al Departamento de Educación que la aplicación de los criterios de racionalidad económica en la programación de la enseñanza no vaya en detrimento de la equidad en la educación. El derecho a la educación en igualdad de oportunidades debe ser protegido por los poderes públicos.

Queja 05020/2009

El Síndic de Greuges recibió una queja en relación con la proporción desigual de alumnado recién llegado a los centros del municipio de Cervera y con la falta de políticas suficientemente activas para combatir este fenómeno.

Tras la intervención del Síndic, para el proceso de admisión del curso 2010/2011, el Departamento de Educación y el Ayuntamiento aplicaron la modificación de la zonificación escolar del municipio y utilizaron la reserva de plazas y la distribución efectiva del alumnado con necesidades educativas específicas a través de las actuaciones de la Comisión de Garantías de Admisión.

Déficits de provisión de oferta en las enseñanzas postobligatorias para combatir el abandono educativo prematuro

Uno de los déficits estructurales de nuestro sistema educativo tiene que ver con la elevada prevalencia del abandono educativo prematuro, en proporciones que doblan el promedio del conjunto de la Unión Europea, y con las desigualdades existentes entre grupos sociales en cuanto a los niveles de permanencia en el sistema educativo en edades de escolarización no obligatoria. En este contexto socio-educativo, la formación profesional, desde el momento en que conforma el itinerario formativo preferente entre los grupos sociales desfavorecidos, más orientados hacia la inserción laboral y hacia trayectorias formativas profesionalizadoras, representa un sector educativo estratégico a la hora de combatir el abandono escolar prematuro y los efectos del origen social en el acceso desigual a las enseñanzas postobligatorias.

La importancia de la formación profesional contrasta, sin embargo, con el hecho de que esta oferta aún es cuantitativamente deficiente en Cataluña en términos comparativos con otros países europeos. De hecho, Cataluña es uno de los países europeos con una oferta formativa en enseñanzas postobligatorias no universitarias más reducida en comparación con el volumen de alumnado escolarizado en las enseñanzas obligatorias, así como con una proporción de oferta de formación profesional menos desarrollada (en número de alumnado), tanto en proporción al alumnado del resto de enseñanzas postobligatorias no universitarias como en relación con el alumnado matriculado en las enseñanzas obligatorias. El margen de crecimiento de que dispone el sistema de formación profesional, pues, es amplio.

El abandono educativo prematuro es uno de los principales problemas del sistema educativo

Sin embargo, los déficits de oferta se han constatado a lo largo del año 2010, especialmente por falta de plazas de determinados ciclos formativos de grado medio y superior. Si bien la oferta de formación profesional en un determinado territorio debe planificarse, y así lo hace el Departamento de Educación, en función de las necesidades del mercado de trabajo, ello puede generar desequilibrios entre oferta y demanda. Los datos

de solicitudes no satisfechas y de plazas vacantes aportadas por el Departamento de Educación correspondientes al curso 2009/2010 en el marco de estos expedientes de queja indican que la provisión de plazas dejó a numerosos jóvenes sin acceder a la oferta que respondía a sus intereses profesionales, así como a numerosos jóvenes sin opciones de acceso al sistema de formación profesional, aunque fuese a otros ciclos formativos no deseados, por la existencia de más solicitudes no satisfechas que vacantes.

El Síndic denuncia déficits en el despliegue de la formación profesional y de los programas de cualificación profesional inicial

A modo de ejemplo, sólo en la ciudad de Barcelona, y de acuerdo con las solicitudes recibidas, existe un déficit de provisión de poco más de 1.000 plazas en ciclos formativos de grado medio, y de casi 1.500 plazas en ciclos formativos de grado superior. Además, el análisis de las quejas también pone de manifiesto que existen importantes desigualdades territoriales entre comarcas, por lo que las oportunidades educativas difieren sustancialmente en función del territorio de referencia.

En este sentido, cabe destacar que la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, además de promover el derecho de cualquier persona a acceder a la oferta educativa en general, regula las enseñanzas consideradas no obligatorias pero de provisión universal, y sitúa entre éstas la formación profesional de grado medio, tal y como sucede también con la educación infantil de segundo ciclo (art. 5.2). Si bien eso representa un avance en el reconocimiento del derecho a la educación postobligatoria, por el deber de la Administración de garantizar el acceso de cualquier persona que lo desee a estas enseñanzas de formación profesional, aunque sea a través de la educación no presencial (art. 55.1), la actividad de esta institución evidencia que este acceso universal aún no se produce.

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic solicita a la Administración educativa que continúe con los esfuerzos de despliegue de la oferta de formación profesional. Hasta ahora, el II Plan general de formación profesional en Cataluña (2007/2010), que se propone, entre otros objetivos, incrementar en un 40% el número de usuarios de la formación profesional (abarcando también la

formación profesional ocupacional y continua), ha permitido incrementar el alumnado de formación profesional inicial a un ritmo de 5.000 alumnos por curso entre los cursos 2006/2007 y 2009/2010, lo que supone un 25% en este periodo (29% si se consideran las enseñanzas a distancia).

La situación presentada para la formación profesional inicial también se hace presente en la oferta de programas de cualificación profesional inicial (PCPI). Los PCPI devienen un recurso formativo fundamental para los alumnos que no se gradúan en ESO y que quieren proseguir su formación en las enseñanzas regladas, ya que, además de proporcionar competencias propias de determinados perfiles profesionales del primer

nivel de calificación, dan la opción de obtener el título de graduado y, en consecuencia, contribuyen a combatir las desigualdades sociales del sistema educativo. Con todo, la experiencia de esta institución demuestra que la oferta actual de plazas, próximas a las 7.300 en Cataluña en el curso 2010/2011, son insuficientes para atender las necesidades relacionadas con la falta de graduación en ESO y con el abandono escolar prematuro. Los déficits de oferta se constatan claramente si se comparan las tasas de escolarización en los PQPI (tomando como grupo de referencia los jóvenes de 16 y 17 años) a escala estatal: la oferta existente en el conjunto del Estado español (8,4%) proporcionalmente casi dobla la oferta existente en Cataluña (4,5%).

Queja 03669/2010

La persona interesada explica que su hijo quiere cursar el bachillerato en la modalidad de artes escénicas y música, pero su domicilio está en Castelldefels y en esta ciudad no existe ningún centro de secundaria que ofrezca esta modalidad de bachillerato.

Por el hecho de vivir en Castelldefels, no ha podido optar a los puntos por proximidad del domicilio o de puesto de trabajo y, como no existen centros próximos a su domicilio que impartan esta especialidad, su hijo está en inferioridad de condiciones para acceder a estos estudios en relación con los jóvenes residentes en Barcelona, donde quería estudiar.

El Síndic solicitó al Consorcio de Educación su valoración en relación con la situación comparativa de desigualdad de oportunidades y le recordó la necesidad de mejorar algunos aspectos del proceso de preinscripción actual.

El informe de respuesta recibido deja constancia que se ha hecho llegar la correspondiente propuesta de mejora al Departamento de Educación para que en los próximos procesos de preinscripción pueda discriminarse, tanto en la solicitud como en el módulo de gestión, las dos modalidades de artes, así como tenerse en cuenta los derechos del alumnado que es de otro territorio en el que no existe una determinada especialidad para que el criterio de proximidad al domicilio deje de ser determinante.

Déficits en las garantías de derechos y deberes de los alumnos en los centros escolares y regulación de la convivencia

Las quejas también constatan la falta de consideración, en algunos casos, de los alumnos como sujetos de derechos que deben ser especialmente protegidos por los profesionales de los centros escolares, por lo que se incumple el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña.

Es relativamente frecuente que las quejas sobre presunto acoso escolar puestas en conocimiento de los centros se resuelvan con actuaciones orientadas a minimizar la manifestación del conflicto, más que a proteger los derechos de los alumnos directamente implicados. Es suficientemente sintomático que ninguna de las quejas recibidas, también durante el año 2010, haya concluido con un reconocimiento del Departamento de Educación y del propio centro escolar sobre la posible existencia de este acoso, pese a la presencia de elementos compatibles con esta situación (insultos, burlas, agresiones con reiteración). De hecho, el Síndic constata que la negación de la mencionada situación por el centro escolar, especialmente en las fases iniciales, con atribuciones del conflicto generalmente a supuestas relaciones difíciles entre iguales, provoca el despliegue insuficiente de medidas que protejan el derecho a la integridad física y a la dignidad del alumnado presuntamente acosado, que muy a menudo acaba siendo orientado hacia un cambio de centro.

El Departamento de Educación ha negado la existencia de acoso escolar en todas las quejas presentadas al Síndic sobre este asunto

La actividad de esta institución también constata que las sanciones que se aplican a los alumnos por conducta contraria a las normas de convivencia del centro no siempre siguen los procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico. Es el caso, por ejemplo, de alumnos que se ven privados de asistir a campamentos, salidas u otras actividades complementarias, normalmente como respuesta a una acumulación de faltas o sanciones cometidas,

sin que los centros abran un expediente disciplinario ni lo tramiten como sanción, sino sólo como medida educativa y, en ocasiones, sin que exista una constancia escrita de los hechos concretos que motivan la decisión del centro. O también es el caso de expulsiones de alumnos de actividades extraescolares, como medida correctora, aplicadas por personas no habilitadas por la normativa (monitores, AMPA, etc.). De esta forma, se deja a los alumnos y a sus familias sin la posibilidad de formular alegaciones o de presentar un recurso: no se trata de incumplimientos formales, sino de garantías de los derechos de los alumnos.

Los centros escolares no siempre respetan lo previsto en el Decreto de derechos y deberes del alumnado

Finalmente, como último ejemplo, cabe destacar casos de falta de información a los padres de alumnos menores de edad que no asisten a clase o, incluso, que son dados de baja del centro por este motivo. De hecho, la normativa mencionada establece que el reglamento de régimen interno de los centros educativos incorpore los mecanismos de comunicación a los padres de la asistencia a clase de los alumnos y las correspondientes autorizaciones o justificaciones, para los casos de falta de asistencia, cuando son menores de edad. El cumplimiento de este procedimiento pretende garantizar mejor el derecho del niño a la educación y que la propia familia custodie este derecho.

Ante estos hechos, el Síndic solicita al Departamento de Educación que vele para que los centros escolares protejan los derechos que contempla el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña, especialmente en cuanto al respeto de los procedimientos previstos para la aplicación de las sanciones.

Queja 01129/2009

La familia de un alumno de un centro escolar de Gerdanyola del Vallès expone que en los últimos tres cursos su hijo ha sido víctima de insultos, desprecio, agresiones y marginación por parte de un grupo de compañeros de clase. Los informes recibidos señalan que el centro trató el conflicto existente entre iguales en tutorías individuales y de grupo, y contactó con el EAP y con las familias de los alumnos implicados. Aun así, el centro no detectó signos de acoso ni se identificó la situación como tal. Sin embargo, el estudio de la queja también constata que el alumno sufrió un ataque de ansiedad al volver de una excursión y que hay un informe médico y dos informes psicológicos en los que se dice que el alumno sufre una situación de acoso, se deja constancia de su sufrimiento psicológico y se recomienda el cambio de centro escolar como herramienta imprescindible para la superación de su creciente malestar.

El Síndic recuerda que existen elementos compatibles con una situación de acoso, aunque la situación fuera negada por el centro escolar. Pese a las medidas adoptadas por el centro, la situación no mejoró, por lo que se echa de menos una actuación más firme para la protección del alumno afectado.

Queja 00816/2010

La persona interesada expone que su hija fue expulsada de las clases extraescolares de una escuela, a instancias del AMPA, después de que tuviese una conducta irrespetuosa con otros compañeros y maestros.

Después de estudiar los hechos ocurridos, la Inspección de Educación expone que la alumna fue dada de baja “de forma irrevocable” de la actividad no lectiva de música por un comportamiento tipificado por el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado, como conducta contraria a las normas de convivencia del centro, que comporta, de acuerdo con lo establecido en el decreto mencionado, la “suspensión del derecho a participar en actividades extraescolares o complementarias del centro por un periodo máximo de un mes”.

El Síndic solicita que, transcurrido más de un mes de la aplicación de esta medida, la alumna sea readmitida en la actividad de música. Asimismo, también solicita que el Departamento de Educación informe al AMPA de los procedimientos establecidos en el mencionado decreto para la aplicación de medidas que prevean la suspensión del derecho de un alumno a asistir a una actividad extraescolar, ya que el procedimiento seguido y la medida aplicada en el caso objeto de queja no se ajusta a la norma. En ningún caso, esta medida correctora puede ser aplicada por el AMPA. El Departamento de Educación manifiesta que acepta el contenido de la resolución del Síndic.

Queja 05309/2010

La persona interesada manifiesta su desacuerdo con que el centro escolar de su hija no le admita el pago de los recibos correspondientes a las excursiones de todo el curso porque se retrasó en el pago del primer recibo correspondiente a estas salidas.

Ante ello, el Síndic recuerda que el hecho de que la familia haya efectuado el pago del primer recibo de las excursiones con retraso no justifica la privación de que la alumna asista a todas las salidas que se lleven a cabo a lo largo del curso. Por una parte, porque se está aplicando a la menor una sanción que requeriría la apertura de un expediente disciplinario y que, en todo caso, no tiene fundamento por el hecho de que la conducta no es imputable a la alumna, que tiene seis años, sino a sus padres. Por otra parte, la respuesta del centro, que priva a la alumna de todas las excursiones, es desproporcionada si, al parecer, es la primera vez que la familia se retrasa en un pago.

Ciertamente, el compromiso de las familias en el proceso educativo constituye uno de los principios que rigen el sistema educativo, pero también lo es el respeto de los derechos que derivan del ordenamiento, en este caso el de la alumna a no ser sancionada y a no recibir un trato desigual por causas que no le son atribuibles.

Cambios en la nota de acceso a la universidad y efectos en los alumnos que habían superado la prueba de acceso con la normativa anterior

A lo largo del primer trimestre del año, se presentaron al Síndic de Greuges una serie de quejas de estudiantes porque este año la nota de acceso a las universidades se iba a calcular sobre un máximo total de 14 puntos. Los estudiantes manifestaban su descontento por el hecho de que la nota que obtuvieron en la prueba de acceso superada de acuerdo con la normativa anterior, en la que el máximo total de puntos que podían obtenerse era de 10, quedaría devaluada.

La situación que se exponía era fruto de la aprobación, dos años antes, del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones de acceso a las enseñanzas oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. Por lo tanto, la normativa no había cambiado a lo largo del curso presente ni tampoco existía un vacío normativo sobre el asunto expuesto.

Las modificaciones normativas han permitido mantener la nota de acceso obtenida antes del año 2010 y mejorarla

A raíz de la modificación normativa, la prueba de acceso a la universidad para el curso 2010/2011 se estructura en dos fases, la general y la específica. En la fase general de pruebas, la calificación se obtiene a partir del promedio aritmético de cinco ejercicios y es necesaria una calificación mínima de 4 puntos para poder optar a nota de acceso.

La nota de acceso, a partir de la cual se considera que el estudiante ha superado la prueba para iniciar los estudios universitarios, se configura a partir de la calificación de la fase general y la calificación media de bachillerato con un peso del 40% y 60%, respectivamente, sobre un máximo de 10 puntos. Sin embargo, la realización de la fase específica de pruebas permite añadir hasta 4 puntos más a los correspondientes a la fase general, en función de la mejor nota obtenida en dos materias de las tres que se evalúan.

Esta normativa, que tiene carácter básico y que es para todo el Estado español, aunque debía aplicarse a partir del año académico 2009/2010, la disposición adicional tercera ya había previstos que los estudiantes con la prueba de acceso superada según normativas anteriores conservarían la nota de admisión obtenida a su momento, si bien con la posibilidad de presentarse a la fase específica para mejorarla.

Ciertamente, desde la publicación del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, quedaba manifiesta la necesidad de precisar determinados aspectos relativos no sólo a la organización de las pruebas de acceso, sino también a los criterios aplicables a los nuevos procedimientos de admisión e incluso a la aplicación de la normativa respecto a los estudiantes que estuviesen en posesión de un título de grado superior para que pudiesen mejorar sus notas de admisión en la universidad en las mismas condiciones que los estudiantes de bachillerato que hubiesen superado la fase general de la prueba de acceso.

Desde la publicación del Real Decreto, de noviembre de 2008, se han publicado dos correcciones de errores, dos actualizaciones de los anexos y un nuevo real decreto, el 558/2010, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1892/2008 mencionado, publicado justo un mes antes del comienzo del plazo de preinscripción.

Este reglamento introdujo una disposición transitoria en relación con los estudiantes con la prueba de acceso superada según normativas anteriores, de acuerdo con la cual su nota de admisión podía calcularse basándose en la suma de la calificación definitiva de acceso obtenida antes del año 2010 y la nota ponderada de un máximo de dos materias de las cuales el estudiante se hubiese examinado en su día en el segundo ejercicio de la prueba de acceso, sin necesidad de presentarse a la fase específica de las pruebas de acceso este año.

La Administración debe ser proactiva en la difusión de la información

Por todo lo expuesto, el Síndic consideró que no había irregularidad alguna en las quejas recibidas. Aun así, puesto que la normativa reguladora del acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y de los procedimientos de admisión a

las universidades públicas es de carácter estatal, informó a los promotores de las quejas que, en todo caso, correspondería al Defensor del Pueblo la competencia de supervisar cualquier situación injusta a que pudiese dar lugar la aplicación de la normativa.

Por otra parte, en algunos de los escritos se exponía el descontento de las personas interesadas en relación con trato el recibido y a la falta de información sobre su situación cuando se dirigieron a diferentes estamentos administrativos, entre los que se mencionaba de forma expresa la Oficina de Preinscripción Universitaria o la web del Departamento de Innovación, Universidades y Empresa y del Ministerio de Educación.

El Departamento de Innovación, Universidad y Empresa, antes de la publicación de esta modificación reglamentaria, mediante el Consejo Interuniversitario de Cataluña, fue informando sobre los cambios en el acceso en la universidad y en la admisión a las universidades públicas catalanas mediante diferentes acciones llevadas a cabo por personal de la Oficina de Organización de Pruebas de Acceso a la Universidad y de la Oficina de Orientación para el Acceso a la Universidad.

El Síndic recordó al Departamento que, en cumplimiento del derecho a la buena administración, es necesario que la Administración sea proactiva en la difusión de información y que la que facilite debe ser suficiente para las personas destinatarias.

Queja 00513/2010

La promotora de la queja mostraba su desacuerdo por el hecho de que hasta el curso 2009/2010 la nota de acceso en la universidad se ponderaba sobre 10 puntos, y para los estudiantes provenientes del bachillerato se basaba en la nota obtenida en las pruebas de acceso y el promedio del bachillerato, siendo el peso de estas notas del 40% y 60%, respectivamente.

La persona interesada estaba disconforme con el hecho de que los estudiantes que ya tenían la selectividad aprobada en convocatorias anteriores al año 2010, en que la máxima puntuación era 10, para poder alcanzar el máximo de 14 tenían que volver a examinarse de dos asignaturas en la fase específica, de las que ya se habían examinado en su día y que, de hecho, ya tenían incluidas dentro de su nota básica.

El Síndic informó a la persona interesada que la modificación normativa introducida por el Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, resolvía la cuestión planteada y evitaba la necesidad de presentarse a la fase específica para poder incrementar la nota de acceso obtenida antes del año 2010.

Supresión de las cuotas de acceso a la universidad para los estudiantes provenientes de ciclos formativos de grado superior

Este año la supresión de las cuotas de acceso a la universidad para los estudiantes provenientes de los ciclos formativos de grado superior (CFGS), fruto de las modificaciones normativas introducidas por el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, y el posible agravio causado a los colectivos de estudiantes que no han podido obtener la asignación en la primera preferencia para cursar determinados estudios de grado en función de la vía de acceso (CFGS/ bachillerato) han motivado la presentación de diferentes quejas a la institución y el Síndic ha decidido abrir dos actuaciones de oficio.

De acuerdo con la mencionada norma, a los estudiantes que este año accedían a los estudios universitarios de grado por la vía de acceso de los CFGS les era aplicable lo previsto en el artículo 26, que los exime de la realización de prueba y establece la fórmula del cálculo de la nota de admisión para las enseñanzas en que haya un procedimiento de concurrencia competitiva. Sin embargo, se generaban dudas en relación con la vigencia de la regulación por el hecho que la propia disposición transitoria única establecía “a partir del año académico 2010/2011”.

Se ha suprimido la cuota de reserva de plazas para el acceso a la universidad de los estudiantes de CFGS

Igualmente, hasta la aprobación y publicación de este real decreto, y más concretamente a los estudiantes que se habían matriculado para comenzar los estudios de formación profesional en el curso académico 2008/2009, les era aplicable el Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial, y que para los estudiantes que hubiesen superado los estudios de formación profesional de grado superior determinaba una reserva de un número de plazas no inferior al 7% y no superior al 30%, en función de la enseñanza oficial de que se tratase.

Pese a lo que reglamentariamente se había establecido, este año en el acceso a la universidad

debía aplicarse a los estudiantes con título de formación profesional de grado superior una normativa cuya entrada en vigor no estaba prevista hasta el próximo año académico, con las consecuencias negativas que ello podía comportar en lo concerniente a la falta de plazas reservadas de que disfrutaban en el momento en que comenzaron los estudios. Sin embargo, el Ministerio de Educación hizo una serie de aclaraciones a la mencionada normativa, mediante la aprobación del Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, pero mantuvo la aplicación de la entrada en vigor de la regulación para el acceso durante el año 2010 y para cursar estudios en el año académico 2010/2011.

Las modificaciones normativas han causado agravios en el acceso a los estudios escogidos a los estudiantes de bachillerato y a los de CFGS

Igualmente, y en cuanto a la supresión de la reserva de plazas, contra la cual se manifestó el Departamento de Innovación, Universidades y Empresa, el Ministerio descartó cualquier posibilidad de renovarla en el sentido de limitar el número de plazas universitarias a que pudiesen acceder los estudiantes de CFGS, ya que la Dirección General de Política Universitaria sostenía que hasta entonces algunas universidades habían entendido la reserva de forma incorrecta y la aplicaban en sentido restrictivo, de modo que impedían la matrícula a los estudiantes que provenían de estos estudios por encima del número de plazas reservadas, a pesar de que tuviesen plazas disponibles.

Lo cierto es que, aunque ambos colectivos tienen itinerarios diferentes, notas diferentes y sistemas de evaluación diferentes, concurren por la misma vía de preinscripción y esta situación motivó la presentación de nuevas quejas al Síndic una vez producidas las adjudicaciones de las plazas.

Para los estudiantes de bachillerato la calificación de las PAU suponía el 40% de la nota final de acceso (que este año, como máximo, se establecía en 14 puntos), mientras que para los estudiantes de ciclos de grado superior, el 100% de la nota de acceso estaba configurada por la nota media del ciclo, si bien se quiso introducir un factor de corrección estableciendo un parámetro de

ponderación fijo de 0,1 para todos los módulos en las pruebas complementarias que permitían subir nota, pero se impedía que ésta fuese superior a 12 puntos.

Concretamente, las quejas presentadas por los estudiantes de bachillerato se fundamentaban en el hecho de que la falta de exigencia de selectividad a los alumnos que provenían de estudios de ciclos formativos de grado superior favoreció el acceso masivo a determinados estudios como por ejemplo magisterio, educación social, educación infantil, pedagogía, etc.

Por contra, los titulados en ciclos formativos de grado superior se consideraban agravados porque el parámetro de ponderación de todos los módulos del ciclo formativo se estableció en 0,1 puntos –a propuesta de la Comisión de Acceso y Asuntos Estudiantiles del Consejo Interuniversitario de Cataluña y aceptada por las universidades catalanas– cuando potestativament podría haberse elevado hasta 0,2 puntos, hecho que no les permitió llegar a una nota superior a 12 puntos y les impidió el acceso a determinados estudios (medicina, periodismo, matemáticas, etc.)

Los datos proporcionados por el DIUE confirman que efectivamente hubo perjuicios para ambos colectivos, pero también que el Ministerio no ha atendido las sugerencias del Departamento de reestablecer las cuotas de reserva para los estudiantes de CFGS, ni tampoco ha aceptado que las comunidades autónomas que lo crean conveniente puedan aplicar un porcentaje de reserva de plazas flexible para garantizar un acceso más equitativo para todos los colectivos.

El Departamento también ha manifestado su disconformidad con la prueba específica que el Ministerio prevé regular en el año 2011 para que los estudiantes de CFGS puedan mejorar nota, y para paliar los perjuicios constatados ha llevado a cabo diversas iniciativas, entre otros, un acuerdo de ampliación de plazas para determinados grados en el curso 2010/2011 en estudios que tienen capacidad para acoger a algunos estudiantes más, especialmente en centros adscritos.

El Síndic considera que pueden haberse causado perjuicios a los colectivos afectados y ha solicitado más información para poder determinar cómo pueden paliarse.

Queja 00877/2010

La promotora de la queja, estudiante de CFGS de Diagnóstico por la Imagen, quería acceder a los estudios de medicina. Este año la nota máxima de acceso a la universidad se establece en 14 puntos, pero como el criterio de ponderación para los estudiantes de CFGS respecto de las asignaturas con mayor nota se ha establecido en un 0,1, la nota máxima de acceso a que podría aspirar sería un 12.

La persona interesada expuso al Síndic que en el momento en que inició los estudios había un número de plazas reservadas para el acceso a la universidad para los estudiantes provenientes de estudios de CFGS y consideraba que la supresión, este año, de esta reserva por una norma que no estaba en vigor en el momento en el que ella se matriculó, cuya disposición transitoria establecía su aplicación a partir del año académico 2009/2010, la perjudicaba. Entendía que la interpretación hecha por el Ministerio y que da lugar a la supresión de la reserva este año vulneraba el principio de seguridad jurídica y era contraria al principio de irretroactividad de las disposiciones desfavorables.

Dada la aplicación de la normativa estatal, el Síndic finalizó la investigación de la queja por falta de irregularidad de la Administración de la Generalitat y con el traslado de información a los interesados.

Queja 03613/2010

La promotora se dirigió al Síndic para manifestar lo que consideraba como una discriminación entre los alumnos de bachillerato hacia los estudiantes de CFGS al acceder a los estudios universitarios este año: los alumnos de bachillerato deben acreditar los conocimientos adquiridos mediante la realización de las PAU y los de ciclos formativos, no. Esto provoca que muchos de los grados sean ocupados por alumnos de ciclos formativos en los que el promedio de notas es superior y a la vez faltan plazas para los alumnos que, si bien han superado las PAU, tienen una nota de acceso inferior para cursar estudios universitarios de grado en que el número de solicitudes es superior al de plazas ofertadas.

En este caso concreto, la promotora se había quedado sin plaza para cursar el grado de Educación Primaria en la Universidad de Barcelona y tenía que optar por una universidad privada. Por este motivo reclamaba una ampliación de plazas en las universidades públicas o un incremento de las becas destinadas a los alumnos en esta situación.

Actuaciones de oficio

AO 00534/2010
Finalizada

Proceso de adscripción de centros de primaria con centros de secundaria en Barcelona

Se abre una actuación de oficio para supervisar el proceso de adscripción de centros de primaria con institutos de secundaria en la ciudad de Barcelona ante la posibilidad de que no contribuyan a combatir la segregación escolar.

El Síndic considera que las adscripciones son una herramienta para combatir la segregación escolar de los institutos. La posibilidad de adscribir escuelas socialmente más valoradas con institutos socialmente menos valorados, generalmente por una mayor concentración de alumnado de origen inmigrado, sirve para revalorizar la imagen social de estos últimos.

El Consorcio de Educación de Barcelona indica que tiene en cuenta la diversificación del alumnado como criterio determinante a la hora de decidir sobre las adscripciones de centros, y el Síndic celebra los criterios que utiliza el Consorcio para determinar las nuevas adscripciones.

AO 01267/2010
Finalizada

Acceso a la universidad de los estudiantes en posesión del título de técnico superior de formación profesional

A raíz de diferentes informaciones de que el Síndic ha tenido conocimiento, se abre una actuación de oficio en relación con el acceso a la universidad de los estudiantes en posesión del título de técnico superior de formación profesional.

De acuerdo con el Real Decreto 1892/2008, estos estudiantes pueden acceder sin necesidad de prueba a las enseñanzas oficiales de grado y, en el supuesto de que haya un procedimiento de concurrencia competitiva para la adjudicación de plazas, se usará la nota de admisión correspondiente a la fórmula prevista en el artículo 26.3 del mencionado reglamento. Sin embargo, de acuerdo con el apartado 4 de la disposición transitoria única, el acceso a que se refiere este apartado debería aplicarse a partir del año académico 2010/2011, aunque el Síndic ha tenido conocimiento de la voluntad que ya se aplique en el año 2010.

Según la respuesta del Departamento de Innovación, Universidades y Empresa, en el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, que se aplica a partir del año 2010, no se establece porcentaje alguno de reserva de plazas ni para los estudiantes de PAU ni para los de formación profesional. Eso quiere decir que ambos grupos de estudiantes accederán en condiciones de igualdad para ocupar el mismo número de plazas.

AO 01459/2010
En tramitación

La acreditación de la condición de familia monoparental en el proceso de admisión a los centros docentes

El Síndic ha recibido diferentes quejas de familias monoparentales a las que no se han aplicado los puntos correspondientes al criterio de prioridad de acceso a los centros docentes porque no han obtenido el carnet de familia monoparental que emite el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, a pesar de haberlo solicitado. El Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar una posible vulneración, por parte del Departamento de Educación, del derecho a acceder a la educación en condiciones de equidad.

AO 01460/2010
En tramitación

Supresión del bachillerato en diferentes institutos

A raíz de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación sobre la supresión de la oferta de bachillerato en numerosos institutos, y puesto que esta medida puede tener efectos negativos sobre la equidad de acceso a la educación postobligatoria y sobre la segregación escolar del sistema, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio.

Así, para estudiar esta cuestión, ha solicitado información al Departamento de Educación y al Consorcio de Educación de Barcelona.

AO 01795/2010
En tramitación

La ubicación de una escuela en módulos prefabricados desde el año 2003

El Síndic ha tenido conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que una escuela de El Bruc se ubica en módulos prefabricados desde que se creó, en el año 2003. Al parecer, las condiciones de trabajo no son adecuadas, los trámites para la construcción de una nueva escuela comenzaron hace siete años y recientemente se ha comunicado a las familias un nuevo retraso en el inicio de las obras, de dos o tres años, que hará que el próximo año tengan que instalarse nuevos módulos.

Por este motivo, el Síndic ha decidido solicitar información sobre esta cuestión al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de El Bruc.

AO 01809/2010
En tramitación

Cambios en las escuelas rurales a raíz de la aplicación de la Ley de Educación de Cataluña

El Síndic ha recibido diferentes quejas sobre el impacto que la Ley de Educación de Cataluña y el decreto que regulará la autonomía de los centros educativos provocarán en el funcionamiento de las zonas escolares rurales (ZER).

A criterio de las personas interesadas, esta nueva regulación supone una pérdida de autonomía para las escuelas rurales, ya que se crean equipos directivos y consejos escolares únicos para escuelas rurales agrupadas. También lamentan que presuntamente se haya aumentado la ratio prevista por aula, que se haya reducido la dotación de maestros y que se haya implantado la sexta hora sin aumentar la dotación de maestros para llevarla a cabo. Por ello, el Síndic decide abrir una actuación de oficio y se dirige al Departamento de Educación para estudiar la cuestión a fondo.

AO 01993/2010
En tramitación

Abandono escolar de alumnos inmigrantes

El Síndic ha abierto una actuación de oficio a fin de estudiar el absentismo escolar o el abandono de los estudios por parte de la población de chicas de origen marroquí en la etapa de ESO.

A raíz de una queja sobre tres chicas de origen marroquí que abandonaron los estudios antes de finalizar la ESO para dedicarse a los trabajos del hogar y a cuidar de sus hermanos, el Síndic se ha dispuesto estudiar si puede tratarse de una situación generalizada o es sólo un caso concreto y aislado.

En este sentido, ha solicitado a la Dirección General de Atención a la Comunidad Educativa que le informe sobre los datos relativos al absentismo escolar en los institutos públicos y en los centros concertados y privados de Cataluña que imparten ESO.

AO 02286/2010
En tramitación

Segregación escolar y falta de recursos en una SES de Salt

El 20 de mayo de 2010, a raíz de una visita a la sección de educación secundaria de Salt, se detectaron dos carencias en el centro: la segregación escolar y la provisionalidad de las instalaciones.

Parece que desde hace seis años este centro está formado por módulos prefabricados. Este hecho, a criterio de la dirección, hace que la escuela no tenga casi ninguna solicitud en primera opción en el proceso de admisión. Los otros institutos del municipio, al parecer, están menos segregados.

Por lo tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha dirigido al Ayuntamiento de Salt y al Departamento de Educación para solicitar información.

AO 02394/2010
Finalizada

El transporte escolar en el Segrià

El Síndic ha tenido conocimiento por los medios de comunicación de las quejas de padres y madres de los alumnos de los pueblos de Almatret y de Llardecans por la provisión del servicio de transporte escolar en el instituto de estudios secundarios de Seròs.

Al parecer, hace un mes que se les retiró el microbús que realizaba el transporte de los alumnos de Almatret hacia Seròs. El motivo de la retirada del servicio es la falta de presupuesto. El Consejo Comarcal del Segrià informa que se ha resuelto la situación agrupando a los alumnos afectados en un mismo vehículo y cambiando la ruta del servicio.

Por su parte, el Síndic recuerda que el artículo 11 del Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores, prevé que la duración del trayecto no puede sobrepasar una hora.

AO 02797/2010
Finalizada

Pago de las ayudas de comedor escolar a posteriori

El Síndic ha tenido conocimiento por los medios de comunicación del desacuerdo de padres y directores en cuanto al pago del servicio de comedor escolar en la comarca del Bages.

Al parecer, como consecuencia de presuntos retrasos en la transferencia a los consejos comarcales de la partida presupuestaria destinada a las becas de comedor por parte del Departamento de Educación, el Consejo Comarcal del Bages ha establecido un sistema que obliga a las familias a anticipar el dinero de uso del servicio, gasto que recuperan una vez la Administración comarcal recibe el dinero del Departamento de Educación. En opinión del Síndic, este procedimiento puede resultar discriminatorio para las familias que no pueden hacer frente al gasto de comedor escolar.

El Síndic, en su informe extraordinario sobre la provisión y el acceso a los servicios de transporte y comedor escolares, presentado al Parlamento de Cataluña en 2010, ya hacía mención a los retrasos en la transferencia de recursos financieros por parte del Departamento de Educación a los consejos comarcales previstos para sufragar los costes de los servicios de comedor y transporte escolares. Ante este hecho, el propio informe sugería al Departamento de Educación que desarrollase las medidas financieras necesarias a fin de garantizar la puntualidad en los pagos que realiza a los consejos comarcales por los conceptos de transporte y comedor escolares.

AO 03485/2010
En tramitación

Programas de cualificación profesional inicial (PCPI)

El Síndic ha sabido que existen déficits en relación con la provisión y el desarrollo de los programas de cualificación profesional inicial, y que la oferta que actualmente ofrece el Departamento de Educación es insuficiente para atender el conjunto de la demanda.

Puesto que esta política es determinante para promover el derecho a la educación en igualdad de oportunidades, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio para poder estudiar esta cuestión.

AO 03740/2010
En tramitación

Las instalaciones de un centro de educación infantil y primaria

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar las informaciones aparecidas en los medios de comunicación según las cuales el AMPA de un centro de educación infantil y primaria de Roses ha decidido no llevar a sus hijos a la escuela el primer día del curso escolar 2010/2011 como manifestación de protesta por la persistencia de módulos prefabricados en este centro escolar y por la falta de fecha de construcción del edificio de la escuela. Al parecer, la construcción del edificio escolar se ha retrasado por las dificultades económicas del Departamento de Educación.

AO 04041/2010
En tramitación

Presunto agravio en el acceso a la universidad de los estudiantes de bachillerato, una vez superadas las PAU, y de los estudiantes en posesión del título superior de formación profesional

A raíz de diferentes quejas presentadas al Síndic por estudiantes que este año han accedido a la universidad procedentes tanto de los ciclos formativos de grado superior como de bachillerato, que alegan los agravios que les ha ocasionado el hecho de acceder desde una u otra vía de estudios previos, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

Los estudiantes de bachillerato consideran que la falta de exigencia de selectividad a los alumnos que han estudiado ciclos formativos de grado superior ha motivado que éstos hayan accedido masivamente a determinados estudios (magisterio, educación social, etc.). Por su parte, los estudiantes de ciclos formativos se consideran agravados porque el parámetro de ponderación de todos los módulos del ciclo formativo se estableció en 0,1 puntos, hecho que no les ha permitido llegar a una nota superior a 12 puntos y les ha impedido el acceso a determinados estudios (medicina, enfermería, etc.).

AO 04146/2010
En tramitación

El funcionamiento de la Oficina Universitaria

A raíz de las quejas sobre el funcionamiento de la Oficina de Orientación para el Acceso a la Universidad, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio y se ha dirigido a la Secretaría de Universidades e Investigación.

Las quejas cuestionaban el funcionamiento del sistema informático en el momento de introducir los datos solicitados para hacer la preinscripción y también cuestionaban la tramitación y la atención prestada (cuestiones relacionadas con la asistencia presencial y telefónica, los plazos de respuesta, la presunta descoordinación informativa, etc.) en relación con las incidencias sufridas por los alumnos que se quedaron sin asignación de plaza solicitada.

AO 04308/2010
En tramitación

La anulación de campamentos y salidas escolares

El Síndic ha sabido por los medios de comunicación que, como protesta por la eliminación de la jornada intensiva, numerosos centros docentes han decidido no realizar campamentos ni salidas este curso. Puesto que se trata de una medida que parece haberse adoptado en un elevado número de escuelas y que puede afectar al proyecto educativo de los centros y al derecho a recibir una educación integral, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio y, por ello, ha solicitado información a la Dirección General de Atención a la Comunidad Educativa.

AO 04924/2010
En tramitación

El seguimiento del informe *La provisión y el acceso a los servicios de transporte y comedor escolares del Síndic de Greuges*

El Síndic abre una actuación de oficio para hacer un seguimiento de la aplicación del informe *La provisión y el acceso a los servicios de transporte y comedor escolares* por parte del Departamento de Educación.

AO 05149/2010
En tramitación

Los recursos destinados a la escuela inclusiva

Ante la insistencia de quejas relativas a la reducción de recursos del Departamento de Educación dirigidos a la inclusión educativa en los centros escolares, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar a fondo esta cuestión.

AO 05758/2010
En tramitación

Los criterios de prioridad en la admisión en la educación infantil de primer ciclo

El Síndic considera que los criterios de prioridad en la admisión en la educación infantil de primer ciclo previstos en el Decreto 75/2007 pueden reproducir o no combatir suficientemente las desigualdades sociales de acceso a las escuelas infantiles. Para estudiar esta cuestión, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio.

AO 05885/2010
En tramitación

La gratuidad del servicio de comedor escolar para los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios

A raíz de una queja recibida sobre las ayudas de comedor para los alumnos con necesidades educativas especiales (Q 04910/2010), el Síndic decide abrir una actuación de oficio y se dirige al Departamento de Educación para poder estudiar en profundidad esta cuestión.

AO 06179/2010
En tramitación

El procedimiento de admisión de alumnado a una escuela

A raíz de una queja presentada en 2007 por irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en una escuela, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio. En el marco de esta actuación, la institución se dirigió tanto al Departamento de Educación como al Ayuntamiento de Premià de Dalt y, precisamente, la falta de respuesta del Departamento a una petición de informe del Síndic de abril de 2009 ha impedido que el Síndic haya podido llevar a cabo la correcta supervisión del procedimiento de admisión del alumnado.

5. INMIGRACIÓN

Inmigración en cifras

Disfunciones de coordinación en la tramitación de las autorizaciones de trabajo y residencia

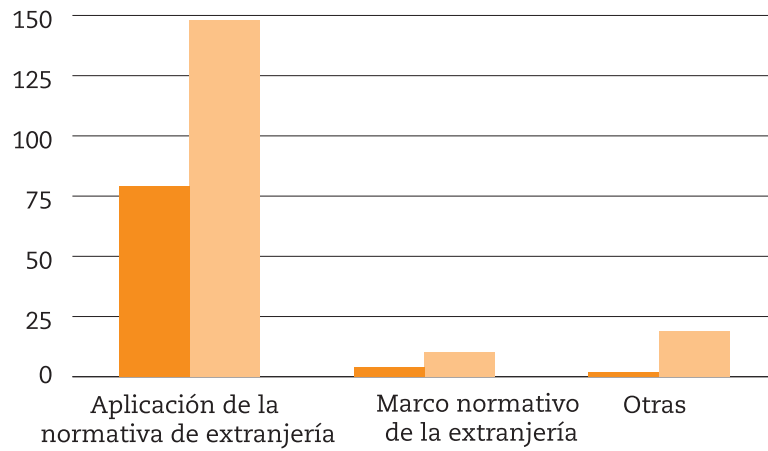
Lentitud por el exceso de celo en la exigencia de los antecedentes penales en la modificación de la situación de estancia por estudios por la de residencia y trabajo

Actuaciones de oficio

Inmigración en cifras

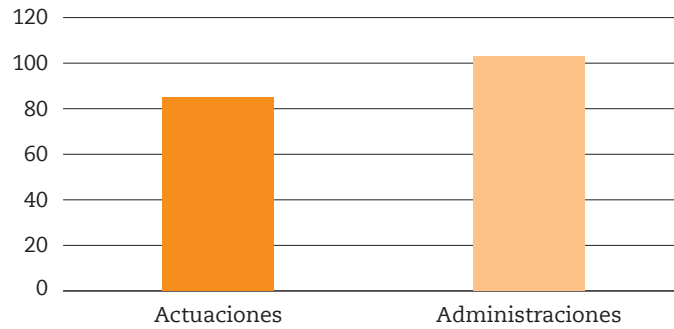
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Inmigración	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Aplicación de la normativa de extranjería	79	-	148	227
Marco normativo de la extranjería	2	2	10	14
Otras	2	-	19	21
Total	83	2	177	262



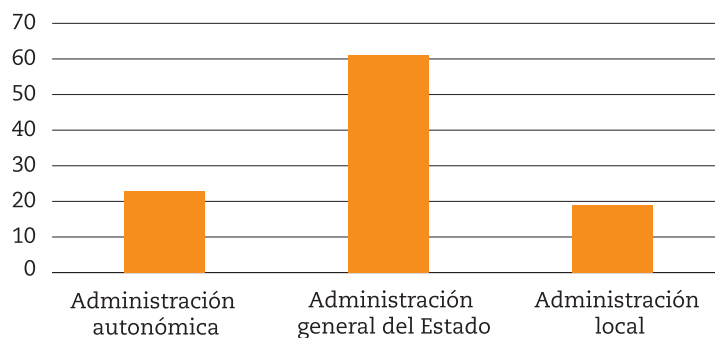
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	79	79
Dos administraciones afectadas	5	10
Catorce administraciones afectadas	1	14
Total	85	103



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

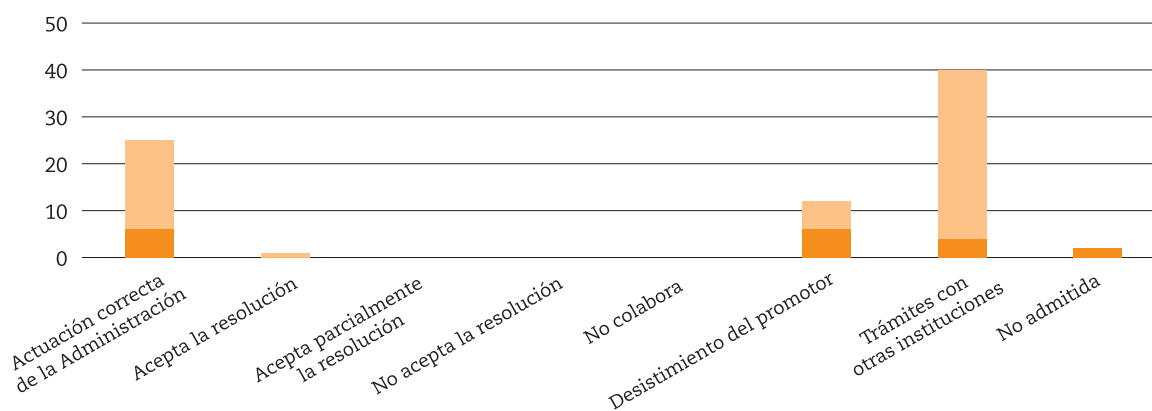
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	23	-	23
Administración general del Estado	60	1	61
Administración local	5	14	19
Total	88	15	103



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

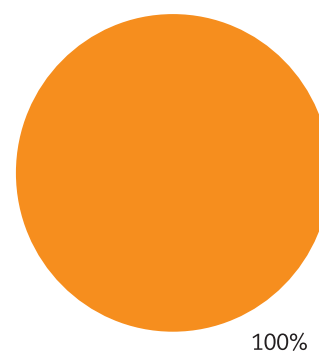
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	-	23	23	22,33%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	-	22	22	21,36%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	-	1	1	0,97%
Actuaciones finalizadas	16	62	78	75,73%
Actuación correcta de la Administración	6	19	25	24,27%
- Antes de la investigación del Síndic	4	5	9	8,74%
- Después de la investigación del Síndic	2	14	16	15,53%
Acepta la resolución	-	1	1	0,97%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0,00%
No acepta la resolución	-	-	-	0,00%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	6	6	12	11,65%
Trámites con otras instituciones	4	36	40	38,83%
No admitida	2	-	2	1,94%
Total	18	85	103	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	1	100,00%
■ Acepta parcialmente la resolución	-	0,00%
■ No acepta la resolución	-	0,00%
Total	1	100,00%



Disfunciones de coordinación en la tramitación de las autorizaciones de trabajo y residencia

En algunas de las quejas presentadas al Síndic se ponen de manifiesto retrasos a la hora de resolver las solicitudes de autorización de trabajo y residencia, así como en las modificaciones de situaciones de estancia de personas extranjeras. La Generalitat tiene estatutariamente reconocida la competencia ejecutiva en materia de autorización de trabajo a los extranjeros que desarrollan su relación laboral en Cataluña.

Esta competencia incluye la tramitación y resolución de las autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena. Como le corresponde al Estado la competencia en materia de entrada y residencia de personas extranjeras y tramita y resuelve las autorizaciones de residencia, la Generalitat ejerce su competencia en coordinación con el Estado. Mediante el Real Decreto 1463/2009, de 18 de septiembre, se traspasaron a la Generalitat de Cataluña las funciones y los servicios en materia de inmigración. A través del Decreto 148/2009, de 28 de septiembre, se asignaron al Departamento de Trabajo las funciones y los servicios traspasados mediante el Real Decreto indicado.

Las autorizaciones de residencia y trabajo se tramitan y se resuelven en el marco de un procedimiento conjunto entre las dos administraciones que se inicia con una única solicitud de la persona interesada y finaliza con una resolución conjunta firmada por ambas administraciones. O sea, el Departamento de Trabajo no puede resolver una autorización de trabajo si previamente la Subdelegación del Gobierno no lo ha hecho sobre la autorización de residencia. Si eso no se ha producido en el momento de la resolución de la autorización de trabajo el Departamento de la Generalitat sólo puede emitir una propuesta a la espera de la autorización de la Administración central. Eso es así porque el ejercicio coordinado de las competencias conlleva el dictado de una única resolución –autorización de trabajo y residencia– firmada por las dos administraciones –Generalitat y Estado– que emite la Generalitat de acuerdo con la Administración del Estado.

La asunción de esta competencia debe redundar en una atención más rápida y ágil a los empresarios interesados en contratar a una persona inmigrante para trabajar en Cataluña por primera vez. Sin embargo, en algunas de las quejas recibidas el Síndic ha detectado retrasos a la hora de resolver las solicitudes de autorización de trabajo y de

residencia o las modificaciones de situaciones de estancia. Estos retrasos son imputables a disfunciones detectadas a la hora de poner en funcionamiento el ejercicio coordinado de las competencias.

Por una parte, esto es debido a la acumulación de expedientes existentes y pendientes de ser resueltos por la Administración del Estado en el momento en el que la Generalitat asumió, a partir del 1 de octubre de 2009, el ejercicio de la competencia. Este hecho motivó que ambas administraciones acordasen que las solicitudes cursadas a partir de 24 de julio de 2009, es decir, con la entrada en vigor de la modificación del Reglamento de Extranjería –Real Decreto 1162/2009, de 10 de julio–, serían instruidas y resueltas por el Departamento de Trabajo. Las anteriores al 24 de julio de 2009 quedarían en manos de la Administración central del Estado, que las resolvería, a pesar de que el Departamento, a través del Servicio de Ocupación de Cataluña, realizaría su notificación. Por otra parte, también se debe a la falta de agilidad en el proceso de tratamiento y transmisión de datos entre las dos administraciones.

Para la resolución ágil de autorizaciones iniciales de trabajo y residencia es preciso un ejercicio coordinado de las competencias entre la Administración central y la Generalitat

Esta circunstancia se ha puesto de manifiesto en el curso de las actuaciones llevadas a cabo cuando el Departamento informó al Síndic que, tras haber emitido la propuesta de resolución favorable de la autorización de trabajo, el Estado consideraba que debía requerirse documentación a la persona solicitante para resolver la autorización de residencia, requerimiento que la Administración central tenía que comunicar al Departamento para que fuese éste quien lo tramitase.

Finalmente, la modificación del hecho imponible de las tasas establecidas para las autorizaciones de extranjería, a partir de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha comportado que a partir de 13 de diciembre de 2009 la acreditación de las tasas se produzca

en el momento de presentar la solicitud. Hay que recordar que anteriormente la acreditación de la tasa tenía lugar con el otorgamiento de la autorización. El desconocimiento de esta modificación del proceso que había que seguir para hacer efectivo el pago de la tasa ha sido, probablemente, lo que en alguna de las quejas recibidas ha contribuido al retraso detectado en la resolución de solicitudes cursadas.

A raíz de los requerimientos realizados por el Síndic, la Subdirección General de Autorizaciones de Trabajo comunicó que las disfunciones

descritas estaban en vías de solución. En este sentido, cabe destacar que en los últimos meses del año, si bien se han continuado recibiendo quejas que exponen incidencias en la tramitación conjunta de estas autorizaciones, el número ha sido menor. El Síndic, como ya manifestó en el Informe 2009, manifiesta que la asunción de esta competencia tiene que redundar en una mejora en lo concerniente a la agilidad y rapidez a la hora de atender las solicitudes de trabajo y residencia. Y para la resolución ágil de las autorizaciones iniciales de trabajo y residencia es preciso un ejercicio coordinado de las competencias entre la Administración del Estado y la Generalitat.

Queja 05242/2009

Una solicitud de modificación de la autorización de estancia por estudios por la autorización de trabajo y residencia se cursó el 20 de mayo de 2009. En noviembre de 2009 aún no se había resuelto. El Departamento de Trabajo informó al Síndic que los expedientes presentados el 23 de julio de 2009 o antes de la entrada en vigor del Real Decreto que modificaba el Reglamento de Extranjería habían quedado en poder de la Administración que las había instruido, que es la estatal.

Puesto que el 1 de diciembre de 2009 el Estado había informado favorablemente sobre la solicitud cursada, el Departamento, a través del Servicio de Ocupación de Cataluña, se encargaría de la notificación de la resolución a la persona interesada.

Queja 01271/2010

La solicitud de modificación de la situación de estancia por la autorización de trabajo y residencia se presentó el 18 de septiembre de 2009. El Departamento de Trabajo, a través del Servicio de Ocupación de Cataluña, propuso la resolución favorable de la autorización de trabajo el 18 de diciembre de 2009. En lo concerniente a la autorización de residencia, la Administración central decidió que debía requerirse más documentación a la persona interesada, pero no fue hasta el 23 de abril de 2010 que envió el requerimiento al Departamento de Trabajo para que lo hiciera llegar a la persona interesada.

El Departamento informó que la demora se había debido a una incidencia técnica, añadida a la acumulación de expedientes. Por este motivo, las dos administraciones estaban trabajando para agilizar el proceso de transmisión de datos.

Lentitud por el exceso de celo en la exigencia de los antecedentes penales en la modificación de la situación de estancia por estudios por la de residencia y trabajo

Varias quejas han puesto de relieve la lentitud con la que se resuelve la solicitud de modificación de la situación de estancia por estudios por la situación de residencia y trabajo. El Departamento de Trabajo informó al Síndic de que la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, competente en las cuestiones relativas a la residencia, consideraba necesario requerir el certificado de los antecedentes penales del país o países en los que el ciudadano extranjero hubiera residido anteriormente.

Para solicitar la modificación de la situación de estancia por estudios por la de residencia y trabajo, el artículo 95.1 del Reglamento de Extranjería dispone que el empleador debe presentar la solicitud y cumplir con los requisitos laborales previstos en el artículo 50 de este reglamento, salvo que tenga que acreditar que la situación nacional de ocupación permite la contratación del trabajador extranjero.

No es necesario aportar el certificado de antecedentes penales para la modificación de la situación de estancia por estudios por la de residencia y trabajo

En cuanto a la persona extranjera en situación de estancia por estudios que quiere acceder a la situación de residencia y trabajo, debe acreditar, en primer lugar, un mínimo de tres años en España en la situación de estancia por estudios; en segundo lugar, debe haber realizado los estudios o el trabajo de investigación con aprovechamiento y, finalmente, no tiene que haber sido becada o subvencionada por organismos públicos o privados dentro de programas de cooperación o de desarrollo del país de origen.

El Síndic se dirigió al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención y le trasladó determinadas reflexiones que también hizo llegar al Departamento de Trabajo. Estas reflexiones tenían por objetivo aclarar si debía requerir o no el certificado de los antecedentes penales por la vía de examinar la regulación establecida para la obtención del visado de estudios.

Por una parte, si los solicitantes de un visado de estudios son mayores de edad deben aportar el certificado de los antecedentes penales junto con los demás requisitos fijados en el artículo 87 del Reglamento de Extranjería, sobre el procedimiento que hay que seguir para la obtención del visado, como la admisión a un centro docente y el seguro médico, entre otros.

Si para solicitar la modificación se debe acreditar la permanencia en situación de estancia por estudios en España durante tres años, la certificación de los antecedentes penales durante esta estancia la debería realizar de oficio la Subdelegación del Gobierno al Ministerio de Justicia, ya que no parece razonable requerir a la persona interesada que acredite el certificado de los antecedentes a su país de origen cuando ya los tuvo que aportar para conseguir el visado de estudios.

Por otra parte, la remisión que contiene el artículo 95 del Reglamento de Extranjería a la acreditación de los requisitos laborales del artículo 50 del mencionado reglamento no conduce a exigir el certificado de los antecedentes penales, ya que éste no tiene ninguna conexión con las condiciones relativas al ámbito laboral.

El Síndic tuvo conocimiento, a través del Departamento de Trabajo, de que la Administración del Estado había decidido dejar de solicitar el certificado de antecedentes penales en las solicitudes de modificación de la situación de estancia por estudios por la situación de residencia y trabajo, y así lo había reflejado en la modificación del modelo de solicitud.

De forma diferente se pronunció el Defensor del Pueblo, que manifestó que exigir el certificado de antecedentes penales a los estudiantes que quieran cambiar su situación es un requisito previsto en el artículo 50 del Reglamento de Extranjería.

Quejas 01338/2010 y 01693/2010

La demora en resolver la solicitud de modificación de la autorización de estancia por estudios por la autorización de trabajo y residencia motivaron que el Síndic llevase a cabo unas gestiones ante el Departamento de Trabajo, concretamente ante la Subdirección General de Autorizaciones de Trabajo.

Estas gestiones permitieron saber que el Servicio de Ocupación de Cataluña había propuesto la resolución favorable en lo concerniente a la autorización de trabajo, mientras que la Administración del Estado consideraba que tenía que requerir el certificado de los antecedentes penales expedido por las autoridades del país o países en los que el promotor de la queja hubiese residido anteriormente.

El Síndic examinó si este requerimiento era necesario e hizo llegar sus reflexiones al Departamento de Trabajo, así como al Defensor del Pueblo.

Actuaciones de oficio

AO 02173/2010
En tramitación

Muerte de un joven en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento por los medios de comunicación de la muerte de un joven marroquí de 22 años en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona. Los hechos ocurrieron el día 13 de mayo de 2010 por la madrugada, cuando los funcionarios del cambio de turno se encontraron al joven colgado con una sábana de la pequeña reja de un dispositivo antiincendios instalado en el techo de su habitación. A pesar de que los hechos se han puesto en conocimiento del Juzgado número 2 de Barcelona, el Síndic quiere garantizar una investigación efectiva del caso y por ello decide abrir esta actuación y dirigirse a la Delegación del Gobierno en Cataluña.

AO 02673/2010
En tramitación

Regulación del burka y del nicab en los espacios públicos

La proliferación en poco tiempo de iniciativas municipales tendentes a restringir el acceso a los equipamientos municipales públicos de las personas vestidas con burka o nicab y que no pueden identificarse ya ha llevado a algunos ayuntamientos a adoptar decisiones que lo prohíben atendiendo a la protección de la seguridad ciudadana. En este sentido, el Síndic considera que se debe estudiar, entre otras cuestiones, si los entes locales son competentes para establecer este tipo de restricciones y si estas decisiones implican limitaciones de derechos sobre las personas afectadas. También hay que analizar si la vía coactiva es la más adecuada para conseguir que quien utiliza estas piezas de ropa reflexione sobre ello desde la perspectiva de lo que supone la convivencia en un estado social y democrático de derecho. Por este motivo, se ha dirigido a diversos ayuntamientos catalanes.

6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Infancia y adolescencia en cifras

Déficits de inversión en políticas contra la pobreza infantil

Déficits relacionados con las prestaciones económicas destinadas a la infancia

Problemas detectados en torno a los acogimientos familiares

Déficits y disfunciones en la provisión del recurso de protección

Carencias en la garantía de los derechos de los niños en centros residenciales de protección o en centros de justicia juvenil

La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes tutelados

Déficits en torno al servicio prestado en los espacios de encuentro

Déficits en la atención inmediata de los menores extranjeros no acompañados

Limbo legal en el que se hallan los jóvenes extranjeros no acompañados con documentación que acredita su minoría de edad

Déficits relacionados con el uso de los espacios de detención de menores para la custodia de menores del sistema de protección

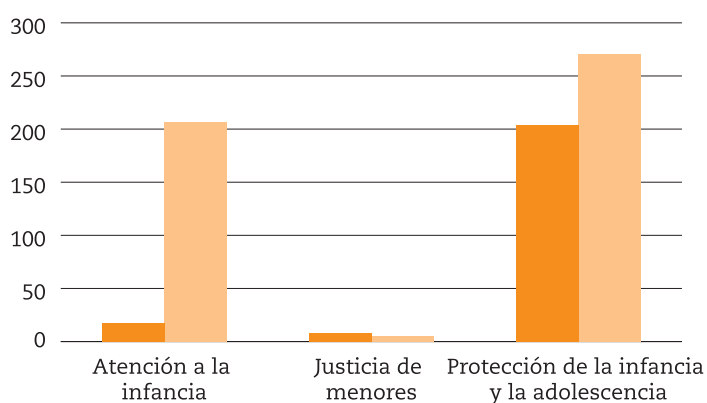
Déficits relacionados con la regulación y el ejercicio efectivo del derecho al tiempo libre en igualdad condiciones

Actuaciones de oficio

Infancia y adolescencia en cifras

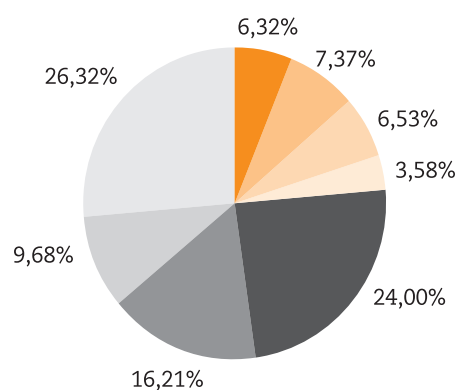
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Infancia y adolescencia	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Atención a la infancia	16	1	207	224
Justicia de menores	7	1	5	13
Protección de la infancia y la adolescencia *	165	39	271	475
Total	188	41	483	712



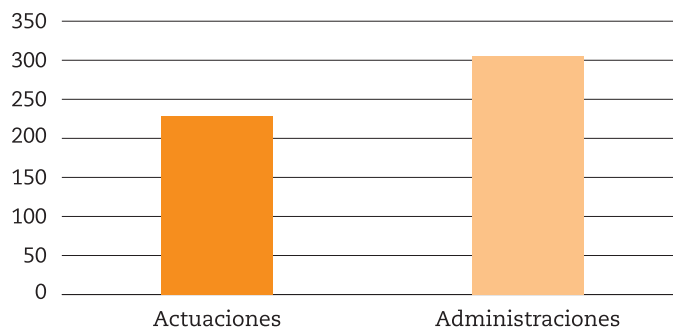
* **Protección de la infancia y la adolescencia**

Acogimiento familiar	6,32%
Adopciones	7,37%
Centros de acogida	6,53%
Centros residenciales de acción educativa (CRAE)	3,58%
Conflictos intrafamiliares	24,00%
Equipo de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA)	16,21%
Menores extranjeros no acompañados	9,68%
Otros	26,32%
Total	100,00%



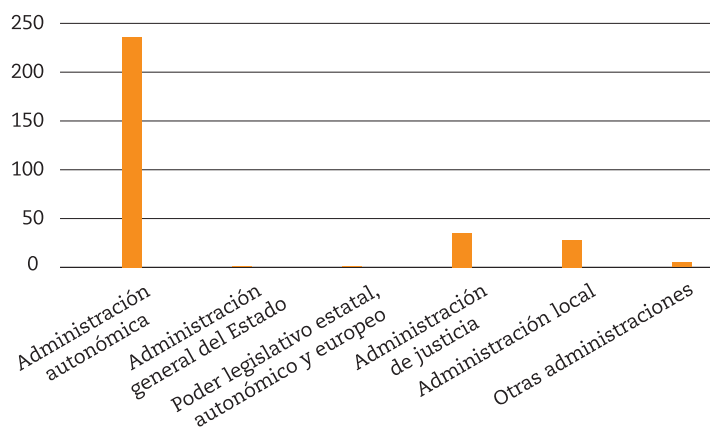
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	171	171
Dos administraciones afectadas	42	84
Tres administraciones afectadas	14	42
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Cinco administraciones afectadas	1	5
Total	229	306



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

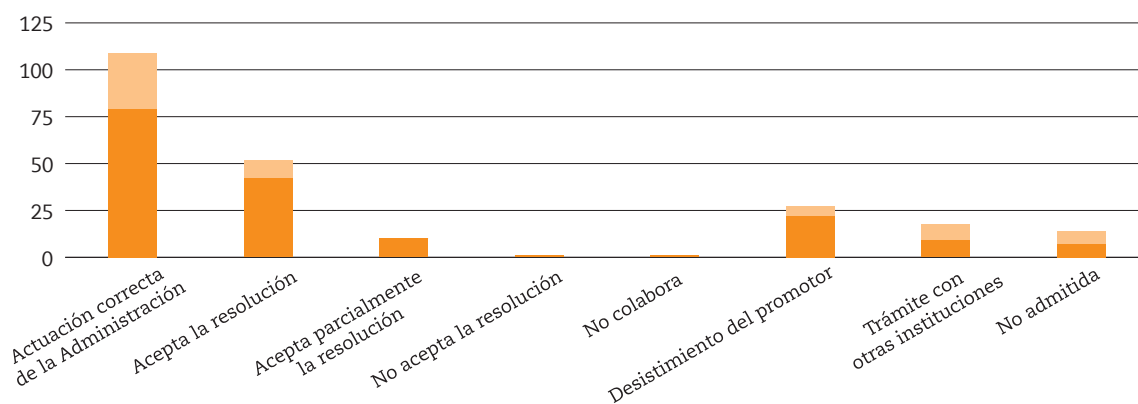
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	179	57	236
Administración general del Estado	1	-	1
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	-	1
Administración de justicia	28	7	35
Administración local	23	5	28
Otras administraciones	5	-	5
Total	237	69	306



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

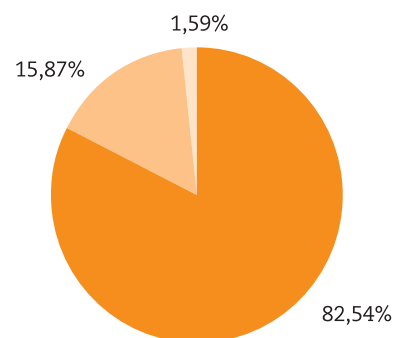
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	116	168	284	55,04%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	81	151	232	44,96%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	35	17	52	10,08%
Actuaciones finalizadas	164	54	218	42,25%
Actuación correcta de la Administración	79	30	109	21,12%
- Antes de la investigación del Síndic	55	28	83	16,09%
- Después de la investigación del Síndic	24	2	26	5,04%
Acepta la resolución	42	10	52	10,08%
Acepta parcialmente la resolución	10	-	10	1,94%
No acepta la resolución	1	-	1	0,19%
No colabora	1	-	1	0,19%
Desistimiento del promotor	22	5	27	5,23%
Trámite con otras instituciones	9	9	18	3,49%
No admitida	7	7	14	2,71%
Total	287	229	516	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	52	82,54%
■ Acepta parcialmente la resolución	10	15,87%
■ No acepta la resolución	1	1,59%
Total	63	100,00%



Déficits de inversión en políticas contra la pobreza infantil

Las dificultades de las familias con menos recursos para acceder a una vivienda digna, la prevalencia del abandono prematuro del sistema educativo entre los grupos de niños socialmente menos favorecidos, las desigualdades de acceso a las actividades educativas fuera del horario lectivo o la correlación entre problemas de salud mental y la precariedad socioeconómica, por poner algunos ejemplos, son situaciones muy vinculadas a la pobreza infantil y que impiden a muchos de estos niños ejercer efectivamente estos derechos básicos y huir de los círculos de reproducción de la pobreza a lo largo de su trayectoria vital.

Los datos evolutivos sobre pobreza relativa hechos públicos por el Instituto de Estadística de Cataluña a finales de 2010 evidencian que la infancia representa el grupo de edad que más ha visto aumentar su precariedad económica por efecto de la crisis económica. Conviene recordar que, de acuerdo con estos datos, la población infantil experimenta un riesgo de pobreza (23,4%) superior a la población adulta (17,5%) y que este riesgo es aún mayor en determinados colectivos de niños (40,9% de las familias monoparentales, 60,3% de las familias numerosas, etc.). Son niños que se encuentran en una situación de enorme vulnerabilidad para poder hacer efectivos, en igualdad de oportunidades, derechos básicos como el derecho a un nivel adecuado de vida, a la educación o a la salud, reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños, de obligado cumplimiento en el Estado español.

La infancia es el grupo de edad que más ha visto aumentar su precariedad económica por el efecto de la crisis económica

Cataluña se caracteriza por unos niveles de gasto en protección social (17,8% del PIB), en educación (4,2% del PIB) y en salud (7,2% del PIB), sensiblemente inferiores a los del conjunto del Estado español y de la Unión Europea y, respecto a la media europea, este gasto presenta a la vez niveles de eficiencia también bajos a la hora de reducir la pobreza infantil. De hecho, si se analiza la tasa de pobreza relativa antes y después de las transferencias sociales, la infancia es el grupo de edad que menos reduce su riesgo de pobreza por efecto de estas

transferencias sociales. Y en parte, eso se explica por el hecho de que en Cataluña los poderes públicos sólo destinan el 1% del PIB a políticas de protección social dirigidas a infancia y familia (según datos de 2007), mientras que en el conjunto de la Unión Europea esta inversión es del 2,0%.

El Síndic sugiere que los poderes públicos aumenten la inversión en políticas dirigidas a la infancia

Hay que decir que durante el año 2010 se han aprobado planes estratégicos, como el Plan de acción para la inclusión y la cohesión social en Cataluña 2010-2013, el Plan estratégico de servicios sociales de Cataluña 2010-2013 o el Plan director de infancia y adolescencia de Cataluña 2010-2013, que, si bien pueden no ser específicos de infancia o pueden no poner el acento en las situaciones de pobreza infantil, deben permitir reforzar la cobertura de las políticas de transferencias económicas y de provisión de servicios dirigidos a este colectivo.

En el marco de las quejas recibidas en esta institución, el Síndic insiste en la necesidad de hacer un esfuerzo mayor en ayudas por niño a cargo, en becas para el estudio o de comedor escolar, en ayudas para actividades extraescolares, en ayudas para niños con discapacidad, etc., así como en la provisión de oferta de parvularios, de formación profesional, de centros abiertos, de centros de salud mental infantiles y juveniles (CSMIJ), de centros de desarrollo infantil y atención primaria (CDIAP), etc.

Precisamente, aunque sea ocasionalmente, los déficits de inversión pueden llegar a provocar que niños de familias en situación de precariedad económica sean derivados a servicios de protección de la infancia por presunto desamparo, cuando la precariedad económica de la familia podría ser atendida por los servicios sociales de atención primaria en un contexto de gasto público superior. Pese a que la privación material no tendría que ser un motivo para tomar medidas de protección que incluyan la atención de los niños en un recurso alternativo a su familia de origen, algunas quejas recibidas en esta institución evidencian que ésta es una circunstancia que se produce.

El Síndic recuerda que los poderes públicos están obligados a prestar una protección especial a la infancia, especialmente a los colectivos más afectados por las situaciones de pobreza, y que las transferencias sociales, en provisión de servicios y en prestaciones económicas, conforman el instrumento básico para combatir el impacto de la pobreza entre los niños. Pese a que estamos en un periodo de contención del gasto público por el efecto de la crisis económica, el Síndic plantea que las restricciones presupuestarias no afecten a la garantía de la igualdad de oportunidades en el ámbito de la infancia. Al contrario, insiste en que,

especialmente en el contexto de crisis actual y como consecuencia de la mayor vulnerabilidad de la infancia en los periodos de recesión económica, los poderes públicos deberían aumentar la inversión en políticas dirigidas a la infancia. De hecho, la actividad del Síndic constata que hay ámbitos en los que, respecto al año anterior, y pese al aumento de necesidades y demandas, las administraciones afectadas han reducido su gasto. Es el caso, por ejemplo, de la reducción en el año 2010 de la partida extraordinaria que el Departamento de Educación había destinado en el 2009 a complementar las becas de comedor escolar.

Queja 04918/2010

La persona interesada expone que forma parte de una familia monoparental con cinco hijos a cargo, uno de ellos con un grado de discapacidad del 53%, y que sólo ingresa una prestación de desempleo de 426 € mensuales. Lamenta no disponer de recursos suficientes para sufragar las cuotas correspondientes a libros y material escolar (ni tampoco la del AMPA para beneficiarse de descuentos en relación con este material), ni tampoco las cuotas de comedor escolar para sus dos hijos.

En cuanto a los libros, las cuotas no quedan cubiertas por ayudas de la Administración educativa, ya que sus hijos están escolarizados en educación infantil de segundo ciclo, una etapa no obligatoria. En lo concerniente al comedor escolar, la persona interesada ha podido percibir ayudas de comedor escolar del consejo comarcal correspondiente, aunque estas ayudas son parciales y no suficientes para garantizar el acceso al servicio de sus dos hijos.

Ante esta situación, el ayuntamiento correspondiente otorga ayudas complementarias de comedor escolar, ayudas para el pago de la cuota del AMPA y ayudas para la socialización de libros escolares, que comporta una reducción del coste del material.

Con todo, estas ayudas se conceden una vez el curso ya ha comenzado. De hecho, el centro escolar recordó a la persona interesada que las familias tienen que hacerse cargo de los gastos mientras la concesión de las becas no esté notificada. Y eso dificulta que los hijos de la persona interesada puedan comenzar el curso con normalidad.

En el marco de su resolución, el Síndic recuerda a las administraciones implicadas que, en el supuesto de que el AMPA o el centro no asuman estos costes de forma subsidiaria, y en el supuesto de que el otorgamiento de las ayudas se realice una vez iniciado el curso, eso comporta la exclusión del alumnado con mayores dificultades económicas de la escolarización en igualdad de condiciones. Y es en este sentido que solicita que se valore si el procedimiento previsto en la concesión de las ayudas permite compensar suficientemente las situaciones de desigualdad social.

Déficits relacionados con las prestaciones económicas destinadas a la infancia

Las prestaciones económicas destinadas a la infancia en situación de precariedad económica son a menudo insuficientes para garantizar el acceso de todo el universo infantil. Además, se constata que los déficits en la gestión y las carencias de información pueden comportar retrasos en el acceso o pérdida del derecho en algunos casos.

Si se compara con el promedio europeo, Cataluña destina pocos recursos a prestaciones económicas de derecho subjetivo dirigidas a la infancia, ya sean universales o no. El análisis comparado a escala europea pone de manifiesto que las prestaciones universales por niño a cargo representan ingresos poco cuantiosos (alrededor de 700 € por niño/año) y poco extensivos a lo largo del tiempo, ya que, a diferencia de otros países europeos, cubren únicamente las edades más primeras (tres años o hasta seis años en el caso de familias monoparentales o numerosas).

Hay familias con ingresos significativamente bajos que no tienen acceso a la ayuda prevista

Respecto a las prestaciones económicas dirigidas a la infancia, los principales problemas objeto de queja tienen que ver con dos hechos.

El primero hace referencia a la infradotación de recursos por convocatoria y a la insuficiencia de los umbrales de renta establecidos a la hora de otorgar la ayuda, así como al establecimiento de partidas presupuestarias no condicionadas a la evolución de las necesidades sociales. Estas circunstancias provocan que familias con ingresos significativamente bajos no tengan acceso a la ayuda. En el caso, por ejemplo, de las becas de comedor, el Síndic ha tenido quejas de familias que, pese a tener que destinar para el uso del servicio más del 10% de la renta familiar anual, no han sido beneficiarias de la ayuda. También, en el caso de las becas de comedor, el hecho de no condicionarlas a las necesidades sociales provoca la paradoja de que haya familias que en años anteriores eran beneficiarias de ayuda y que han visto denegada su solicitud este curso, a pesar de que sus circunstancias socioeconómicas familiares respecto al pasado reciente no han experimentado cambios o incluso han empeorado.

En este sentido, el Síndic de Greuges ha manifestado que la Administración debe conceder esta ayuda a las familias que lo necesiten y el reconocimiento de esta necesidad no debe estar condicionado principalmente ni a las necesidades de los otros (en función del número de familias que presentan una situación económica más precaria), ni a la partida presupuestaria prevista (en función del número de recursos que se destinan), sino a las condiciones objetivas de vida de las familias. Desde esta perspectiva, la partida presupuestaria tendría que ir en consonancia con la evolución de la precariedad económica de las familias, de forma que cuanto más aumente el número de familias con necesidad objetiva de recibir ayuda, más aumente el gasto público en este concepto. Ello permitiría que el reconocimiento de la necesidad de recibir ayuda de la Administración no variase si no cambian las condiciones objetivas de vida de las familias. El establecimiento de umbrales de renta familiar a partir de los cuales todas las solicitudes de ayuda sean concedidas, independientemente de la demanda existente, significa un paso adelante en la lucha contra la pobreza infantil. Eso comporta que en contextos de crisis económica como el actual, en el que las necesidades aumentan, la concesión de ayudas también aumenta en la misma proporción.

Se han detectado numerosas incidencias en relación con la ayuda por parto, adopción, tutela o acogimiento múltiple

En segundo lugar, sobre las prestaciones económicas, más allá de su insuficiencia, el Síndic de Greuges también constata que en algunos casos el procedimiento de tramitación no es suficientemente compensador de las desigualdades existentes y las carencias en el procedimiento en ocasiones dan lugar a la pérdida del derecho.

El Síndic ha recibido quejas en las que las personas receptoras de determinados servicios, como por ejemplo de comedor escolar o de estudio, que habían solicitado becas habían tenido que anticipar las cuotas de estos servicios sin tener la certeza de ser beneficiarias de las mismas.

En cuanto a las ayudas a las familias, conviene destacar el importante cambio en el procedimiento de concesión para el otorgamiento de las ayudas

sometidas a nivel de ingresos de la unidad familiar llevado a cabo a partir de la aprobación del Decreto 151/2009, de 29 de septiembre, tanto en relación a las ayudas por parto, adopción, tutela o acogimiento múltiple, como en lo concerniente a la ayuda por adopción internacional.

Estas ayudas económicas, que antes se concedían a partir de un determinado umbral de renta a todas las familias que lo solicitaban (ingresos familiares ponderados por miembros de la unidad que no podían superar siete veces el indicador de renta de suficiencia de Cataluña anual, 53.151 euros), este año quedan sometidas al régimen de subvención y se otorgan en estricta concurrencia competitiva y disponibilidad presupuestaria. En este sentido, se introduce la clasificación de las familias solicitantes siguiendo una puntuación que se establece en función de la renta familiar ponderada según el número de miembros de la unidad familiar y en función de las circunstancias de la unidad familiar (familias numerosas, familias monoparentales, miembros con discapacidades reconocidas o miembros familiares en situación de paro).

Cabe destacar que esta medida, a pesar de que es restrictiva en el acceso a la ayuda, favorece que sean las familias con rentas más bajas o situaciones familiares más complicadas las que tengan más posibilidades de acceso. Sin embargo, en casos de demanda muy elevada puede suceder que haya familias que, pese a que tengan la máxima puntuación posible, no puedan acceder a la ayuda por falta de disponibilidad presupuestaria.

Teniendo en cuenta los importantes cambios que ha supuesto la nueva regulación del procedimiento de concesión de estas ayudas, se han detectado numerosas incidencias derivadas de la falta de un trabajo de prevención destinado a ponderar previamente las consecuencias que podía generar el cambio de criterio y la débil calidad de la información ofrecida a los solicitantes. El Síndic ha solicitado, aparte de la resolución de los casos concretos en que haya podido existir vulneración de derechos, la adopción de medidas para perfeccionar el sistema de envío de documentación y la garantía de una mayor y mejor difusión de la información y la tramitación de las ayudas, especialmente para los padres y las madres con menos capacidad de acceso a Internet.

Queja 05425/2009

El Síndic ha recibido numerosas quejas provocadas por los cambios en la convocatoria de las ayudas a la familia correspondientes al año 2009 y por la mala información de la que disponían los servicios afectados (OAC, web institucional, etc.), cambios que supuestamente dejaron a varias familias posiblemente beneficiarias sin posibilidad de solicitar la ayuda.

Particularmente, estos cambios suponen que estas ayudas se otorguen por estricta concurrencia competitiva y disponibilidad presupuestaria, lo que obliga, a diferencia de años anteriores, a establecer un periodo de solicitud limitado para que, una vez finalizado, puedan valorarse las solicitudes y establecer el orden de prelación.

En su resolución, el Síndic constata la necesidad de implantar medidas urgentes para corregir y evitar que se produzca una falta de información o una información insuficiente al ciudadano ante este cambio normativo, especialmente porque eso excluye del acceso a estas ayudas a familias que las necesitan.

Por otra parte, el Síndic destaca que este cambio normativo significa una pérdida de los niveles de cobertura de estas ayudas, desde el momento en que el hecho de situarse por debajo del umbral de ingresos familiares ya no garantiza el acceso, sino sólo tener posibilidades de acceso (que dependerán también de la demanda y de la disponibilidad presupuestaria).

Problemas detectados en torno a los acogimientos familiares

El Síndic ha constatado durante el año 2010 que algunas familias acogedoras tienen la percepción de que les falta apoyo y acompañamiento por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) en el ejercicio de la guarda de los niños acogidos. Esta circunstancia no sólo dificulta el desempeño de esta responsabilidad por parte de las familias acogedoras, sino que también revierte negativamente en la calidad del acogimiento, o sea, en la atención y el cuidado de los niños. También se han detectado carencias en relación con los acogimientos de urgencia y de diagnóstico.

Algunas familias acogedoras denuncian la falta de apoyo y de acompañamiento suficiente por parte de la DGAIA

Las quejas de los acogedores hacen referencia a problemas relacionados con:

- a) una información insuficiente a las familias acogedoras en cuanto a la figura del acogimiento, la duración prevista, el procedimiento administrativo de desamparo, los derechos de los padres, el significado del ejercicio de la guarda cuando el tutor es la Administración, las ayudas y prestaciones a que tienen derecho (que produce retrasos en el cobro de la prestación por niño acogido);
- b) la falta de implicación en el proceso de admisión de alumnos para la adecuada e inmediata escolarización de los niños acogidos;
- c) el retraso en la resolución administrativa por la que se les otorga la guarda de los niños y la correspondiente notificación a los acogedores (que genera problemas añadidos a las familias acogedoras a la hora de realizar otros trámites administrativos, como por ejemplo solicitar permisos laborales, etc.);
- d) la excesiva burocratización para la autorización de salidas;
- e) la rigidez en el establecimiento de los regímenes de visita con los padres, por los horarios inadecuados o inconvenientes por las jornadas escolares de los niños y laborales de los acogedores;
- f) la falta de asesoramiento y de apoyo psicológico y educativo ante conductas de enfrentamiento y de posicionamiento hostil de los niños acogidos,

así como ante los problemas de relación con los padres de los niños.

Estas situaciones, a menudo percibidas como falta de confianza por parte de la Administración (la DGAIA y el Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción -ICAA-), en ocasiones derivan en renunciadas a los acogimientos por falta de apoyo.

El Síndic ha insistido, como ya hizo en el informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, en la necesidad de que la Administración haga los máximos esfuerzos para compensar las dificultades y los problemas derivados de las situaciones familiares a los niños que tiene bajo su tutela y que amplíe el apoyo, la orientación y el acompañamiento a las familias acogedoras.

En materia de acogimientos, hay que hacer referencia a otra problemática, relativa al acogimiento de urgencia y de diagnóstico, respecto a la cual se ha abierto una actuación de oficio a raíz de la información recibida sobre varias disfunciones que afectan a los niños en este tipo de medida, para estudiar la posible vulneración de los derechos reconocidos en la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, en los artículos 106 y 111 (que recogen lo que establece la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños en los artículos 5 y 82).

Los acogimientos de urgencia y de diagnóstico se alargan mucho más del periodo previsto para este tipo de medida

La principal disfunción señalada es el alargamiento del periodo establecido para este tipo de acogimiento, ya que el estudio se extiende mucho más allá de los seis meses inicialmente previstos, con consecuencias negativas tanto para los recién nacidos (en el proceso de vinculación con las familias) como para los acogedores (algunos de los cuales abandonan el programa).

La dilatación del acogimiento es consecuencia, entre otros aspectos, de retrasos en la elaboración de la resolución administrativa. En ocasiones, la aparición de un familiar que no se había tenido en cuenta en el estudio o la falta de previsión del retorno al núcleo familiar

extenso provocan que el juez solicite posteriormente que se valoren estas nuevas circunstancias, de forma que hay que volver a iniciar todo el procedimiento.

En otros casos, se promueve un inicio o un aumento significativo de los contactos (visitas) de los recién nacidos con personas que no se han tenido en cuenta en el estudio, o bien con quien se ha iniciado el estudio muy recientemente, y se activan procesos de vinculación de los recién nacidos sin que exista una valoración clara y

técnicamente firme de la medida más adecuada a su interés.

Respecto a esta cuestión, en actuaciones anteriores el Síndic ha solicitado que se establezca un protocolo entre el ICAA y la DGAIA para garantizar un tratamiento prioritario y ágil en el caso de los recién nacidos y para evitar el alargamiento del periodo de permanencia de un niño pequeño en este tipo de familias acogedoras, sugerencia que no ha sido aceptada.

Queja 05843/2010

El Síndic recibió una queja de una familia referida a la actuación de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) en la acogida familiar de su sobrino por una falta de apoyo legal, psicológico, de protección y de acompañamiento. Los promotores de la queja hacen referencia, por un lado, a la rapidez en el inicio de la acogida, que no les permitió prepararse adecuadamente, y también a las dificultades para encontrar una plaza escolar. Por otro lado, también ponen de manifiesto la presunta pasividad de la DGAIA en el procedimiento judicial iniciado por los padres biológicos, que estaban preocupados por el futuro del menor dada su próxima mayoría de edad. El Síndic ha solicitado información sobre el soporte legal que se ha facilitado a la familia, la propuesta técnica y administrativa de cara a su próxima mayoría de edad y qué posibilidades se han ofrecido a la familia acogedora y al menor. En el momento del cierre de este informe no se había recibido respuesta alguna de la Administración.

Déficits y disfunciones en la provisión del recurso de protección

Otro déficit observado en el ejercicio de la función protectora de la Administración es el relativo a los niños con propuesta de tutela administrativa e ingreso en centro residencial de acción educativa, pero que permanecen en el mismo núcleo familiar del que se les pretende proteger, ya sea porque están pendientes de la asignación de plaza en el recurso residencial propuesto, porque residen en un centro que no es el adecuado, o bien porque están pendientes de otro recurso, por ejemplo, de ser acogidos en una familia.

Por una parte, la saturación de los centros residenciales de acción educativa, especialmente para determinadas situaciones y franjas de edad o necesidades específicas (por ejemplo, los dirigidos a grupos de hermanos y a adolescentes con problemas psicológicos importantes y trastornos conductuales, que requieren un entorno de más contención), genera listas de espera y agrava aún más las situaciones de alto riesgo de niños y adolescentes.

La saturación de algunos centros residenciales de acción educativa genera listas de espera y agrava situaciones de alto riesgo

Por otra parte, la insuficiencia de recursos alternativos a la institucionalización en centros residenciales, y en particular de familias acogedoras, provoca desajustes en la idoneidad de las propuestas formuladas y asignadas, en los tiempos de espera en la ejecución de las propuestas, en la duración de las estancias en centros, etc. En este sentido, durante el año 2010, el Síndic ha recibido quejas relacionadas con niños tutelados por la Administración pendientes de ingresar en un centro residencial de acción educativa (CRAE), de niños en CRAE pendientes de acogida familiar o de ingreso en un centro residencial de educación intensiva (CREI), de niños en centros de acogida (CA) pendientes de ingresar en CRAE o pendientes de plaza en un centro maternal, etc.

En otros casos, a la falta de disponibilidad del recurso propuesto se le añade la dificultad del ingreso por el rechazo de la familia a la

medida propuesta o por la negativa del propio adolescente, pero la inexistencia de la plaza residencial en el momento de la propuesta incrementa las dificultades de aceptación del ingreso en centro y deja sin protección a numerosos niños y adolescentes durante meses y años. Algunos de ellos llegan a la mayoría de edad sin haber tenido la oportunidad de vivir en una situación adecuada para su desarrollo.

En cualquier caso, hay que recordar que estas carencias fueron denunciadas por el Síndic en el marco del informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, presentado en el Parlamento de Cataluña en 2008. Ante la posible persistencia de algunos de los déficits que se destacaban en el informe, para realizar el seguimiento de las recomendaciones se ha abierto una actuación de oficio en la que se ha solicitado información sobre la evolución del número de familias acogedoras ajenas en cada demarcación territorial y del número de niños con propuesta para ser acogidos en familia; sobre la evolución del número de plazas residenciales en centros de acogida y en centros residenciales según el tipo de centro (CRAE, CREI) y sobre los centros cerrados y los de nueva creación (AO 03264/2010).

Queja 01525/2009

Durante el año 2010, y a raíz de una visita a un centro, el Síndic de Greuges ha manifestado al Departamento de Acción Social y Ciudadanía su preocupación tras constatar que una tercera parte de los ingresados son mayores de edad a la espera de que el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales (ICASS) les asigne un recurso residencial para adultos, y también que el centro tiene una lista de espera de acceso de niños tutelados con enfermedad mental que están pendientes de ingreso mientras residen en otros centros que no cubren de forma óptima sus necesidades.

La falta de plazas disponibles en centros de protección de niños con problemas de salud mental ya se planteó en el informe extraordinario sobre el sistema de protección a la infancia y la adolescencia presentado en 2008 al Parlamento de Cataluña, pero hoy por hoy el Departamento de Acción Social y Ciudadanía no ha dado ninguna respuesta específica al respecto.

Desde esta perspectiva, el Síndic ha solicitado nuevamente información sobre las previsiones de creación de otros recursos de este tipo.

Queja 01815/2009

Al estudiar la queja presentada por una entidad de acción social sobre la situación de desprotección de dos hermanos, el Síndic constata que transcurrió casi un año desde la propuesta de declaración del desamparo y de asunción de la tutela de los niños por parte de la Administración, hasta que fueron tutelados e ingresados en un centro residencial.

El Síndic de Greuges ha destacado que este retraso en la adopción de las medidas de protección, presuntamente por falta de plazas residenciales, comportó que se mantuviese a los hermanos en un entorno familiar en el que eran víctimas de maltrato y negligencia por parte de sus progenitores, circunstancia que no es admisible desde la perspectiva de la protección de estos menores.

En este sentido, hay que tener presente que uno de los hermanos presenta problemas psicológicos y de conducta que requieren encontrar una plaza residencial en un centro adecuado, y que la propuesta de ingreso de un niño con problemas de salud mental a menudo presenta más dificultades de aceptación por los centros, hechos que podrían explicar una cierta demora en la aplicación de la medida. Sin embargo, a criterio de esta institución, el retraso constatado es excesivo y vulnera los derechos de los niños a ser protegidos por la Administración.

Carencias en la garantía de los derechos de los niños en centros residenciales de protección o en centros de justicia juvenil

Respecto a la calidad de la función protectora de la Administración, en estos momentos aún está pendiente una regulación detallada de los derechos de los niños en centros mediante una norma jurídica de alcance general, así como la regulación de aspectos del funcionamiento de los centros que pueden comportar una limitación de estos derechos.

Por otra parte, y también en relación con los derechos de los niños tutelados, persisten los déficits relacionados con la atención educativa que reciben los niños y con la adecuación de las condiciones para garantizar sus oportunidades de desarrollo personal y social.

En cuanto al derecho a la educación de los niños en situación de desamparo, este año 2010 se ha presentado el informe *La situación escolar de los adolescentes acogidos en centro residencial, familia extensa o ajena en Cataluña*, estudio desarrollado en el marco del proyecto europeo *Los itinerarios educativos de los jóvenes extutelados en Europa*, llevado a cabo por el Instituto de Investigación sobre la Calidad de Vida (UdG), para los cursos 2008/2009 y 2009/2010.

Es prioritario regular los derechos de los niños en centros y reglamentar su funcionamiento en una norma jurídica de alcance general

Este estudio tiene por objetivo explorar los factores que favorecen y ayudan a los jóvenes tutelados y extutelados a continuar los estudios después de la escolaridad obligatoria. En este sentido, los resultados indican que la situación escolar de la población tutelada entre quince y dieciséis años es claramente peor en todos los aspectos que la de la población general de estudiantes de secundaria obligatoria, con peores resultados en el caso de chicos y chicas en centro residencial, respecto a los chicos y chicas acogidos en familia ajena o familia extensa, que presentan unos resultados indiscutiblemente mejores en todos los aspectos. Cabe destacar que este año 2010 el Departamento de Acción Social ha materializado dos iniciativas

que pueden tener una incidencia positiva en la garantía de los derechos de los niños en centros y que habían sido objeto de la atención preferente del Síndic en varios informes y actuaciones.

Por una parte, el pasado mes de octubre tuvo lugar la presentación de la Carta de derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes que viven en centros. Esta carta recoge los derechos que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha considerado más relevantes de los niños en centros y, por lo tanto, no tiene carácter exhaustivo. En este sentido, en ella se recogen el derecho a ser escuchados, derechos relacionados con la intimidad, con el funcionamiento del centro, con la educación y la salud, así como deberes de los niños en este ámbito.

Es especialmente relevante, por su utilidad como instrumento de garantía de derechos, la introducción de una descripción de los medios al alcance de los niños para formular quejas o sugerencias, que incluye, entre otros, la posibilidad de dirigirse al tutor o a la dirección del centro, al Síndic de Greuges o al teléfono de la infancia, o la existencia de un formulario en la página web del Departamento de Acción Social y Ciudadanía. A partir de aquí habrá que garantizar que se haga difusión de esta carta y que todos los niños en centros la conozcan.

Sin perjuicio de la publicación de esta carta de derechos, el Síndic considera prioritaria una regulación detallada de los derechos de los niños en centros mediante una norma jurídica de alcance general, así como la regulación de aspectos del funcionamiento de los centros que pueden comportar una limitación de estos derechos.

En este sentido, en el informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, entregado al Parlamento en junio de 2009, el Síndic recomendaba la introducción en la Ley de Infancia, entonces en tramitación, de un catálogo específico de derechos de los niños en el sistema de protección, así como los mecanismos necesarios para asegurar que estos derechos se ejerzan.

En este informe también se recomendaba la reglamentación de los centros de protección, que debería desplegar el catálogo de derechos específicos previsto en la ley y, en el mismo sentido, en el informe anual al Parlamento del año 2009 el Síndic señalaba que “a todos los efectos, para todos los centros, la debida garantía de los derechos de los niños en centros hace imprescindible que se regule la realización de cacheos y el uso de salas de contención en una

norma jurídica de alcance general que detalle los supuestos de su utilización, su procedimiento y la obligación de su registro por escrito, ya que se trata de medidas que afectan gravemente a los derechos de los niños y que tendrían que ser aplicadas con las máximas garantías a través de un procedimiento conocido por los menores y por los profesionales de los centros”.

A estas alturas estas recomendaciones son aún vigentes, teniendo en cuenta que no ha tenido lugar el mencionado desarrollo reglamentario y que, por otra parte, la llegada de quejas en relación con los centros, también este año 2010, ha continuado poniendo de manifiesto la necesidad de esta reglamentación.

Sobre las carencias relacionadas con el ejercicio del derecho a la educación en igualdad de oportunidades de algunos de estos niños, son especialmente preocupantes situaciones como por ejemplo la falta de agilidad en la escolarización en el momento del ingreso en el centro, que provoca un cambio de escuela, o la falta de oportunidades formativas en el sistema educativo reglado, especialmente entre los niños que han superado la edad de escolarización obligatoria y que acceden a los programas de cualificación profesional inicial (PCPI) o a la oferta de enseñanza secundaria postobligatoria.

Este año 2010 el Departamento de Educación ha informado al Síndic de que a lo largo del curso 2009/2010 se ha constituido una comisión de estudio entre este departamento y la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia

en la que se ha abordado la situación de los chicos y chicas tutelados por la Administración, con el objetivo de encontrar la respuesta más adecuada a las situaciones de este alumnado y canalizarla a través de la DGAIA. El Síndic valora positivamente la creación de esta comisión y está previsto que, a lo largo del 2011, mantenga el seguimiento de sus actuaciones y, en general, del ejercicio del derecho a la educación de los niños en situación de desamparo.

En este sentido, hay recordar que la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, establece en su artículo 22 que el departamento competente en materia de protección de los niños y los adolescentes tiene que promover el establecimiento de protocolos de actuación entre las diferentes administraciones, departamentos o servicios, que aseguren su actuación coordinada e integral, especialmente en el ámbito de la educación, entre otros. Por otra parte, en cuanto a los retrasos observados en la escolarización de niños en centros, el artículo 51 de la Ley 14/2010 establece el derecho preferente a la escolarización del niño o adolescente en situación de desamparo o de acogida familiar en el centro más adecuado a sus circunstancias personales.

Por lo tanto, es necesario desarrollar las disposiciones legales para garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los niños tutelados por la Administración y establecer programas y medidas que subsanen las situaciones de desigualdad detectadas.

Quejas 01668/2010, 01670/2010 y 01671/2010

Tres menores internos de un centro educativo denuncian un trato inadecuado por parte de un educador, por abuso de poder, insultos y sanciones excesivas. En escritos diferentes, explican lo mismo. Tras estudiar la información recibida de la Administración, el Síndic observa que se han hecho actuaciones para estudiar el asunto objeto de la queja, pero considera que estas actuaciones no son suficientes para aclarar y resolver esta queja, puesto que no se ha escuchado a los jóvenes en la investigación de la veracidad de lo que denuncian. Si bien se ha hablado con la dirección del centro, con el coordinador de unidad y con el propio educador, ya que los chicos ingresados en el centro educativo son los presuntos afectados, se entiende que es necesario que cualquier investigación para aclarar el asunto objeto de la queja incluya escuchar la versión de los jóvenes ingresados en el centro educativo. En este sentido, el Síndic señala lo que dice el artículo 40 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños en la administración de la justicia juvenil, recogido por la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y por la Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de justicia juvenil: el derecho a ser tratado de forma coherente con la promoción del sentido de la dignidad y de la valía personal, respetando los derechos humanos y las libertades de los otros, teniendo en cuenta la edad del niño, la voluntad de promover su integración y su rol constructivo en la sociedad. El Síndic recuerda la necesidad de asegurar que las prácticas educativas refuerzan el respeto del niño por los derechos fundamentales y las libertades de los otros, así como el derecho al respeto del punto de vista de los niños y a ser escuchados en todo aquello que les afecta. El Síndic sugiere al Departamento de Justicia que se escuche a los chicos ingresados sobre el trato verbal que reciben de este educador, sobre la proporción de las sanciones y sobre el resto de las actuaciones referidas; en segundo lugar, que, de acuerdo con el resultado de este estudio se apliquen las medidas que se consideren adecuadas; y en tercer lugar, que se realice el seguimiento de la situación. El Departamento de Justicia aceptó las sugerencias.

La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes tutelados

Entre los déficits en la función protectora de la Administración hay que hacer referencia a la afectación de las prestaciones o pensiones de las que son beneficiarios los niños y adolescentes tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA).

Se trata de una medida que –según la información de que dispone el Síndic– se comenzó a aplicar durante el mes de julio, al amparo de lo previsto en la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, que establece que el importe de las prestaciones o pensiones de las que son beneficiarios los niños o adolescentes que están bajo medidas de tutela o guarda a cargo de la entidad tutelar quedan afectadas a subvenir los gastos derivados de la atención del servicio público que reciben.

En sentido opuesto, la introducción de la prestación para jóvenes extutelados, regulada en la Ley 13/2006, de 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico para atender situaciones de necesidad de los jóvenes que han sido tutelados, fue valorada muy positivamente y constituye un avance importante en la atención de estos niños y jóvenes, pero no parece que pueda compensar la supresión de la cuantía que podían haber percibido estos niños en concepto de pensión no contributiva.

La afectación de las prestaciones económicas de los menores tutelados mengua los recursos ya reducidos de un colectivo en situación de una gran vulnerabilidad

Respecto a la afectación introducida por la Ley 14/2010, cabe decir que los niños que están bajo la tutela de la Administración son perceptores de una pensión no contributiva de la Seguridad Social (véase el artículo 182 de la Ley general de Seguridad Social). Esta pensión era administrada por la DGAIA, como

entidad que ejerce las funciones tutelares respecto a estos menores, y era acumulada y posteriormente transferida íntegramente a los niños perceptores en el momento de alcanzar la mayoría de edad o de cesar el ejercicio de la tutela.

Con la adopción de esta medida, los menores tutelados dejan de percibir la mencionada prestación, que pasa quedar afectada y a cubrir los gastos que genera su atención.

De acuerdo con la información recibida por el Síndic, esta medida se aplicará de forma retroactiva, ya que afecta a las pensiones percibidas por los niños antes de la entrada en vigor de la Ley 14/2010, por lo que se suprime un recurso del que hasta ahora disponían los niños en situación de desamparo y al que accedían cuando alcanzaban la mayoría de edad.

El Síndic ha solicitado información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre este asunto y está pendiente de recibir la respuesta. Con todo, preocupa el impacto de una medida que mengua los recursos ya reducidos de un colectivo de niños en situación de una gran vulnerabilidad.

Queja 05221/2010

El Síndic ha recibido una queja presentada por la coordinadora de asociaciones de familias acogedoras de Cataluña en la que se expone el desacuerdo, por una parte, con el hecho de que los niños y jóvenes tutelados dejen de percibir las prestaciones no contributivas de la Seguridad Social, que pasan a quedar afectadas y a cubrir los gastos que genera su atención; y por otra parte, con el hecho de que la medida se aplique de forma retroactiva, ya que afecta a las pensiones percibidas por los niños antes de la entrada en vigor de la Ley 14/2010.

Las personas interesadas consideran que con esta decisión se sustraen los pocos recursos de que disponen los niños en situación de desamparo y se suprime un recurso de que disponían al alcanzar la mayoría de edad.

Por otra parte, las familias acogedoras consideran que con esta medida se está introduciendo la figura del copago (en la mayoría de casos con los únicos bienes de que disponen) en la prestación de un servicio social dirigido al segmento de población más vulnerable como son los niños y adolescentes en situación de desamparo.

El Síndic ha solicitado información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre este asunto y está pendiente de recibir la respuesta. Con todo, preocupa el impacto de una medida que mengua los recursos ya reducidos de un colectivo de niños en situación de una gran vulnerabilidad.

Déficits en torno al servicio prestado en los espacios de encuentro

El Síndic ha tenido ocasión de ocuparse de varias cuestiones relacionadas con el servicio de punto de encuentro, en lo concerniente a las funciones asignadas a esta tipología de servicio, al retraso en la asignación de un punto de encuentro y la afectación al régimen de visitas y a las condiciones en las que se llevan a cabo estas visitas.

La prestación que quiere darse mediante este servicio se enmarca dentro de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de Apoyo a las Familias, que establece que las políticas de apoyo a las familias deben integrar la perspectiva de los niños y garantizar su interés superior, y deben ser objeto de atención especial y personalizada las situaciones familiares especiales que pueden agravar la vulnerabilidad de los niños, así como de la Resolución 911/VI del Parlamento de Cataluña, sobre el fomento de la implantación de puntos de encuentro familiar en el territorio de Cataluña (BOPC 223, de 15.10.2004).

Hay que regular el seguimiento, la coordinación y la supervisión del servicio de punto de encuentro

Actualmente, la red pública de servicios de punto de encuentro (STPT) de Cataluña está formada por veinte servicios, quince de los cuales son titularidad de la Generalitat de Cataluña (Barcelona ciutat 4, L'Hospitalet de Llobregat, El Prat de Llobregat, Gavà, Vilanova i la Geltrú, Manresa, Vic, Girona ciutat, Figueres, Lleida ciutat, Tortosa y Reus) y cinco son de titularidad municipal (Sabadell, Terrassa, Sant Cugat del Vallès, Granollers, Mollet del Vallès).

A pesar de que existe un pliego de condiciones técnicas común para todos los STPT, que establece su definición, sus objetivos, el tipo de actuaciones, así como el servicio, las personas destinatarias, la temporización, las fuentes de derivación y los perfiles profesionales, el Síndic considera imprescindible la regulación de este servicio a través de una norma jurídica de alcance general que asegure la obligatoriedad de las condiciones de prestación de dicho tipo de servicio, que deben garantizar la calidad de la intervención y el respeto de los derechos de los usuarios, en especial de los niños. El Síndic ha

sido informado de que el departamento está trabajando en la regulación y ha tenido acceso al anteproyecto de decreto sobre dicha regulación y ha podido analizar su contenido.

Es conveniente recordar la delicada y complicada función de los puntos de encuentro como servicio destinado a atender y prevenir, en un lugar neutral y transitorio, en presencia de personal cualificado, los problemas que surgen en los procesos de conflictividad familiar y, en concreto, en el cumplimiento del régimen de visitas de los hijos e hijas establecido para los supuestos de separación o de divorcio de los progenitores o para los supuestos de ejercicio de la tutela por parte de la Administración pública, con el fin de asegurar la protección de menores de edad. Por esta razón, el Síndic ha hecho unas consideraciones y sugerencias al Departamento.

Para el desarrollo y el funcionamiento correcto del STPT, el anteproyecto de decreto regula los profesionales y determina que el servicio debe contar obligatoriamente con un profesional con funciones de coordinación y otros profesionales con funciones de técnico referente. El equipo de profesionales debe ser multidisciplinar y estar formado por psicólogos, educadores sociales o trabajadores sociales. Todos los profesionales deben tener formación y experiencia especializada en trabajo con familias y niños, así como capacitación específica en relación al abordaje de la violencia machista.

Debe ampliarse el número de puntos de encuentro para dar respuesta a las listas de espera actuales

Sin embargo, la complejidad del trabajo técnico deriva del mosaico de situaciones familiares con el que se trabaja, por lo que el Síndic considera conveniente la posibilidad de que los profesionales técnicos puedan contar con el asesoramiento de un jurista que les ayude a interpretar o les aporte la información jurídica necesaria respecto a la tramitación judicial de cada caso, con el fin de completar y adecuar la intervención técnica y las respuestas que puedan darse a los usuarios en cada situación concreta.

En cuanto al profesional psicólogo, el proyecto de decreto hace referencia a que "el número de profesionales vendrá determinado por las

características del servicio, número de casos y horarios, el mínimo será de tres profesionales, de disciplinas diferentes, al menos uno deberá tener titulación superior en psicología” y considera conveniente que se incluya la obligatoriedad que al menos un psicólogo tenga la especialidad clínica.

Sobre este punto, en el proyecto de decreto, el Síndic ha observado la falta de un capítulo dedicado a regular y especificar el seguimiento, la coordinación y la supervisión de los STPT. Esta cuestión es particularmente relevante teniendo en cuenta que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía debe garantizar que desde los servicios de punto de encuentro se trabaje en beneficio de los niños, y de acuerdo con el principio básico del interés superior del niño, mediante la supervisión, el control y la vigilancia del desempeño de las funciones que tienen encomendadas.

Por ello, el Síndic ha sugerido que se regule el seguimiento, la coordinación y la supervisión necesarias y que se establezca qué tipo de supervisión debe hacerse de estos servicios y de su funcionamiento, con qué periodicidad y por parte de qué órgano administrativo y qué

profesionales, a fin de evitar que puedan producirse actuaciones que se extralimiten de las funciones atribuidas, a través un seguimiento intenso y una coordinación periódica por parte de la entidad gestora y de los servicios centrales, así como a través del estudio de calidad del funcionamiento de estos servicios.

Paralelamente, volviendo a recalcar el difícil trabajo técnico que se desempeña en los puntos de encuentro, el Síndic ha sugerido la inclusión y determinación en el proyecto de decreto de los años mínimos de experiencia que debe tener cada profesional que trabaja en ellos, de los criterios para valorar la formación especializada, así como la formación continuada que deben seguir.

Finalmente, el Síndic ha sugerido que se amplíe el número de instituciones colaboradoras y se las dote de los medios personales y materiales que sean necesarios para que cumplan con sus finalidades para dar respuesta a las listas de espera actuales de los STPT y poder vehicular las demandas de visitas que aún no se han podido realizar, en interés superior de los niños.

Queja 03598/2010

La queja hace referencia a la imposibilidad de la persona interesada de ejercer el derecho de visitas a sus hijas establecido por sentencia judicial porque no se había asignado un punto de encuentro en un periodo de casi un año.

La persona interesada expone, por una parte, que no puede disfrutar de las visitas dictadas por el juez porque el punto de encuentro donde tienen que mantenerse las visitas tiene una lista de espera de doce expedientes por delante de ella; que lleva dos años sin ver a sus hijas; y por otra parte, que ahora que se le ha otorgado la posibilidad de verlas una hora los sábados alternos no puede hacerlo.

El Síndic se ha dirigido al Departamento y al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que ha comunicado el acuerdo de la Sala de Gobierno de entregar una comunicación al Departamento de Acción Social y Ciudadanía y al Departamento de Justicia para que, en el marco de sus competencias, amplíen el número de instituciones colaboradoras o profesionalicen el punto de encuentro dotándolo de los medios personales y materiales que sean necesarios; de trasladar este acuerdo al Síndic de Greuges en cuanto al punto de encuentro y de entregar una comunicación a la magistrada jueza del Juzgado de Primera Instancia núm. 6 (familia) para que sopesa la utilización de otras vías para ejecutar la sentencia.

El Síndic ha sugerido a la Administración que, mientras no se resuelva el problema de la lista de espera en el punto de encuentro familiar en cuestión, se facilite una vía para hacer posible la ejecución de la sentencia que establecía el régimen de visitas entre la persona interesada y sus hijas.

Déficits en la atención inmediata de los menores extranjeros no acompañados

El Síndic ha constatado un déficit en la función protectora de la Administración, derivado de la falta de garantía de la atención inmediata por parte del sistema de protección a la infancia y adolescencia en relación a los jóvenes extranjeros no acompañados indocumentados que manifiestan ser menores de edad, o de los menores documentados sobre los que la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) duda de la veracidad de su minoría de edad.

En el ámbito de la coordinación entre los servicios de protección a la infancia y la PG-ME, en 2010 se ha firmado el nuevo Protocolo de actuación entre la Secretaría de Infancia y Adolescencia del Departamento de Acción Social y Ciudadanía y la Dirección General de la Policía del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación para garantizar la protección de los niños y adolescentes en situación de riesgo o desamparo.

Este nuevo protocolo, que presenta elementos positivos, como el compromiso de impulsar una búsqueda activa de los niños y adolescentes con un perfil de riesgo especial que están pendientes de incorporarse al sistema de protección o que se han escapado de los centros, también incorpora déficits en el ejercicio de la función protectora de la Administración, especialmente en cuanto a la falta de garantía suficiente de la atención inmediata por parte del sistema de protección a la infancia y adolescencia de los jóvenes extranjeros no acompañados indocumentados que manifiestan ser menores de edad, o de los menores documentados sobre los que la PG-ME duda de la veracidad de su minoría de edad. También cabe destacar lo contenido en el Protocolo marco de actuaciones ante situaciones de maltrato grave y abuso sexual infantil, promovido por el Síndic en 2006.

Sobre la atención de los menores extranjeros no acompañados conviene destacar en positivo que a mediados de 2010, y después de que durante años el Síndic de Greuges solicitase el cierre de los centros de acogida El Bosc y L'Alcor por sus condiciones inadecuadas para atender a menores residentes, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) ha hecho cesar la actividad de estos centros.

En cuanto al Protocolo, el Síndic considera que el circuito que prevé, que hace que estos

jóvenes sean acompañados por la PG-ME a la Fiscalía de Menores con carácter previo a los servicios de protección de menores, puede favorecer la existencia de situaciones de desprotección ante casos en que efectivamente los jóvenes (especialmente si tienen apariencia de mayores de edad) sean menores de edad. Estas situaciones de desprotección tienen que ver con los elevados márgenes de error de las pruebas de determinación de edad, con la falta de valoración de otras dimensiones de la historia de vida de estos jóvenes para determinar su edad, con aspectos de la atención recibida hasta que el Ministerio Fiscal resuelve las dudas sobre su edad, con ausencia de asistencia letrada garantizada durante este proceso, etc. De hecho, el Protocolo no sólo no pone a disposición inmediata de la DGAIA a estos jóvenes, aunque pueda existir algún indicio razonable de minoría de edad (apariencia física, documentación en regla, etc.), sino que en algunos supuestos, como en los casos de indocumentación, ni tan solo prevé informar de forma inmediata a la DGAIA, a fin de que inicie las actuaciones de protección inmediata que correspondan.

Los jóvenes sobre los que existen indicios de minoría de edad deben tener garantizada la atención inmediata

Hay que recordar que la Ley orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, prevé que los menores indocumentados deben ser atendidos por los servicios competentes de protección de menores, que lo deben poner en conocimiento del Ministerio Fiscal. Este protocolo, pues, no garantiza necesariamente esta atención inmediata de los menores indocumentados, desde el momento en que no se informa de forma inmediata a la DGAIA, ni se establece ningún procedimiento de coordinación entre la PG-ME y la DGAIA para garantizar esta atención inmediata.

En este mismo sentido, puede mencionarse también la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y Adolescencia, que prevé que cuando los niños y

los adolescentes no acompañados no puedan acreditar documentalmente su minoría de edad o se tenga dudas sobre la veracidad de la documentación aportada, la DGAIA les ofrezca la atención inmediata que necesiten mientras se realicen las gestiones y los trámites establecidos por la legislación sobre extranjería para determinar su edad. El Síndic considera, pues, que el mencionado protocolo es contrario a esta previsión, desde el momento en que no establecen atenciones inmediatas por parte de la DGAIA, simultáneamente a la actuación del Ministerio Fiscal de determinación de su minoría o mayoría de edad ósea.

Estas consideraciones son aún más pertinentes si se tiene presente que, de acuerdo con la información aportada por la Fiscalía Superior de Cataluña, el decreto de fiscalía que activa o inhibe la intervención de los servicios de protección de menores establece un periodo de alegaciones que gira alrededor de los cinco días y, por lo tanto, este decreto podría ser revocado como consecuencia de su estimación.

Desde esta perspectiva, dada la responsabilidad que tiene la DGAIA, como departamento competente en materia de protección de los menores desamparados, estos servicios deberían garantizar de forma inmediata la atención de estos jóvenes, sobre los que existen indicios de minoría de edad, como mínimo, hasta que no concluya el periodo de alegaciones. La importancia de garantizar esta atención no sólo se constata por la precariedad social en la que se encuentran y para garantizar la protección de forma inmediata de los jóvenes que realmente puedan resultar ser menores de edad, sino también para favorecer el conocimiento de las vías de defensa de sus derechos. Cabe recordar que hay jóvenes que no tienen garantizada la asistencia letrada y que pueden ver menguadas sus oportunidades de defensa de derechos, por ejemplo, a la hora de presentar alegaciones. Es en este sentido que el Síndic considera más adecuado que los Mossos d'Esquadra pongan a estos jóvenes a disposición de la DGAIA, preferiblemente antes de la realización de las pruebas médicas, y durante el periodo de tiempo en que estos jóvenes pueden presentar alegaciones.

Queja 01177/2010

El Síndic de Greuges ha recibido diferentes quejas relacionadas con el procedimiento seguido por los educadores de calle del Servicio de Detección e Intervención del Ayuntamiento de Barcelona para detectar a menores extranjeros no acompañados en la ciudad. El protocolo seguido por este servicio, siguiendo las indicaciones de la DGAIA, establece el acompañamiento a Fiscalía de los menores, con carácter previo a los servicios competentes de protección a la infancia.

Después de que el Síndic de Greuges destacase que este procedimiento no garantiza la atención inmediata de los menores extranjeros no acompañados, tal y como prevé el ordenamiento jurídico, y que podía llevar a situaciones de desprotección de los jóvenes que son efectivamente menores de edad, el Ayuntamiento de Barcelona comunicó a esta institución, y como respuesta a la resolución emitida, que iniciaba un proceso de revisión del protocolo vigente.

Limbo legal en el que se hallan los jóvenes extranjeros no acompañados con documentación que acredita su minoría de edad

En estos últimos años, profesionales, entidades cívicas y los propios jóvenes afectados se han dirigido al Síndic de Greuges para expresar preocupaciones respecto a posibles vulneraciones de derechos por parte de las diferentes administraciones responsables en relación a la protección, atención y repatriación de menores inmigrantes que están solos en Cataluña, sin referentes familiares.

En este sentido, uno de los colectivos en una situación de mayor vulnerabilidad social está formado por los jóvenes que tienen documentación en regla que acredita su minoría de edad legal, pero que son considerados mayores de edad por los sistemas de protección a la infancia en base a la edad ósea que resulta de las pruebas médicas practicadas.

Igualmente, también se constatan situaciones de desprotección en algunos casos en que jóvenes extranjeros no acompañados son considerados menores de edad después de las pruebas médicas correspondientes y, por consiguiente, son tutelados por los servicios de protección a la infancia.

De entrada, tal y como afirman varios estudios y recientemente especialistas forenses de todo el Estado español, las pruebas médicas presentan márgenes significativos de error y sólo determinan la edad de forma aproximada. Esto provoca que haya chicos que responden a una minoría de edad legal, de acuerdo con lo que acredita su documentación en regla, pero que permanecen fuera del sistema de protección de menores por una mayoría de edad ósea aproximada, de acuerdo con el resultado de las pruebas practicadas. El Síndic de Greuges recuerda que, con estos antecedentes, es probable que haya menores de edad reales que estén desprotegidos por la Administración, circunstancia que vulneraría el ordenamiento jurídico vigente.

Los jóvenes cuya mayoría de edad se determina a través de una prueba médica experimentan una situación de limbo legal desde el momento en que no son considerados plenamente menores ni tampoco mayores de edad, y no hay ninguna administración que claramente se responsabilice de dar respuesta a sus necesidades sociales básicas. De hecho, la experiencia de esta institución constata numerosos casos en los que

la propia Administración no ha permitido que estos jóvenes, una vez expulsados de los sistemas de protección de menores, utilicen los servicios de la red de atención de adultos porque eran considerados menores de edad, de acuerdo con su documentación en regla.

Si bien durante el año 2010 la coordinación entre administraciones y servicios ha permitido corregir sustancialmente este déficit, y hay que remarcar que el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona ha creado una serie de plazas residenciales específicas durante este año 2010 que permiten atender a estos jóvenes durante un periodo de tiempo, se trata de un recurso limitado y no consolidado bajo el punto de vista presupuestario. Igualmente, la actividad del Síndic constata que aún hoy existen casos de jóvenes que quedan fuera de la red de atención a la infancia y de la red de adultos.

Los jóvenes documentados a quienes se hace una prueba para determinar su edad se hallan en un limbo legal al no considerarse plenamente menores ni mayores de edad

La situación de limbo legal de estos jóvenes, además, genera enormes disfunciones a la hora de promover su integración social, el ejercicio de su derecho a la educación, su inserción sociolaboral, etc. Así, la falta de asimilación de su estatus a la minoría de edad y la consiguiente falta de tutela por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) conlleva la falta de tramitación de su documentación de residencia, la falta de una posible inserción laboral como menor y la participación en la oferta de formación ocupacional. Es ilustrativo que estos jóvenes tengan dificultades para empadronarse por ser considerados menores de edad y no tener tutor legal o que se queden sin poder acceder a los programas de cualificación profesional inicial (PCPI) subvencionados por el Departamento de Trabajo, a pesar de ser una oferta regulada por la legislación en materia de educación, autorizada por el Departamento de Educación y que da acceso a una acreditación educativa, por no tener permiso de residencia y no poder inscribirse

en el Servicio de Ocupación de Cataluña. Para evitar estas situaciones, el Síndic defiende que la administración competente no considere como indocumentados a los jóvenes que aportan documentación en regla, aunque ésta pueda incorporar información presuntamente no válida sobre la edad, y ha solicitado que se tenga en cuenta la edad que consta en su documentación legal siempre y cuando no puedan acreditar legalmente una mayoría de edad o siempre y cuando aquella documentación no sea invalidada.

El Síndic, de forma continua, ha ido constatando las dificultades para garantizar una actuación institucional integrada y coordinada hacia estos jóvenes extranjeros no acompañados que respete sus derechos más elementales. Para hacer frente a esta problemática, esta institución solicita una mayor corresponsabilidad a las diferentes administraciones afectadas y también mayores esfuerzos de normalización de las respuestas que se dan, de forma integrada, en las redes protectora, educativa, laboral, de salud, etc. Los Departamentos de Justicia, Educación, Sanidad y Bienestar y Familia deberían establecer, con urgencia, formas de trabajo conjunto y de ayuda mutua para diseñar conjuntamente los recursos y las estrategias necesarias que garanticen mejor la atención e integración social de este colectivo.

Asimismo, también constata la necesidad de extender esta coordinación a otras comunidades autónomas, para evitar incongruencias en los modelos de atención a los menores no acompañados y divergencias en la calidad del proceso de tutela, residencia y atención socioeducativa. Para facilitar la coordinación interinstitucional hay que disponer de un registro unificado de menores extranjeros no acompañados compartido por todas las administraciones públicas con competencias en la cuestión.

Asimismo, hay que añadir que las situaciones de limbo legal también se constatan en los jóvenes extranjeros no acompañados que, después de las correspondientes pruebas médicas, son considerados menores de edad y, consecuentemente, son tutelados por los servicios de protección a la infancia.

Así, por ejemplo, la tutela no siempre se produce de forma rápida por parte de la DGAIA. El Síndic insiste en reclamar que la fase de estudio no comporte, en la práctica, meses de privación de acceso a los recursos socioeducativos y a la formación prelaboral y ocupacional. Sin perjuicio de una modificación posterior, debe producirse una tutela legal inmediata. Con el adolescente solo inmigrado hay una situación de desprotección de facto que hay que corregir inmediatamente, con independencia de la investigación de información que realice la DGAIA y de la permanencia o no de este joven en el futuro dentro del sistema de protección.

Igualmente, no hay que esperar los nueve meses que prevé el Reglamento de la Ley 4/2000 (Decreto 2393/2004) para comenzar a documentar al menor y a tramitar su residencia. Se trata de un periodo máximo, pensado como garantía, no como tiempo de espera.

En cualquier caso, las dilaciones en la respuesta protectora de la Administración tienen un efecto especialmente negativo en el grupo de menores que tienen un pasaporte de menor de edad, cuando no han sido nunca tutelados, o han sido tutelados preventivamente durante el tiempo necesario para practicar las pruebas médicas, con el resultado de tener una edad correspondiente a dieciocho años o más.

Déficits relacionados con el uso de los espacios de detención de menores para la custodia de menores del sistema de protección

Otro déficit sobre la calidad de la función protectora de la Administración tiene que ver con las condiciones de los espacios de detención de menores, que son objeto de supervisión por parte del Síndic desde hace años, tanto en las antiguas dependencias ubicadas en el distrito del Eixample de Barcelona como ahora en las nuevas dependencias de la Ciudad de la Justicia.

De hecho, si bien se han producido algunos avances significativos en la organización de estos espacios y en la calidad de la atención que ofrecen, el Síndic denuncia que no se ha aprovechado la construcción de la nueva Ciudad de la Justicia para corregir determinados déficits estructurales que ya existían en las antiguas dependencias y que habían sido reiteradamente denunciados por esta institución. Entre estos déficits, y principalmente, cabe destacar que, dentro de las mismas instalaciones y en salas separadas pero contiguas, el espacio de detención continúa atendiendo a menores de reforma, generalmente niños y adolescentes detenidos por la presunta comisión de delitos o niños y adolescentes ya internados en centros de justicia juvenil y que deben acudir a actuaciones judiciales, junto con menores de protección, generalmente niños y adolescentes víctimas de maltratos, niños y adolescentes tutelados escapados de centros de protección, y niños y adolescentes extranjeros inmigrados no acompañados. En total, cada año más de un millar de niños y adolescentes de protección utilizan este espacio.

Otro déficit sobre la calidad de la función protectora de la Administración tiene que ver con las condiciones de los espacios de detención de menores

Estos niños y adolescentes, pues, que han podido ser víctimas de maltratos o de periplos vitales traumáticos son atendidos y pasan los tiempos de espera, que pueden superar en casos puntuales las 24 horas, hasta que no son asignados al

recurso que corresponda, en celdas o en salas que presentan las mismas características que las celdas utilizadas para la custodia de los menores detenidos o privados de libertad. Según la información aportada por el Departamento de Justicia, el tiempo máximo de estancia en estas celdas de un menor extranjero no acompañado ha sido de 40 horas, aunque son habituales las estancias superiores a las 24 horas, y de 32 horas en el caso de menores huídos de centros de protección, aunque son habituales las estancias superiores a las 10 horas.

Conviene recordar que el espacio de detención de menores, donde también se atiende a los menores de protección, está ubicado en el sótano del edificio F, aparentemente frío, con déficits de luz natural y con las diferentes salidas protegidas por rejas metálicas y custodiadas por miembros del cuerpo de la Policía - Mossos d'Esquadra uniformados. Las celdas que se usan como salas de custodia de estos menores de protección tienen la misma estructura que la celda de contención y aislamiento: puertas metálicas robustas, el lugar donde sentarse o estirarse de hormigón armado (donde puede colocarse una colchoneta), etc. En definitiva, estos niños y adolescentes son atendidos en instalaciones que remiten más a entornos delincuenciales y represivos, donde se da prioridad a la seguridad por encima de otras consideraciones, que a entornos educativos y acogedores.

A criterio de esta institución, pues, estas condiciones de atención de los niños y adolescentes de protección no son dignos y suponen una forma de maltrato institucional y de victimización secundaria, contraria a las disposiciones de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y Adolescencia.

Queja 00646/2010

Una escuela denuncia la situación de alto riesgo social que sufren siete hermanos con edades comprendidas entre un año y trece años, que están desatendidos por sus progenitores, con falta de escolarización, problemas de nutrición y déficits de acondicionamiento adecuado del hogar.

El estudio de la queja constata que existen problemas de coordinación entre los equipos básicos de atención social y primaria (EBASP) y el equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAIA), que se concretan en dificultades para realizar reuniones de coordinación y en el desconocimiento mutuo respecto al estado de las actuaciones de los diferentes servicios afectados. Asimismo, también constata lentitud en la valoración del caso por parte del EAIA y en el establecimiento de las medidas correspondientes, si procede, para garantizar la protección adecuada de estos niños. De hecho, a finales de 2010, aún se estaba pendiente que el EAIA finalizase el informe, pese a que a principios de 2009 ya tenía conocimiento de ello.

De acuerdo con esto, y considerando el tiempo transcurrido desde que se apreciaron los indicadores de alto riesgo de estos hermanos y la ausencia de mejora de la situación de los niños a pesar de la intervención del EBASP, el Síndic sugiere que se realicen la valoración y la propuesta a la mayor brevedad, dentro de lo que se considere más conveniente para los niños. Igualmente, solicita que se le informe de la valoración de la situación personal y familiar de estos niños, de las propuestas que se deriven y de la previsión de aplicarlas.

Déficits relacionados con la regulación y el ejercicio efectivo del derecho al tiempo libre en igualdad condiciones

En el año 2010 se han planteado varias cuestiones en torno a la regulación y el ejercicio efectivo del derecho al tiempo libre en igualdad de condiciones.

Así, el Síndic analizó la situación generada por la decisión de muchos centros educativos de suprimir los campamentos y las salidas escolares como consecuencia, a su vez, de la decisión del Departamento de Educación de suprimir la jornada intensiva para el profesorado. Más allá de esta situación concreta, el hecho de que la prestación de este servicio dependa de la decisión de los centros, junto con su carácter no gratuito, puede producir situaciones de desigualdad o de falta de equidad en el acceso a este tipo de actividades. Por esta razón, el Síndic solicitó al Departamento información sobre su regulación, en base a la disposición de la Ley 12/2009, de Educación, sobre la educación en el tiempo libre (art. 39-41).

Por otra parte, también en cuanto a las actividades de tiempo libre, el Síndic analizó si la regulación de las actividades en determinadas instalaciones (parque de aventura) garantizaba su ejercicio en condiciones de seguridad.

Hay que facilitar la participación en el tiempo libre de los niños socialmente menos favorecidos en igualdad de condiciones

En los últimos tiempos, el ámbito del tiempo libre ha ido adquiriendo progresivamente una mayor importancia entre los niños y, consecuentemente, también entre los poderes públicos. Cada vez hay más niños que participan en las actividades de tiempo libre, más agentes sociales que las ofrecen, y más administraciones que invierten en el desarrollo de políticas públicas orientadas a optimizar este ámbito socioeducativo.

Desde la perspectiva de la oportunidad socioeducativa, hay que tener presente la relación que este ámbito mantiene con el desarrollo educativo del niño. Existe cierto consenso social sobre el hecho de que estas

actividades ofrecen oportunidades (de socialización, vinculación al territorio, relaciones comunitarias, tiempo libre, integración social, participación proyectiva, etc.) que no siempre se satisfacen con la misma intensidad, o de la misma forma, desde el resto de ámbitos educativos (escolar, familiar, etc.).

Aun así, si bien la Convención sobre derechos de los niños de las Naciones Unidas, con fuerza jurídica de obligado cumplimiento por los estados que la han ratificado, reconoce en el artículo 31 el derecho de los niños al juego y a participar en actividades culturales, artísticas y lúdicas, éste ha sido un ámbito tradicionalmente poco regulado, y el derecho al tiempo libre en igualdad de oportunidades no ha sido plenamente reconocido desde un punto de vista jurídico y político.

En este sentido, conviene destacar el avance que recientemente ha significado que tanto la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, como la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y Adolescencia, reconozcan el valor educativo y socializador de las actividades de tiempo libre y el derecho de todos los niños a acceder a ellas en igualdad de condiciones.

En la práctica, sin embargo, todavía existen déficits importantes de equidad en la participación de los niños y los jóvenes en las actividades educativas fuera del horario lectivo. Por ejemplo, cabe decir que los niños de clases medias o los de origen autóctono participan mucho más en las actividades educativas fuera del horario lectivo que los niños y adolescentes de clases socialmente menos favorecidas o los de origen inmigrado, o que la oferta lúdica es poco accesible a los niños y adolescentes con discapacidad. De hecho, el tiempo libre es uno de los ámbitos educativos donde aún tienen mayor incidencia las desigualdades de acceso y donde son más escasas las políticas efectivas de accesibilidad.

Estas desigualdades sociales y económicas ponen de manifiesto la necesidad de que los poderes públicos inviertan en políticas de accesibilidad para evitar que las desigualdades ya presentes en el ámbito escolar se reproduzcan en el ámbito del tiempo libre. En sus resoluciones, el Síndic insiste en que hay que facilitar la participación de los niños socialmente menos favorecidos (con recursos económicos precarios, con discapacidad, etc.) en igualdad de condiciones, con las mismas oportunidades en el tiempo libre que los otros niños para conseguir su máxima integración y desarrollo.

Queja 03537/2010

El Síndic recibió una queja sobre el mal estado de un parque infantil de madera, ya que no disponía de medidas de seguridad adecuadas para los usuarios, ni separación respecto a la calzada.

El Síndic se dirigió al ayuntamiento correspondiente en relación a la sugerencia formulada en 1999 en el *Informe extraordinario sobre parques infantiles*, en el que se sugería que se regulasen las condiciones de seguridad en los parques infantiles, parques de aventura y espacios de tiempo libre dirigidos a niños y jóvenes. Actualmente, el Síndic está a la espera de la respuesta del ayuntamiento.

Queja 04469/2010

A finales del año 2010, coincidiendo con el inicio del curso escolar 2010/2011, el Síndic de Greuges recibió numerosas quejas de asociaciones de madres y padres y de personas individuales, con motivo de la decisión de muchos centros educativos de suprimir los campamentos y las salidas escolares como consecuencia, a su vez, de la decisión del Departamento de Educación de suprimir la jornada intensiva para el profesorado.

Las personas interesadas planteaban que la supresión de los campamentos y las salidas escolares como mecanismo de protesta ante la decisión del Departamento vulneraba lo previsto por la Ley de Educación de Cataluña cuando dice que hay que favorecer las actividades más allá del aula y cuando reconoce el carácter educativo de las actividades de tiempo libre.

En cualquier caso, cabe poner de manifiesto que durante el mes de noviembre, el Departamento de Educación hizo pública la decisión de echarse atrás en esta medida, lo que permitió que la decisión adoptada en muchos centros sobre la supresión de los campamentos escolares finalmente también se retirase.

Con todo, el Síndic ha mantenido abiertas las quejas y las actuaciones para poder estudiar, más allá de la realización o no de los campamentos escolares, algunas de las carencias constatadas a lo largo de este proceso, relacionadas con el derecho de los niños al tiempo libre en igualdad de oportunidades. En este sentido, aparte de esta situación concreta, hay que reconocer que el hecho de que la prestación de este servicio dependa de la decisión de los centros, junto con su carácter no gratuito, puede producir situaciones de desigualdad o de falta de equidad en el acceso a este tipo de actividades. En este sentido el Síndic solicita que se regule más este ámbito, para poder proteger mejor el derecho efectivo de los niños al tiempo libre.

Actuaciones de oficio

AO 00463/2010
(y 14 casos más)
En tramitación

Expulsión de un menor de un centro de acogida

Un chico originario de Guinea-Bissau, cuyo pasaporte indica que es menor de edad (nacimiento, mayo de 1992), pasó cinco meses en un centro de acogida y después fue derivado a un albergue de la Zona Franca, donde vive desde hace ocho meses. El Síndic abre una actuación de oficio y se dirige al Departamento de Acción Social y Ciudadanía para aclarar los hechos.

AO 00708/2010
En tramitación

Medidas de seguridad en los parques de aventura

El Síndic ha tenido noticia del accidente ocurrido a un alumno de un instituto público durante una salida a un parque de aventura situado en el municipio de Dosrius, y de la posible falta de permisos de apertura y de control y otras instalaciones de este tipo. El Síndic abre una actuación y se dirige al Departamento de Acción Social y Ciudadanía y al Ayuntamiento de Dosrius para aclarar los hechos.

AO 00761/2010
En tramitación

Solicitud de atención de un menor inmigrante no acompañado

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el caso de un menor inmigrante no acompañado de la República de Malí y residente en el albergue Lluçmajor. El menor no está tutelado por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía y pide poder ser protegido por la Administración.

AO 01559/2010
En tramitación

Niños con propuesta de tutela e ingreso en un centro residencial de acción educativa pendientes de asignación de plaza

A raíz de un escrito enviado por el equipo de atención a la infancia y adolescencia de Sants, el Síndic ha tenido conocimiento de que hay determinados menores con propuesta de tutela e ingreso en centros residenciales de acción educativa que están pendientes de asignación de plaza. Por lo tanto, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar este asunto y ha solicitado información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre esta situación.

AO 01561/2010
En tramitación

Falta de cobro de la prestación económica por niño acogido

A raíz de un escrito enviado por un equipo de atención a la infancia y adolescencia, el Síndic ha tenido conocimiento de la falta de percepción de la prestación económica por niño tutelado en acogimiento familiar de familia extensa en el caso de una menor. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar posibles derechos vulnerados o irregularidades en la actuación administrativa en este asunto y ha solicitado información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía.

AO 01562/2010
En tramitación

Falta de inscripción en el registro civil de varios niños tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia

Teniendo en cuenta el contenido de la reunión mantenida con un equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAIA) y en base al documento presentado, en que se exponen varias situaciones de niños tutelados por la Administración pero que aún no han sido inscritos en el Registro Civil de Barcelona, el Síndic abre esta actuación de oficio y se dirige al Departamento de Acción Social y Ciudadanía para estudiar los casos concretos afectados por esta cuestión.

AO 02392/2010
Finalizada

Presuntos malos tratos físicos y psicológicos a un menor de trece años

Una persona informó al Síndic de la situación de un menor, cuyos padres están separados. Pese a que la custodia se asignó a la madre, este menor ha manifestado querer vivir con el padre. Según expone la persona informante, la madre maltrata físicamente y psicológicamente a este menor. A pesar de tratarse de un asunto que es objeto de un procedimiento judicial, teniendo en cuenta la situación de riesgo descrita, el Síndic abrió una actuación de oficio con el objeto de trasladar a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña la situación planteada, solicitar su intervención y, en su caso, solicitarle que escuchase al menor.

En fecha 1 de septiembre el Síndic fue informado de que el juez escuchó al menor y solicitó la intervención de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia, y que éste ahora vive con el padre. Así, puesto que actualmente el menor está protegido y está prevista la intervención de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia, el Síndic ha finalizado esta actuación de oficio, sin perjuicio de reabrir la en el supuesto de que no se haga efectiva la intervención competente en materia de protección de menores.

AO 02542/2010
En tramitació

Funcionamiento de los puntos de encuentro

A raíz de varias quejas recibidas que hacen referencia a diferentes aspectos relativos a los servicios de los puntos de encuentro, supervisados por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio a fin de conocer y estudiar el funcionamiento, la supervisión y la regulación de estos servicios, desde la perspectiva de los derechos de los niños.

AO 03263/2010
En tramitación

Seguimiento de las recomendaciones del informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* del Síndic de Greuges, en relación con la coordinación institucional y el trabajo en red

El Síndic ha abierto esta actuación de oficio para realizar el seguimiento de las recomendaciones que esta institución formuló en el informe sobre el sistema de protección en relación con: los protocolos bilaterales del Departamento de Acción Social y Ciudadanía con el Departamento de Educación; la aplicación del protocolo entre la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y el Departamento de Salud; la promoción y el apoyo de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia en los municipios y consejos comarcales para la elaboración de los protocolos territoriales, y el desarrollo de las mesas sectoriales establecidas por la nueva Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la infancia y adolescencia.

AO 03264/2010
En tramitación

Seguimiento de las recomendaciones del informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, del Síndic de Greuges, en relación con la suficiencia de recursos

El Síndic ha abierto esta actuación de oficio para realizar el seguimiento de las recomendaciones que esta institución formuló en el informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo en Cataluña*, presentado en el Parlamento en junio de 2009. Por ello, ha enviado cuestionarios a varios equipos y servicios del sistema de protección, que dependen del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, a fin de realizar el seguimiento del gasto en protección a la infancia, disponer de información sobre la evolución del número de familias acogedoras ajenas en cada demarcación territorial y del número de niños con propuesta de ser acogidos en familia, conocer la evolución del número de plazas de acogida y residenciales, según el tipo de centro (centros residenciales de acción educativa y centros residenciales de educación intensiva), y ser informado sobre los centros cerrados y los de nueva creación.

AO 03265/2010
En tramitación

Seguimiento de las recomendaciones del informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, del Síndic de Greuges, en relación con la organización de la protección a la infancia

El Síndic ha abierto esta actuación de oficio para realizar el seguimiento de las recomendaciones que esta institución formuló en el informe *La protección a la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*. Concretamente, se estudiará, por una parte, la previsión de retorno de las competencias en materia de acogida familiar a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, puesto que la nueva ley establece que los acogimientos familiares dependerán de esta dirección general y que el Instituto Catalán del Acogimiento y de la Adopción tendrá las competencias referentes a la adopción; y, por otra parte, las previsiones para modificar los mecanismos de abordaje de las situaciones de urgencia de los niños y de los adolescentes por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia.

AO 03266/2010
Finalizada

Situación de dos hermanos en un municipio de Cataluña

El Síndic ha sido informado sobre la posible vulneración de los derechos de dos hermanos, de diez y doce años. Según la información recibida, estos menores están siendo utilizados por la familia extensa materna en actividades de proselitismo propias de su religión y están sometidos a las prohibiciones de esta religión. Por lo tanto, el Síndic cree conveniente estudiar la situación de estos niños.

El Consejo Comarcal del Baix Empordà ha enviado un informe al Síndic, en el que no se refleja una situación de riesgo de estos hermanos. Por este motivo, el Síndic ha dado por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

AO 03309/2010
En tramitación

Seguimiento de las recomendaciones del informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, del Síndic de Greuges, referentes a la normativa e instrucciones internas

El Síndic ha abierto esta actuación de oficio para realizar el seguimiento de las recomendaciones que esta institución formuló en el informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* referentes a la normativa y a las instrucciones internas. El informe especial sobre el sistema de protección a la infancia contenía varias recomendaciones que hacían referencia a la inclusión de derechos de los niños en este ámbito, al desarrollo reglamentario de varios aspectos del funcionamiento del sistema, así como a la elaboración de instrucciones internas para dotar de seguridad jurídica a las intervenciones y asegurar los derechos de los menores. Con posterioridad se ha publicado la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, cuyo desarrollo está previsto que se inicie próximamente.

AO 03479/2010
En tramitación

Situación de presunta negligencia de unos niños por parte de su madre

El Síndic ha tenido conocimiento de la situación de presunto riesgo de tres hermanos de cinco, quince y dieciséis años. Según la información recibida, estos niños sufren una situación de abandono por parte de la madre, que no se hace cargo de su alimentación y los deja solos habitualmente hasta altas horas de la madrugada. El Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha puesto en contacto con la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia para solicitar información sobre este asunto.

AO 03486/2010
En tramitación

Requerimiento de datos para la elaboración de un informe extraordinario sobre la pobreza infantil

El Síndic está en proceso de elaborar un informe extraordinario sobre la pobreza infantil en Cataluña. A fin de poder estudiar el impacto de diferentes políticas de transferencias económicas promovidas desde varios departamentos, esta institución ha solicitado información a la Dirección General de Atención a la Comunidad Educativa, a la Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía, al Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales y a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el Trabajo.

AO 03801/2010
En tramitación

El nuevo centro de acogida para niños de cero a tres años

Teniendo en cuenta las informaciones aparecidas en los medios de comunicación en relación a los dos centros de acogida de nueva creación en la ciudad de Tarragona, especialmente al centro de acogida para niños situado a la urbanización Antibes, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar este asunto, ya que se podrían ver vulnerados los derechos de los niños, y se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia para pedir información.

AO 04203/2010
En tramitación

Los acogimientos familiares de urgencia y de diagnóstico

Teniendo en cuenta las informaciones aportadas por la dirección de una institución colaboradora para la integración familiar en relación a varias disfunciones en la medida de acogida de urgencia y de diagnóstico, se ha creído oportuno abrir una actuación de oficio para estudiar la realidad de dicho tipo de acogida familiar. Por este motivo, el Síndic se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia para solicitar información.

AO 04278/2010
En tramitación

Situación de las dependencias de detención y de menores de la Ciudad de la Justicia

A raíz de una visita al espacio de detención de menores y a la oficina de atención al menor de la Unidad Central de Menores de la Policía - Mossos d'Esquadra de la Ciudad de la Justicia de Barcelona, se propone la apertura de una actuación de oficio para estudiar la situación en la que se hallan las dependencias de detención de menores. Así, para estudiar la situación del espacio de detención, el Síndic se ha puesto en contacto con la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia a fin de solicitarle información.

AO 04644/2010
En tramitación

La situación de desprotección de una menor

A raíz del escrito del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, que recibió una queja referida a la posible situación de alto riesgo de una niña de seis años que reside con su madre en Barcelona, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio y se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia y al Ayuntamiento de Barcelona para solicitar información sobre este asunto. Según el escrito de queja, la presunta situación de alto riesgo está causada por una posible falta de atención adecuada a la menor por parte de su madre. Hay que tener en cuenta que la menor es VIH positiva de nacimiento y necesita atención médica especializada.

AO 04646/2010
En tramitación

La situación de desprotección de un niño

El Síndic ha recibido una información referida a la presunta situación de alto riesgo de un niño de nueve años que vive solo con su madre, quien parece que tiene problemas de abuso del alcohol y somete presuntamente al menor a maltratos físicos y psicológicos. A raíz de esta información, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia y al Ayuntamiento de Barcelona para solicitar información sobre este asunto.

AO 04647/2010
En tramitación

El acceso a la formación de los menores extranjeros inmigrantes no acompañados

A raíz de una reunión mantenida con el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona y con entidades que atienden a menores extranjeros no acompañados, el Síndic ha constatado las dificultades que tienen estos menores, especialmente cuando no tienen documentación ni permiso de residencia, para acceder a la formación (programas de cualificación profesional inicial, formación ocupacional, etc.). También se manifiestan las dificultades a la hora de empadronarse cuando los jóvenes tienen pasaporte de menor y no están tutelados por la Administración porque les considera mayores de edad. Así, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio y se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Comunidad Educativa y al Servicio de Ocupación de Cataluña para solicitar información sobre este asunto.

AO 04648/2010
En tramitación

El traslado de un centro residencial de acción educativa

A raíz de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación en torno a la oposición vecinal al traslado de una parte de un centro residencial de acción educativa de Mataró, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar este asunto. Así, para estudiar las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia para hacer posible este traslado, el Síndic se ha dirigido a esta dirección general y al Ayuntamiento de Mataró para solicitar información.

AO 05269/2010
En tramitación**Sobre la entrega del parte de alumbramiento de recién nacidos en situación de desamparo**

El Síndic ha recibido una queja en la que se expone que en los casos en que el desamparo del recién nacido está propuesto desde antes de que nazca, se lleva a cabo la retención hospitalaria del niño, una vez informada la familia, hasta que la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia (DGAIA) dicta la resolución de desamparo y traslada al menor a un centro de acogida. En el momento del nacimiento, se rellena el parte de alumbramiento, que se entrega habitualmente a los padres. Con todo, según la información recibida recientemente, parece que la DGAIA ha comunicado a los centros hospitalarios que no entreguen este documento a los padres sino a la Administración. Este cambio en el procedimiento genera dudas bajo el punto de vista de un profesional del trabajo social, que se plantea si puede negarse a facilitar este documento a los padres. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha dirigido a la DGAIA para solicitar información sobre este asunto.

AO 06059/2010 y
AO 06060/2010
En tramitación**La situación de un menor inmigrante**

El Síndic ha tenido noticia de un chico originario de Ghana que fue acompañado a la Fiscalía de Menores para determinar su edad mediante pruebas radiológicas, pese a disponer de un certificado de nacimiento que no se ha declarado falso y que indica que es menor de edad. Actualmente, este chico pasa las noches en un albergue municipal junto con adultos y pide la intervención del Síndic para acceder a un recurso que sea adecuado para él. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y se ha dirigido a la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia para solicitar información sobre este asunto.

7. MEDIO AMBIENTE

Medio ambiente en cifras

Carencias y deficiencias en la objetivación de la contaminación acústica

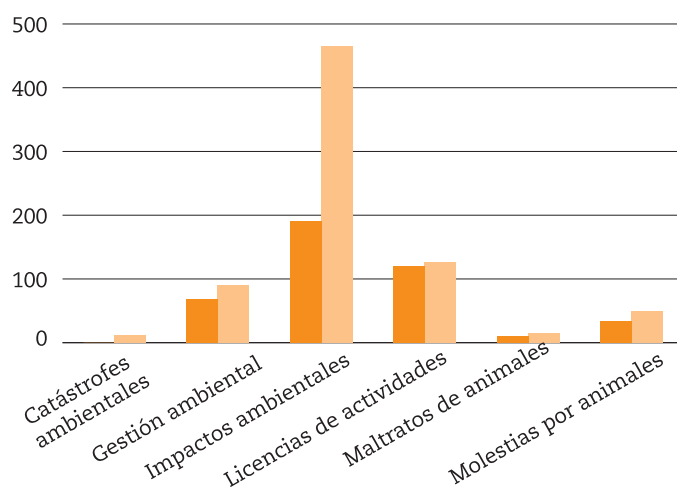
Problemas asociados al servicio de recogida de basuras urbanas

Actuaciones de oficio

Medio ambiente en cifras

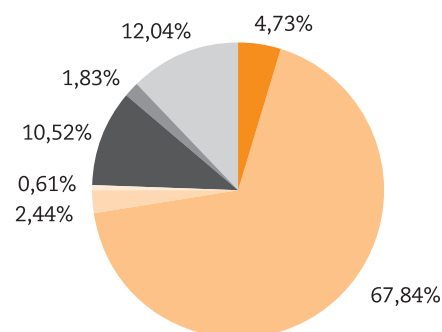
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Medio ambiente	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catástrofes ambientales	-	-	12	12
Gestión ambiental	68	-	90	158
Impactos ambientales *	190	1	465	656
Licencias de actividades	120	-	127	247
Maltratos de animales	10	-	15	25
Molestias por animales	33	1	50	84
Total	421	2	759	1.182



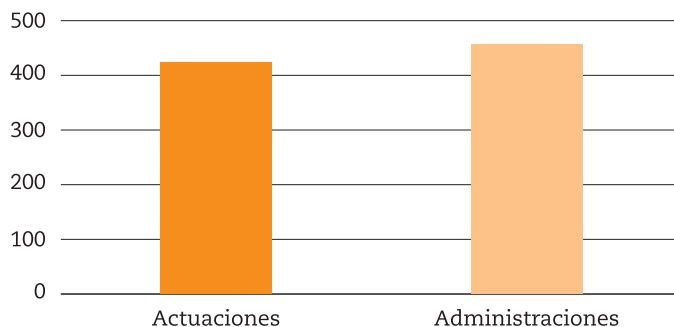
* Impactos ambientales

Antenas	4,73%
Contaminación acústica	67,84%
Contaminación de aguas	2,44%
Contaminación lumínica	0,61%
Contaminación odorífera	10,52%
Emisiones de gases	1,83%
Otros	12,04%
Total	100,00%



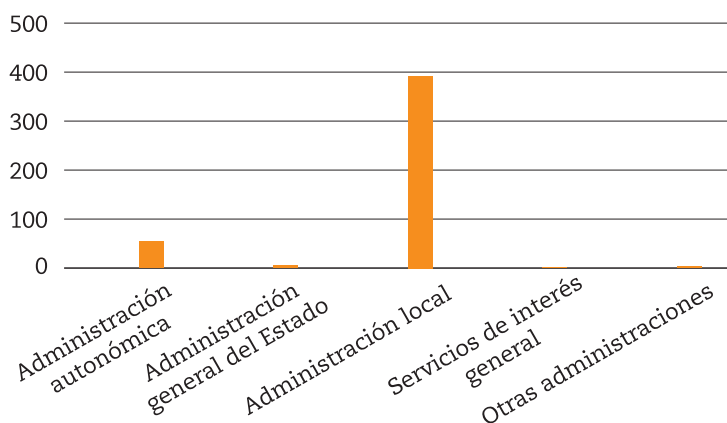
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	391	391
Dos administraciones afectadas	31	62
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	423	456



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2010

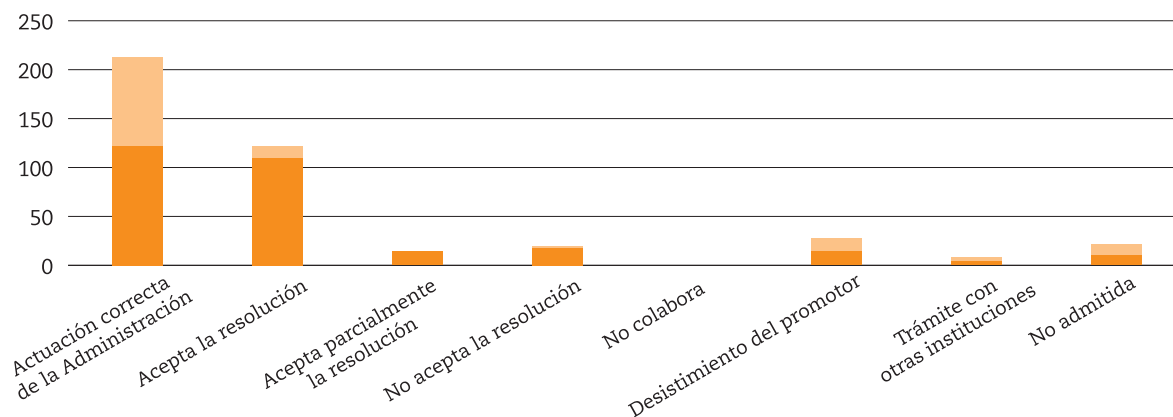
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	52	2	54
Administración general del Estado	6	-	6
Administración local	392	-	392
Servicios de interés general	1	-	1
Otras administraciones	3	-	3
Total	454	2	456



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

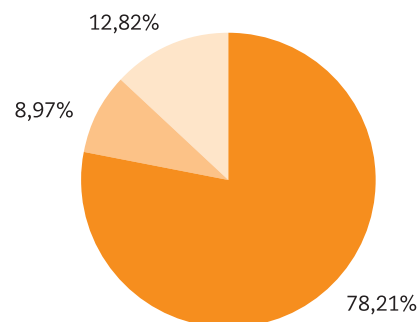
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	177	289	466	52,24%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	127	280	407	45,63%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	50	9	59	6,61%
Actuaciones finalizadas	282	122	404	45,29%
Actuación correcta de la Administración	122	90	212	23,77%
- Antes de la investigación del Síndic	36	69	105	11,77%
- Después de la investigación del Síndic	86	21	107	12,00%
Acepta la resolución	110	12	122	13,68%
Acepta parcialmente la resolución	14	-	14	1,57%
No acepta la resolución	18	2	20	2,24%
No colabora	-	-	-	0,00%
Trámite con otras instituciones	14	14	28	3,14%
Desistimiento del promotor	4	4	8	0,90%
No admitida	10	12	22	2,47%
Total	469	423	892	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	122	78,21%
■ Acepta parcialmente la resolución	14	8,97%
■ No acepta la resolución	20	12,82%
Total	156	100,00%



Carencias y deficiencias en la objetivación de la contaminación acústica

Son numerosas las quejas que llegan al Síndic por la posible falta de actuación suficiente de los ayuntamientos cuando se producen molestias por ruidos.

Para saber si se está ante un episodio de contaminación acústica es esencial que se objetiven estas molestias mediante mediciones practicadas siguiendo los protocolos fijados por la normativa en esta materia.

Durante el estudio de la documentación facilitada por los ayuntamientos, frecuentemente se observa que no se han seguido estos protocolos. Este hecho invalida las decisiones posteriores que deben tomarse, como por ejemplo la adopción de medidas correctoras provisionales, clausura de la fuente sonora y, si procede, sanciones económicas o sencillamente no tomar medida alguna.

Aun así, la larga ausencia de criterios y de protocolos claros para medir y objetivar los ruidos, la inseguridad jurídica provocada y la falta de formación técnica suficiente para practicar mediciones, no ha facilitado el trabajo de los municipios a la hora de intervenir en el control y la corrección de la contaminación acústica.

Hay que evaluar de forma correcta y objetiva el ruido para poder tomar medidas de corrección o sancionadoras suficientemente motivadas

En parte, esta situación puede derivar de la complejidad, la confusión y la duración del proceso seguido para poder disponer de una normativa completa en materia de contaminación acústica.

La Ley del Parlamento de Cataluña 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica, inauguró el sistema de regulación legal de dicho tipo de contaminación que afecta a la salud y al derecho al bienestar y la intimidad de las personas.

Inspirada en el *Libro verde sobre política futura de lucha contra el ruido* de la Comisión Europea, esta ley significaba un adelanto al que debería haber

sido la transposición de la Directiva 2002/49/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de junio de 2002, sobre evaluación y gestión del ruido ambiental.

Ante molestias por ruidos los ayuntamientos deben actuar

Seguramente un retraso tan importante a la hora de regular este tipo de contaminación se justifica en la dificultad de objetivar un fenómeno que, a la hora de evaluarlo y de percibirlo, tiene inevitables componentes subjetivos. Discriminar un ruido agradable del que no lo es, establecer cuáles son los umbrales máximos aceptables por la mayoría, determinar los niveles de tolerancia según las diversas realidades sociales y entornos son cuestiones que hay que resolver a la hora de fijar normas y, por lo tanto, de establecer obligaciones y medidas coercitivas. Hasta el año 2002 en Cataluña y en el resto de España, la regulación en materia de ruido estaba en manos de los ayuntamientos con una discutida competencia para sancionar en caso de incumplimiento. En 1995, la Generalitat aprobó una ordenanza tipo y, por lo tanto, sin valor normativo, para los ayuntamientos que quisiesen asumirla. Sin embargo, no se evitaba una situación de inseguridad jurídica que hacía difícil corregir con autoridad y eficacia los posibles abusos y las situaciones molestas.

La ley estatal no llegó hasta el año 2003 con la aprobación de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, que significaba la transposición de la directiva europea mencionada.

Mediante esta regulación normativa ya se disponía de los instrumentos legales para definir el ruido molesto y el que pudiese significar riesgo o daño para las personas en función de los valores fijados, de los protocolos técnicos para evaluar las magnitudes para describir objetivamente la contaminación acústica. Igualmente ya existía la habilitación legal para tipificar las infracciones y sancionarlas.

Faltaban, sin embargo, los reglamentos estatales y catalán para poder completar el bloque normativo en materia de contaminación acústica. Dado el carácter básico de la Ley 37/2003, el reglamento catalán se retrasó en espera del desarrollo de la norma estatal. Los reglamentos estatales no llegaron hasta diciembre de 2005 y octubre de 2007. El

Departamento de Medio Ambiente y Vivienda dictó unas medidas de coordinación, sin valor normativo, de la ley catalana con las disposiciones del Real Decreto 1367/2007, de desarrollo de la Ley 37/2003, del Ruido, en aquello que hacía referencia a la zonificación acústica, los objetivos de calidad y las emisiones acústicas. Finalmente el Reglamento de la ley catalana se publicó el 16 de noviembre de 2009. Habían transcurrido más de siete años entre la publicación de esta ley y su reglamento.

Pese a que el proceso legislativo en materia de contaminación acústica se puede dar por acabado, el Síndic de Greuges constata una falta de rigor en algunos de los procedimientos seguidos por los ayuntamientos para evaluar las magnitudes del ruido. Los defectos observados invalidan el resultado de las mediciones sobre las que deben fundamentarse las decisiones de cómo actuar a posteriori. La falta de aplicación, o

la aplicación indebida, de los parámetros de corrección; o los errores de medición con ventanas abiertas o cerradas, según si el ruido se transmite por aire o estructura, son algunos de los problemas detectados.

Es todavía más preocupante la situación en la que el ayuntamiento, a pesar de conocer episodios de probable contaminación acústica, deja pasar el tiempo sin obtener datos objetivos sobre la calidad acústica y los efectos de la contaminación, o bien basa sus decisiones en simples opiniones subjetivas de técnicos o de regidores.

Por ello, el Síndic sugiere a los ayuntamientos que hagan nuevas mediciones siguiendo los protocolos correctos descritos en la normativa vigente y recuerda la obligación de evaluar objetivamente el ruido para fundamentar sus decisiones y dotarlas de seguridad jurídica.

Queja 04105/2009

La queja da cuenta de la falta de actuación del Ayuntamiento de Salou en relación con las molestias que provocan los clientes y la música de la terraza exterior de un bar. De la información obtenida se constató que la terraza no tenía licencia municipal y el Ayuntamiento no disponía de criterios objetivos del nivel de contaminación acústica. En el acta de inspección, si bien se deja constancia que no hay instalado ningún elemento de reproducción musical, sí se detectan altavoces y simplemente se afirma que el volumen no es alto. El Síndic recordó al Ayuntamiento la obligación legal de disponer de licencia para las terrazas y de datos objetivos sobre la contaminación acústica producida.

Problemas asociados al servicio de recogida de basuras urbanas

El Síndic de Greuges ha recibido quejas por las molestias causadas por la recogida de basuras urbanas.

Las quejas en esta materia tienen que ver con las molestias o los conflictos siguientes: ruidos causados por el vaciado de los contenedores, disconformidad con los emplazamientos escogidos para colocarlos, hedores por un mantenimiento y una limpieza inadecuados o acumulación de desechos y suciedad alrededor de los contenedores. Normalmente la persona que solicita la intervención del Síndic de Greuges, lo hace después de haber planteado la cuestión a su ayuntamiento y no haber obtenido respuesta o no estar de acuerdo con ella.

La recogida de residuos y la limpieza viaria son uno de los servicios de prestación obligatoria de todos los ayuntamientos con independencia de cuál sea su número de población. La recogida de residuos es un servicio imprescindible y que debe ser prestado por la Administración pública, junto con el suministro de agua potable o el alumbrado público. Sólo hay que recordar hechos reales de falta de prestación de este servicio; el trastorno que causa en la calidad de vida y en la salubridad pública la acumulación de desechos en los espacios públicos.

Las molestias del servicio de recogida tienen que ser proporcionadas a su eficacia y al control de las condiciones de prestación del servicio

Hace muchos años el sistema generalizado de recogida de basura doméstica era de puerta a puerta y de forma manual en el mismo momento en que los ciudadanos depositaban la basura en la calle, según los horarios previamente fijados por la municipalidad.

Los nuevos hábitos sociales y el cambio en el consumo de productos domésticos han alterado de forma importante los tipos de desechos. La composición de los desechos ha variado con el paso del tiempo. Ahora es mucho más diversa y se ha incrementado su volumen de forma importante. Por otra parte, la obligación de ser más respetuosos con el entorno natural y

aprovechar mejor los recursos naturales ha favorecido formas de recogida selectiva, mediante una logística mucho más compleja, con el uso de elementos mecánicos y con la necesidad de ocupar espacios en la vía pública que antes quedaban libres. En una misma población y según la tipología de la trama urbana y las actividades económicas o residenciales predominantes, pueden convivir sistemas diferentes de recogida de residuos y, por lo tanto, también diferentes demandas de colaboración a la ciudadanía.

Sin duda, la correcta prestación del servicio significa que el ciudadano debe soportar algunas cargas para obtener un beneficio superior para él mismo y para el conjunto de la colectividad. Se espera que la Administración pública aplique soluciones razonadas, eficaces, unas molestias proporcionadas a la eficacia en el servicio y un correcto control de las condiciones en las que se realiza la prestación, para corregir lo que sea necesario.

La decisión municipal de dónde emplazar los contenedores es discrecional y debe ser motivada

La disconformidad con la ubicación de los contenedores acostumbra a ser la queja más frecuente. La decisión municipal de dónde emplazar los contenedores es de carácter discrecional en función de la información de la que dispone el ayuntamiento sobre las características de la zona, el volumen de residuos que hay que recoger y las características técnicas de la recogida mecánica. Es por ello que el Síndic no sugiere cambios de emplazamiento, a no ser que exista una evidencia clara de una situación mejor que no se ha tenido en cuenta.

En cuanto a las quejas por el ruido en las operaciones de descarga mecánica, ya sea por los vehículos o por la recogida de vidrio, los ayuntamientos manifiestan al Síndic que están obligando a los concesionarios del servicio a utilizar nuevos vehículos y sistemas más silenciosos que mejoren la maquinaria o utilicen gas o electricidad como energía mecánica. La recogida no siempre puede hacerse en horario diurno. El horario suele estar condicionado por la densidad de tráfico diurno y por los horarios de recepción de residuos en

los vertederos. Sin embargo, es necesario que la recogida selectiva de vidrio no se haga en horario nocturno.

En cuanto a la suciedad alrededor de los contenedores suele tener el origen en una capacidad insuficiente, una baja frecuencia de recogida o en el comportamiento incívico de los ciudadanos. El Síndic ha puesto de manifiesto la importancia de la función informativa y de pedagogía que deben desempeñar los ayuntamientos y, en consecuencia, los buenos hábitos de los ciudadanos a la hora de colaborar en la mejora del servicio y en las condiciones de recogida.

Como ya se ha dicho anteriormente, normalmente el Síndic no adopta resoluciones dirigidas a modificar la situación existente cuando se trata de decisiones discrecionales, como la de dónde emplazar los contenedores. Sin embargo, recuerda a los ayuntamientos que están obligados a ofrecer una respuesta razonada y suficiente a las peticiones o propuestas que formulen los vecinos en esta materia y que también tienen el deber de vigilar que el servicio se preste en las condiciones menos molestas para los ciudadanos. La mejor información y la respuesta singular a las observaciones hechas por los vecinos mejoran la buena percepción del servicio y pueden pacificar soluciones que inicialmente pueden no haber sido bien recibidas.

Queja 02075/2009

Vecinos del municipio de Collbató manifestaron su queja por la supuesta falta de actuación suficiente del Ayuntamiento a sus reclamaciones por la limpieza insuficiente de los contenedores, la presencia de desechos alrededor y el emplazamiento de los contenedores encima de la acera, hecho que dificultaba el paso a los peatones. Aunque la cuestión de la limpieza y la suciedad se resolvió, a la vista del emplazamiento de los contenedores, el Síndic sugirió su cambio, puesto que podría ser contrario a las determinaciones de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas y otras normas concordantes. El Ayuntamiento informó que los contenedores habían sido trasladados a otros emplazamientos que no afectaban al paso peatonal.

Queja 04222/2010

El reclamante acudió al Síndic porque entendía que las respuestas del Ayuntamiento de Barcelona a sus reclamaciones por el ruido producido por la recogida de muebles en horario nocturno no eran suficientes. Las respuestas ofrecidas por el Ayuntamiento justificaban la actividad en horario nocturno para no entorpecer la circulación de vehículos, manifestaban que era inevitable causar un mínimo de molestias por el tipo de residuo recogido y que habían avisado a los operarios para que fuesen el máximo de cuidadosos en su trabajo. El Síndic consideró que no había existido actuación irregular habida cuenta de las cinco respuestas dadas al reclamante, si bien sugirió al Ayuntamiento un mayor esfuerzo de pedagogía y de sensibilización en lo concerniente a los operarios encargados de la recogida.

Actuaciones de oficio

AO 00498/2010
Finalizada

Registro general de animales de compañía con microchip

A raíz de una visita con representantes de diferentes entidades protectoras de animales, se expuso al Síndic que la gestión del registro general de animales de compañía con microchip está en manos del Consejo de Colegios de Veterinarios de Cataluña, y no de la Administración catalana, y que no se ha hecho ningún concurso para esta adjudicación. De esta forma, los ayuntamientos, cuando quieren acceder a la base de datos del registro público de animales censados, tienen que pagar al Colegio. Por lo tanto, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar esta situación.

El Departamento de Medio Ambiente y Vivienda informa que el registro general de animales de compañía está gestionado directamente por este departamento, cuyo acceso es público y gratuito para todos los ayuntamientos de Cataluña que deseen utilizarlo para censar a los animales de compañía de sus municipios, y que otra cosa es el archivo de identificación de animales de compañía creado por el Consejo de Veterinarios de Cataluña, de carácter privado para uso de sus asociados.

Dada esta respuesta, el Síndic finaliza la actuación iniciada y traslada esta información a las personas interesadas.

AO 04642/2010
En tramitación

Las molestias de ruidos de los autobuses a las cocheras y estaciones

El Síndic ha iniciado una actuación de oficio en relación con la incidencia acústica proveniente de las cocheras y estaciones de autobuses. En los últimos años han llegado al Síndic diferentes quejas de particulares, residentes alrededor de estaciones o cocheras con el estacionamiento de los vehículos al aire libre, que coinciden en exponer las molestias por ruidos y vibraciones provenientes de estas instalaciones. Por este motivo, el Síndic se ha dirigido a la Dirección General de Transporte Terrestre y a la Secretaría de Industria y Empresa para solicitar información sobre este asunto.

8. ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Ordenación del territorio en cifras

Lentitud en la tramitación de las subvenciones y ayudas para la vivienda

Desproporción de los requisitos exigidos para acceder a la red de mediación para el alquiler social

Ejecución del planeamiento general e incidencia en los derechos de las personas afectadas

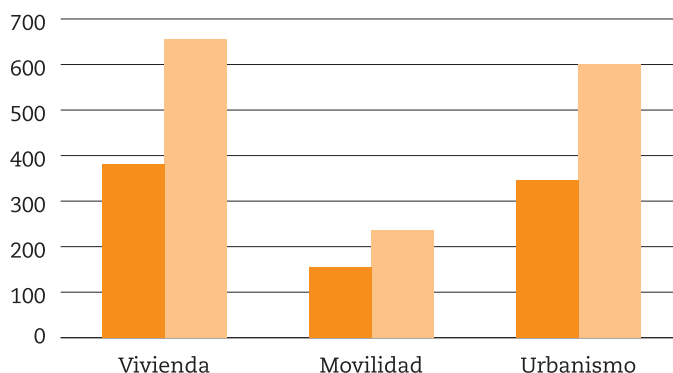
La aplicación del planeamiento a la actividad municipal

Actuaciones de oficio

Ordenación del territorio en cifras

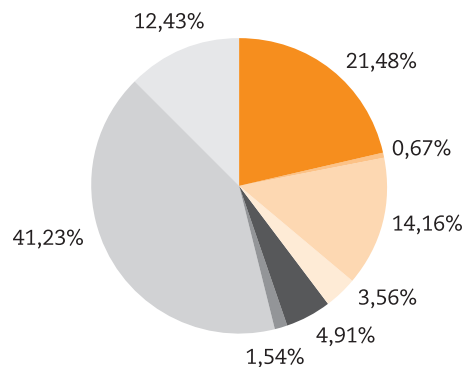
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Ordenación del territorio	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Vivienda *	378	4	656	1.038
Movilidad	155	-	236	391
Urbanismo **	344	1	601	946
Total	877	5	1.493	2.375



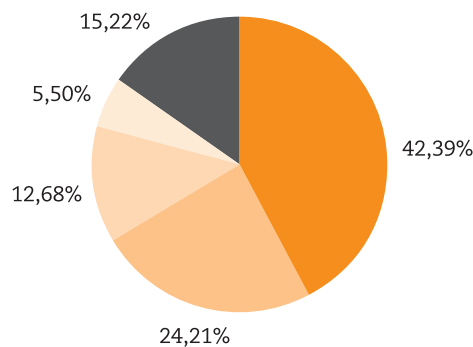
* Vivienda

Acceso y adquisición	21,48%
Acoso inmobiliario	0,67%
Conservación y mantenimiento	14,16%
Construcción y adecuación	3,56%
Cédulas de habitabilidad y licencias de primera ocupación	4,91%
Desahucios	1,54%
Subvenciones y ayudas	41,23%
Otras	12,43%
Total	100,00%



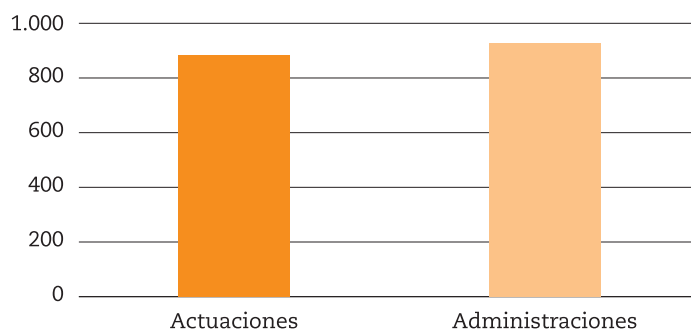
** Urbanismo

Disciplina urbanística e inspección	42,39%
Gestión urbanística y ejecución del planeamiento	24,21%
Planeamiento urbanístico	12,68%
Urbanizaciones no recepcionadas	5,50%
Otras	15,22%
Total	100,00%



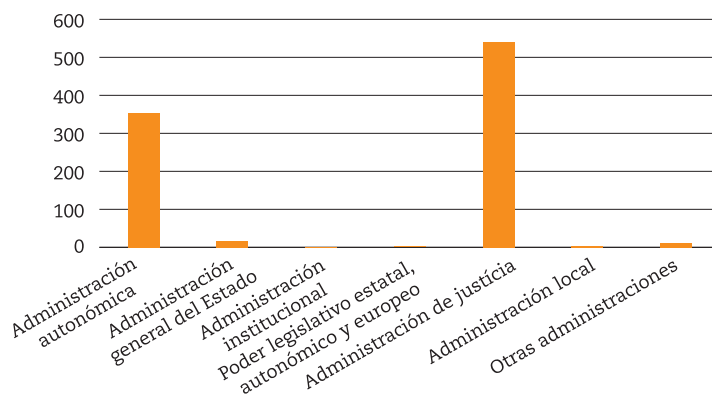
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	842	842
Dos administraciones afectadas	35	70
Tres administraciones afectadas	5	15
Total	882	927



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2010

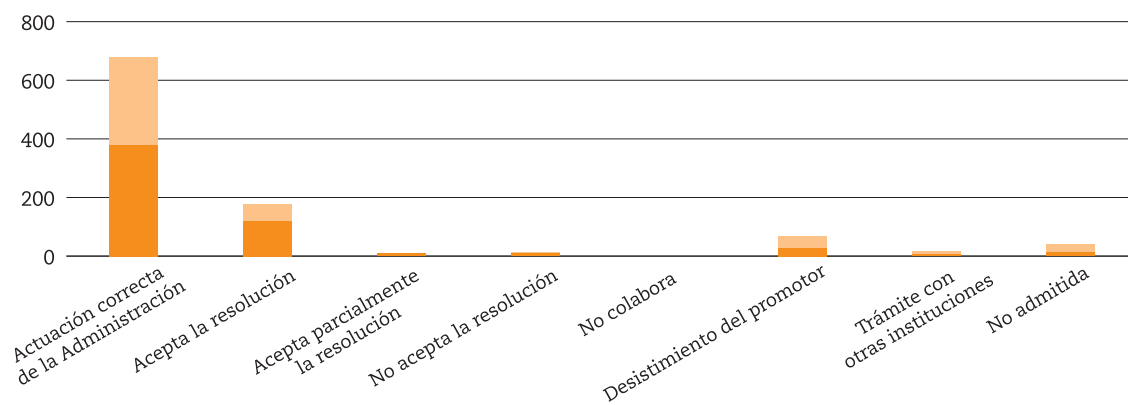
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	347	6	353
Administración general del Estado	14	2	16
Administración institucional	-	1	1
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	-	2
Administración local	540	1	541
Servicios de interés general	3	-	3
Otras administraciones	11	-	11
Total	917	10	927



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

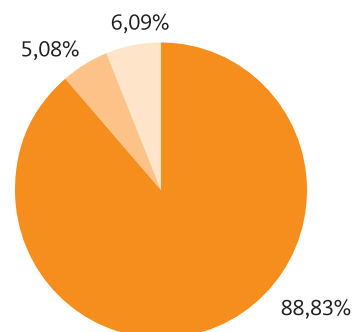
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	227	444	671	40,13%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	155	429	584	34,93%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	72	15	87	5,20%
Actuaciones finalizadas	552	408	960	57,42%
Actuación correcta de la Administración	379	300	679	40,61%
- Antes de la investigación del Síndic	87	144	231	13,82%
- Después de la investigación del Síndic	292	156	448	26,79%
Acepta la resolución	120	55	175	10,47%
Acepta parcialmente la resolución	10	-	10	0,60%
No acepta la resolución	10	2	12	0,72%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	28	40	68	4,07%
Trámite con otras instituciones	5	11	16	0,96%
No admitida	11	30	41	2,45%
Total	790	882	1.672	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	175	88,83%
■ Acepta parcialmente la resolución	10	5,08%
■ No acepta la resolución	12	6,09%
Total	197	100,00%



Lentitud en la tramitación de las subvenciones y ayudas para la vivienda

Este año, muchas personas han vuelto a exponer los problemas que les ha causado la lentitud en la tramitación de las ayudas para pagar el alquiler con el consiguiente retraso a la hora de hacer efectiva la ayuda. Cabe destacar a los jóvenes como colectivo especialmente afectado ante los problemas que les continúa causando la tramitación de la renta básica de emancipación. El Síndic también continúa recibiendo quejas en materia de ayudas para la rehabilitación de los edificios.

Pese a una cierta bajada de los precios de las viviendas en los últimos meses, los precios continúan siendo excesivos para las personas con recursos escasos. Puede decirse que, en términos generales, la bajada de precios no ha facilitado lo suficiente el acceso de los ciudadanos a las viviendas en el mercado libre, que se ha agravado por las dificultades existentes a la hora de encontrar la financiación necesaria.

Los problemas para acceder a una vivienda son un factor de exclusión social para los colectivos más débiles. Y en una época de crisis económica como la actual, la situación se agrava exponencialmente, ya que el principal, y casi único, motivo que impide el acceso a la vivienda es la falta de los recursos económicos necesarios para satisfacer este bien de primera necesidad imprescindible para desarrollar la vida de la persona con dignidad.

Se deben agilizar los procedimientos de tramitación de ayudas para la vivienda

El hecho de disponer de un espacio habitable, digno y adecuado, es condición necesaria para ejercer derechos fundamentales, como por ejemplo el derecho a la integridad física y moral (art.15 CE), el derecho a la intimidad personal y familiar (art. 18 CE) y el derecho a la libertad de residencia (art. 19 CE). Por ello, es imprescindible el esfuerzo de las administraciones públicas para ayudar a las personas que no disponen de recursos suficientes ya no tan solo para acceder a una vivienda, sino también para mantenerla a medio plazo.

La Ley del Derecho a la Vivienda creó un sistema de prestaciones para el pago del alquiler a través del cual se aligeran los trámites cuando el beneficiario continúa cumpliendo con los requisitos que le dieron derecho al reconocimiento de la ayuda. El objetivo de este cambio es agilizar la

tramitación y poder atender las necesidades de forma más inmediata. Sin embargo, si la Administración tarda seis meses en resolver la solicitud desde que finaliza el plazo de presentación de las solicitudes, cuando finalmente la ayuda llegue al ciudadano tal vez ya será demasiado tarde. Hay que intervenir de forma rápida y eficaz cuando los colectivos más desfavorecidos no pueden hacer efectivo su derecho a la vivienda. Deben agilizarse al máximo los procedimientos de tramitación de las ayudas para la vivienda tanto en el momento de la comprobación de los requisitos de las personas que solicitan la ayuda como, sobre todo, a la hora de hacer efectivo su pago para que las personas puedan hacer frente puntualmente a las rentas del alquiler o a las cuotas hipotecarias.

La suspensión inminente de la renta básica de emancipación por cualquier cambio en las condiciones de la persona evidencia un procedimiento muy rígido

Hay que revisar, pues, los procedimientos para evitar penurias excesivas a las personas con situación de necesidad y evitar que cuando llegue la ayuda, desgraciadamente, la acumulación de rentas sin pagar haga inevitable que la persona esté inmersa en un procedimiento judicial por la falta de pago del alquiler o de las cuotas hipotecarias.

En cuanto a la publicidad de la convocatoria de las ayudas, deben tomarse medidas para que la información llegue a todos los ciudadanos a través de todos los medios disponibles para evitar que, pese a que continúen cumpliendo las condiciones que les dieron derecho al reconocimiento de la ayuda, por desconocimiento, acaben presentando la solicitud de renovación de la ayuda fuera del plazo permitido. Así pues, realizar las comunicaciones tan solo por correo no garantiza que la información llegue a la persona que debe continuar recibiendo la ayuda, por lo que hay que incorporar, además, otros medios que acerquen estas comunicaciones a los ciudadanos. Hay que tener presente que la persona con dificultades para hacer frente al pago del alquiler puede ser más proclive al cambio de vivienda por haber encontrado otra que se ajusta más a sus posibilidades. Por este motivo, el Síndic sugirió al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda que incorporase otros medios que acercasen las comunicaciones a las personas, como por ejemplo

mensajes de texto a teléfonos móviles o bien correos electrónicos a las direcciones señaladas por los propios solicitantes.

Por otra parte, en cuanto a la denegación de las ayudas, hay que hacer un esfuerzo para que de la lectura de la resolución denegatoria se desprenda con claridad cuál ha sido el motivo por el que finalmente la persona no recibirá la ayuda. No es correcto enunciar únicamente cuál es el punto de las bases de la convocatoria que no se cumple, hay que indicar con claridad el motivo que ha causado la denegación. De lo contrario, se produce indefensión al ciudadano a la hora de presentar el recurso adecuado ante la denegación de la ayuda que, a estas alturas, es esencial para la persona.

Este año, hay que volver a hacer especial referencia a los problemas que está causando a los jóvenes la lentitud en la tramitación y el pago de la renta básica de emancipación y la resolución de cualquier incidencia que aparezca en su solicitud. Todo ello aún se agrava más por la falta de una información clara y comprensible que explique a la persona por qué motivo no recibe la ayuda a la que tiene derecho o bien el motivo por el que, de repente, la ha dejado de recibir. La suspensión inminente de la ayuda por cualquier cambio en las condiciones de la persona, por incrementos o bajadas del tipo impositivo del impuesto que grava el alquiler, o incluso de la entidad bancaria debido a las últimas fusiones de las cajas, evidencia un procedimiento excesivamente rígido y poco operativo.

Han sido frecuentes las quejas de jóvenes que habían comunicado el cambio con suficiente antelación a través de una instancia presentada ante la Oficina de Vivienda, antelación que tendría que permitir a la Administración desempeñar las funciones necesarias antes de suspender la ayuda, pero, igualmente, llegado el día, la ayuda se acaba suspendiendo por aquel cambio que la persona interesada comunicó con suficiente diligencia.

En cuanto a las ayudas para la rehabilitación de los edificios, se continúan recibiendo quejas de los vecinos de las comunidades de propietarios que hicieron un gran esfuerzo económico para rehabilitar su vivienda, pero pese al transcurso del tiempo, no han recibido el ingreso de la ayuda.

La tramitación de las ayudas mencionadas continúa siendo de una gran complejidad, sobre todo para los vecinos, que a menudo tienen que contratar los servicios de un profesional para tramitarlas correctamente. Hay que recordar a la Administración que, pese al carácter preclusivo de los plazos en la interposición de los recursos, cuando la tramitación ha sido excesivamente lenta, es reprochable que se desestimen los recursos por extemporáneos cuando se ha sobrepasado el plazo por unos días. En estas circunstancias, un exceso de formalismo en los plazos puede impedir que la comunidad de propietarios pueda defenderse en el supuesto de que haya algún error o confusión en relación a la documentación requerida y la que realmente se presentó.

Queja 04016/2009

La persona interesada estaba en desacuerdo con el hecho de que el Departamento le hubiese denegado la ayuda al alquiler y exponía que en la resolución no se entendía con claridad el motivo de la denegación. Aunque los fundamentos de derecho hacían referencia a la falta de pago de unos recibos de alquiler, en el apartado “resuelto” se denegaba la ayuda por no haber cumplido con los requisitos de la base 2 de la resolución de referencia. La base 2 no mencionaba la falta de pago de los recibos de alquiler o la falta de presentación de una determinada documentación, sino las personas que podían ser beneficiarias y, además, este motivo fue el mismo que se utilizó en la denegación de la ayuda en la convocatoria anterior. El Síndic constató que la resolución denegatoria obedecía a una respuesta estandarizada con un error que se iba repitiendo, por lo que recordó a la Administración que debía evitar respuestas estandarizadas porque de esta forma podía vulnerar el derecho de la persona a una respuesta congruente.

Queja 05833/2009

La promotora de la queja exponía que no había recibido la carta del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda en la que se informaba de la publicación de la nueva convocatoria de ayudas y de los plazos para presentar las solicitudes que cada año había recibido por correo ordinario por ser antigua perceptora de la ayuda. El Síndic constata que estas comunicaciones generaron una confianza en la persona interesada que impidió que presentase su solicitud dentro del plazo previsto, a pesar de continuar en la misma situación económica y personal que el año anterior. Una vez se confirmó que en el marco de la convocatoria en cuestión el Departamento había vuelto a enviar las cartas a los antiguos perceptores de la ayuda, pese a que la persona interesada no la había recibido, el Síndic sugirió al Departamento que incorporase otros medios, como el correo electrónico o mensajes SMS, para hacer llegar las comunicaciones a las personas interesadas. El Departamento de Medio Ambiente y Vivienda ha aceptado la sugerencia.

Desproporción de los requisitos exigidos para acceder a la red de mediación para el alquiler social

La exigencia de requisitos adicionales a las personas para acceder a una de las viviendas asequibles que se consiguen a través de las redes de mediación para el alquiler social es una de las quejas que este año ha recibido el Síndic.

Con el objetivo de incrementar el parque de viviendas en Cataluña con precios más asequibles, la Generalitat impulsó el programa de las redes de mediación de alquiler social a través del establecimiento de un sistema de garantías públicas para los propietarios de viviendas desocupadas. Los propietarios que firman el contrato de alquiler a través de la red de mediación para el alquiler social disfrutan de una serie de contraprestaciones y garantías a cambio de precios de renta por debajo de mercado.

La intervención de las administraciones públicas para garantizar el derecho a la vivienda exige que se tomen todas las medidas posibles para garantizar y promover que las personas dispongan de vivienda.

La Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho a la Vivienda, establece que el conjunto de actividades vinculadas con la provisión de viviendas destinadas a políticas sociales se configura como un servicio de interés general para asegurar una vivienda digna y adecuada para todos los ciudadanos.

Las garantías para los propietarios no tendrían que implicar requisitos excesivos para acceder a la red de mediación para el alquiler social

Una de las garantías de que disfruta el propietario que pone en alquiler su vivienda a través de la red de mediación para el alquiler social son los seguros de caución y multiriesgo, que se contratan con una empresa aseguradora. Aun así, para aceptar el riesgo de cobertura, la propia empresa aseguradora imponía unas condiciones adicionales, como por ejemplo que el inquilino dispusiera de un contrato de trabajo de una duración superior a la duración del contrato en

alquiler o bien que no constara como deudor en una de las listas de solvencia patrimonial.

Hay que ir con cuidado para que las garantías ofrecidas a los propietarios no impliquen requisitos excesivos ni desproporcionados para las personas que quieren acceder a este servicio de mediación y evitar que queden excluidas las personas que, por su situación económica, encuentran más obstáculos para acceder a una vivienda en el mercado libre.

No puede olvidarse que la red de mediación para el alquiler social que se ofrece por medio de las bolsas de vivienda se ha creado para atender las necesidades de vivienda de un sector de la población determinado: personas con ingresos bajos que se encuentran con graves dificultades para acceder a una vivienda y, por este motivo, necesitan la mediación de la Administración.

Hay que evitar que las entidades aseguradoras impongan unos requisitos de acceso más restrictivos que los que dispone el Decreto 244/2005

En coherencia con el fin de su creación, hay que evitar que las entidades aseguradoras impongan unos requisitos más restrictivos que los que dispone el Decreto 244/2005, de 8 de noviembre, ya que, en caso contrario, la red de mediación para el alquiler social pierde su razón de ser, que no es otra que la de atender a las personas que no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre por los elevados precios, las exigencias de los propietarios y sus circunstancias económicas.

Debe tenerse en cuenta que figurar como deudor en una lista de solvencia patrimonial no siempre acredita necesariamente la existencia de una deuda, sino la existencia de una reclamación de cantidad por parte de una empresa. Así pues, no puede considerarse que constar como deudor en una lista de solvencia tenga el mismo valor de prueba que la deuda reconocida en una resolución judicial o en un laudo arbitral.

Tampoco puede considerarse una práctica correcta exigir que la persona interesada en alquilar una vivienda disponga de un contrato de trabajo de duración superior a la del contrato en alquiler. Hacer una interpretación en este sentido del requisito establecido en el

artículo 47.1.c del Decreto en el que se exige tan solo poder demostrar ingresos regulares aunque provengan de rentas diferentes a las de trabajo, puede comportar la exclusión de las personas que se encuentran con más obstáculos a la hora de acceder a una vivienda precisamente por la temporalidad de su contrato de trabajo.

Así pues, condicionar el acceso del ciudadano a este servicio por el tipo de contrato que lo vincula a su puesto de trabajo parece del todo injusto, ya que, en realidad, el tipo de contrato de trabajo no depende de la voluntad del

trabajador.

Cabe decir que el Departamento ha informado al Síndic que desde la entrada en vigor del Plan para el Derecho a la Vivienda 2009-2012, la cobertura de caución de las viviendas incluidas en el Programa de Mediación para el Alquiler Social ya no está vinculada a una aseguradora contratada externamente, sino que corresponde a la cobertura de que dispone la Generalitat para las viviendas alquiladas en Cataluña: el Avalloguer. Esta medida tendría que evitar la imposición de requisitos extras para acceder al servicio mencionado.

Queja 03198/2009

La Oficina de Vivienda de Gavà no aceptó la solicitud de una persona para alquilar un piso a través de la red de mediación porque constaba como deudora en una lista de solvencia patrimonial. La Oficina de Vivienda justificaba la denegación por el hecho de que, para contratar el seguro de caución y riesgo, se trasladaban los datos del posible inquilino a la aseguradora, que era finalmente la que aceptaba el riesgo.

En este caso, la persona interesada aparecía como deudora en una lista de una conocida asociación nacional de establecimientos financieros por una supuesta deuda contraída con una empresa de telefonía que también había sido denunciada por la persona interesada ante organismos de defensa de los consumidores.

En este caso, el Síndic sugirió al Departamento que revisase las condiciones pactadas con la entidad aseguradora para flexibilizar el requisito de que los inquilinos no figuren inscritos como deudores en registros de solvencia patrimonial.

El Departamento aceptó la sugerencia e informó al Síndic de que, con la entrada en vigor del Plano para el Derecho a la Vivienda del 2009-2012, la cobertura de caución ya no está vinculada a un seguro contratado externamente sino que corresponde al Avalloguer, que es la cobertura de que dispone la Generalitat.

Ejecución del planeamiento general e incidencia en los derechos de las personas afectadas

Las quejas que recibe el Síndic en relación a urbanismo, en la mayor parte, se refieren a la falta de ejecución del planeamiento y a la incidencia que ello tiene en los patrimonios de las personas. Algunas quejas se plantean en relación con el incumplimiento del mandato que la propia Administración introduce en un instrumento de planeamiento general de desarrollar determinados sectores mediante planes derivados. Asimismo, son muchas las quejas que denuncian la falta de ejecución de sectores pendientes de urbanización, como por ejemplo la regularización de las urbanizaciones de los años 60 y 70. En estas quejas, las personas interesadas exponen situaciones de inseguridad en relación al régimen aplicable a las licencias de obras y manifiestan que han sufrido perjuicios económicos por no poder materializar el derecho de edificación derivado del derecho de propiedad.

La falta de ejecución del planeamiento, además de afectar al interés colectivo, también puede causar perjuicios económicos en patrimonios privados

Desde un punto de vista del interés general, el planeamiento urbanístico es la herramienta mediante la cual los ayuntamientos organizan el crecimiento y la convivencia urbana en el término municipal. El planeamiento municipal es una propuesta con una fuerte vocación de realidad; las determinaciones establecidas en las figuras de planeamiento municipal nacen para ir más allá del papel y ser materializadas mediante su ejecución. Por otra parte, desde un punto de vista de interés privado, el planeamiento, tal y como establece la Ley de Urbanismo, limita y condiciona el ejercicio de las facultades urbanísticas del derecho de propiedad.

La falta de ejecución del planeamiento, además de la afectación que puede producir en el interés colectivo de todas las personas, también puede causar perjuicios económicos en patrimonios privados. Es el caso de los terrenos que se incluyen en unidades de actuación que tardan a ser desarrolladas. En este sentido, el Síndic continúa recibiendo quejas relacionadas con las urbanizaciones sin los servicios urbanísticos básicos. En estos casos, el Síndic recuerda a los

ayuntamientos sus competencias en materia de gestión urbanística, que deben materializarse en un papel de mayor liderazgo en los procesos de urbanización. También recuerda la posibilidad de solicitar las ayudas previstas en la Ley de Regularización de las Urbanizaciones. Asimismo, sugiere que haya un mayor diálogo entre los propietarios afectados y la entidad municipal en la gestión urbanística para que se pueda ajustar más tanto a los intereses generales como a los intereses particulares.

Los retrasos en el desarrollo de la gestión urbanística generan situaciones de inseguridad a los propietarios afectados

Aunque son varios los municipios que se han beneficiado de las ayudas de la Ley de Regularización de Urbanizaciones con Déficit Urbanísticos, hay que tener en cuenta que la situación actual de crisis económica es un obstáculo en este proceso de desarrollo urbanístico. Los protagonistas, ayuntamientos y particulares, han visto mermada su capacidad económica para hacer frente a los gastos de urbanización.

Hay que evitar, sin embargo, la existencia de figuras de planeamiento que afectan a los derechos patrimoniales de propietarios o que generan expectativas legítimas que no se materializan por la inactividad de la administración actuante. Estos retrasos a la hora de desarrollar la gestión urbanística producen situaciones de inseguridad en los propietarios afectados; los particulares no saben si se acabará ejecutando el planeamiento o si finalmente la Administración acabará por modificarlo porque el paso de los años ha variado las circunstancias y las necesidades que lo justificaron. Al respecto, hay que tener en cuenta que la falta de ejecución del planeamiento por causas imputables a la Administración puede generar en los particulares el derecho a ser resarcidos por los perjuicios sufridos.

De acuerdo con el artículo 119.2 del Decreto Legislativo 1/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Urbanismo, el inicio del expediente de reparcelación conlleva, sin necesidad de declaración expresa, la suspensión del otorgamiento de licencias hasta que sea firme en vía administrativa el acuerdo de aprobación de la reparcelación. La figura de la suspensión de licencias tiene como finalidad evitar que en

procesos de configuración urbanística de los terrenos, dados para la tramitación de un plan o un proyecto de reparcelación, no se hagan actuaciones que puedan ser contrarias al régimen resultante de estos procesos.

Los ayuntamientos deben ajustar su actuación a los principios de celeridad y diligencia

La suspensión de licencias comporta una privación temporal del derecho a edificar de los propietarios de acuerdo con las condiciones urbanísticas de los terrenos. La suspensión de este derecho puede causar perjuicios en el patrimonio de los propietarios afectados. Por este motivo, y para evitar abusos de las administraciones urbanísticas actuantes, la Ley fija un límite de dos años en el caso de la elaboración de figuras de planeamiento. Sin embargo, en cuanto a la tramitación de los proyectos de reparcelación, no existe ningún límite temporal para la suspensión de licencias. Aun así, los ayuntamientos deben ajustar su actuación a los principios de celeridad y diligencia y, si no lo hacen, tendrán que responder de los daños y perjuicios causados por el retraso en su actuación.

Finalmente, de los recordatorios de deberes legales y las sugerencias que el Síndic ha hecho llegar a las administraciones en los casos en los que se ha planteado la falta o los retrasos en la ejecución del planeamiento, pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- Cuando las determinaciones que contienen los planes municipales no se ejecutan, el planeamiento pierde su sentido de ordenación urbanística y también se producen lesiones en el ámbito de los derechos y de las expectativas de la ciudadanía en general y en el patrimonio de los propietarios afectados.
- Los ayuntamientos son los titulares de las competencias tanto de planeamiento como de gestión urbanística. Aunque los particulares participen en la gestión urbanística, los ayuntamientos conservan esta titularidad y son responsables en última instancia de la ejecución del planeamiento.
- Los principios de celeridad y diligencia deben regir la actuación urbanística de la Administración.
- Cuando los retrasos o la falta de ejecución del planeamiento sean debidos a causas imputables a la administración actuante (en la mayor parte, ayuntamientos) ésta tendrá que responder patrimonialmente por los daños y perjuicios causados.

Queja 02358/2009

Esta queja fue presentada por una persona propietaria de una finca incluida en el Programa de Actuación Urbanística y el Plan Parcial de Ordenación del Sector Baixador de Vallvidrera y de Les Planes de Barcelona (PAU-PP), aprobado en 1980. Este PAU-PP prevé que, en el caso de que la entidad urbanística colaboradora no haga la reparcelación del sector, la Administración la llevará a cabo expropiando las fincas que no se acojan a la reparcelación y compensando con suelos edificables a los propietarios afectados. A día de hoy, transcurridos más de veinte años, aún no se han ejecutado estas previsiones de planeamiento. El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que adecue el planeamiento a la realidad del territorio y que valore la posibilidad de resarcir a la persona interesada de los daños que pueda acreditar causados por la inactividad del Ayuntamiento durante estos años.

Queja 04194/2009

Una persona con discapacidad física había pedido en el año 2005 una licencia de obras para eliminar las barreras arquitectónicas de su vivienda. Aquel octubre se había acordado el inicio de un proyecto de reparcelación en que estaba incluida esta vivienda y, por lo tanto, se había suspendido el otorgamiento de licencias en el sector afectado. A pesar de que el proyecto de reparcelación se había aprobado definitivamente en enero de 2008, en la fecha del informe del ayuntamiento (julio de 2010) aún no se podía levantar la suspensión porque no se había notificado a todos los propietarios. El Síndic recordó al ayuntamiento que debía actuar con celeridad y diligencia y según la normativa. El artículo 113.2 d) del Decreto legislativo 1/2005 determina que la notificación del acuerdo de aprobación definitiva se debe producir en el plazo de dos meses desde el fin del plazo de información pública. La Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas establece que cualquier notificación se debe tramitar en el plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto se haya dictado. El retraso en la tramitación del proyecto de reparcelación no permitía a la persona interesada hacer efectivo su derecho a la igualdad, ya que le impedía obtener la licencia de obras necesaria para eliminar las barreras arquitectónicas que dificultaban la accesibilidad a su vivienda.

La aplicación del planeamiento a la actividad municipal

Sucede con una cierta frecuencia que, para atender necesidades puntuales de interés general durante un periodo de tiempo determinado, los municipios utilizan espacios libres para acoger de manera provisional equipamientos concretos, como por ejemplo escuelas o mercados. El Síndic se planteó en qué condiciones y con qué límites eran posibles estas actuaciones a raíz de la queja presentada por la ubicación del cuartel de bomberos del Eixample de Barcelona en el parque de Joan Miró. Después de ponderar los intereses públicos que confluyen en estas decisiones, llegó a las siguientes conclusiones.

Puesto que el planeamiento es de cumplimiento obligado, los actos de transformación y de utilización del suelo deben ajustarse a las determinaciones urbanísticas que contienen según la clase de suelo y los usos previstos. No sólo la actividad edificatoria de los particulares debe adaptarse a los planes municipales, sino que la actividad edificatoria de los propios ayuntamientos debe someterse a su propio diseño de ordenación urbanística, tanto respecto a los usos como en cuanto a los parámetros de edificación. Dentro de este marco jurídico tienen que moverse las licencias urbanísticas. Las licencias urbanísticas, como actos reglados que son, deben ser otorgadas por los ayuntamientos de acuerdo con lo que dispongan las leyes urbanísticas, el planeamiento y las ordenanzas municipales, aunque autoricen obras o usos de carácter municipal.

La simple cualificación de un terreno no es suficiente para determinar qué usos son posibles en él. El planeamiento debe regular de una manera explícita los parámetros urbanísticos y los usos que regirán cada sector. La mayor parte de las veces estas determinaciones se establecen en el planeamiento general, en cuanto al suelo urbano, o en el planeamiento derivado, si se trata de suelo urbanizable. En otros casos, sin embargo, el plan prevé la redacción de un plan especial posterior que debe especificar los usos y las condiciones de edificación. Es el caso del artículo 203 del Plan General Metropolitano de Barcelona, que remite a un plan especial que tendrá como objetivo regular los usos permitidos en los parques urbanos. Los ayuntamientos deben elaborar y aprobar estos planes para dotar de seguridad jurídica el ordenamiento urbanístico y establecer un marco jurídico claro para la concesión de

las licencias urbanísticas.

Si no existe ninguna figura de planeamiento que especifique los usos que se admiten en un espacio libre, a la hora de admitir un uso diferente a los usos relacionados con el tiempo libre propios de una zona verde o de un parque urbano, se debe tener un cuidado especial para que eso no implique una utilización privativa o anormal que limite o obstaculice su uso común. Cabe recordar la importancia de los espacios libres en la ciudad donde sirven el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El propio ordenamiento urbanístico otorga una mayor relevancia a los espacios libres respecto a otros sistemas urbanísticos. Las sucesivas leyes de urbanismo han establecido una superficie mínima de espacios libres de edificación por metro cuadrado de techo edificable estándar que responde a la necesidad de descongestionar las ciudades y que debe ser respetado por el planeamiento; un procedimiento cualificado cuando se trata de modificaciones de planes que puedan reducir su superficie o localización, e incluso se ha eliminado la prescripción de la acción para restaurar la legalidad urbanística cuando se trata de obras o usos ilegales en zonas verdes públicas o espacios libres de edificación.

Las personas deben poder intervenir en los procedimientos de autorización de obras y usos que afecten a los espacios libres

También hay que tener presente que, si bien el Texto Refundido de la Ley de Urbanismo prevé la posibilidad de autorizar usos y obras provisionales, debe hacerse con unas condiciones: tiene que ser suelo urbanizable delimitado sin plan parcial aprobado y los terrenos deben estar afectados por sistemas urbanísticos generales o locales mientras no se expropian, se ocupen o se reparcelen. También se permite que los terrenos destinados a sistemas urbanísticos generales o locales ya adquiridos por la Administración pública puedan ser utilizados de forma temporal y esporádica para instalar mercados ambulantes o para desarrollar actividades de tiempo libre, deportivas, recreativas, culturales y similares, sin que la autorización de estos usos comporte el

incumplimiento de la obligación de destinar los terrenos a las finalidades determinadas por el planeamiento urbanístico, ya que se trata de instalaciones fácilmente desmontables y relacionadas con el uso común.

Finalmente, el Síndic considera que las personas deben ser informadas y tienen que

poder intervenir en los procedimientos de autorización de obras y usos que afecten a los espacios libres. En estos procedimientos hay que prever un trámite de información pública y de audiencia para permitir la participación de todo aquél que quiera alegar lo que crea conveniente para los intereses propios y colectivos.

Queja 03884/2009

En esta queja se planteó la ubicación del cuartel de bomberos del Eixample de Barcelona en el parque de Joan Miró. En este caso, el Síndic consideró la decisión municipal de situar de manera provisional este cuartel en unos terrenos cualificados de espacios libres, parques y jardines urbanos. El Síndic consideró que había que dotarlo de la regulación normativa del régimen del suelo que diese cobertura a las actuaciones que se preveían hacer y garantizar así la seguridad jurídica en cuanto a los usos permitidos en el parque urbano de Joan Miró. En este sentido, sugirió al Ayuntamiento de Barcelona la elaboración y aprobación de un plan especial que regulase el sistema de espacios libres de acuerdo con la protección especial que le otorga el ordenamiento urbanístico, tal y como establece el artículo 203 del Plan General Metropolitano. El Síndic también sugirió que en casos similares se tramitase la autorización a través de un procedimiento calificado en el que pudiesen intervenir las personas. El Ayuntamiento de Barcelona ha aceptado esta última sugerencia, ya que tiene previsto modificar la Carta Municipal de Barcelona para prever un procedimiento específico en los casos de actuaciones en sistemas urbanísticos de espacios libres.

Actuaciones de oficio

AO 00042/2010
Finalizada

Sobre las viviendas de los cuarteles sin uso de la Guardia Civil

A raíz de una queja referida al desalojo de unas familias que ocupaban de forma ilegal los cuarteles de la Guardia Civil en la localidad de Montgat, el Síndic tiene conocimiento de que ADIGSA ha mantenido conversaciones con la Dirección General de la Guardia Civil para ver si sería posible la cesión de las viviendas para uso social de estos cuarteles, que actualmente están vacías. El Síndic abre una actuación de oficio para plantearle al Defensor del Pueblo que estudie las posibilidades de la cesión de uso, a la Generalitat de Cataluña, de las viviendas situadas en cuarteles abandonados para que se destinen a vivienda social.

AO 04240/2010
En tramitación

Criterios utilizados por el Ministerio de Vivienda a la hora de reclamar la devolución de ingresos indebidos a los jóvenes que recibieron la renta básica de emancipación en 2009

El Síndic ha sabido por la prensa que el Ministerio de Vivienda ha comunicado a muchos jóvenes que tenían que devolver la renta básica de emancipación recibida en 2009 por sobrepasar el límite de ingresos que les permitía ser beneficiarios de la ayuda. Al parecer, algunos de los afectados sobrepasaban el umbral económico por muy poco y, en muchas ocasiones, se han computado ingresos totalmente imprevisibles, como por ejemplo bonificaciones de la empresa o el abono de horas extra. Así, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio en el marco de la cual se estudiarán cuáles han sido los criterios utilizados por el Ministerio de la Vivienda a la hora de reclamar la devolución de los ingresos indebidos a los jóvenes que recibieron la ayuda de la renta básica de emancipación y cuál es su posible afectación en los derechos de los jóvenes de Cataluña. Por este motivo, el Síndic se ha dirigido a Administración, Promoción y Gestión, S.A. (ADIGSA) para solicitar información sobre este asunto.

AO 05490/2010
En tramitación

El incremento de ejecuciones hipotecarias por parte de las entidades financieras provocado, en gran parte, por la actual situación de crisis económica

La prensa se ha hecho eco de un informe publicado por una asociación de consumidores y usuarios en el que se expone que más de 40.000 personas en Cataluña han perdido su vivienda en los últimos tres años por no poder pagar las cuotas hipotecarias y que, si se mantiene la tendencia al alza de los últimos meses, las ejecuciones hipotecarias pueden llegar a las 100.000 personas a finales de año. Este hecho junto con situaciones como las vividas en el municipio de Badia del Vallès, donde se han vendido viviendas de protección oficial a un precio muy superior al tasado, han puesto de manifiesto una falta de coordinación y control de la Administración en cuanto a las transmisiones de viviendas de protección oficial. Así pues, en la medida en que el derecho a la vivienda es un derecho estatuario, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar qué medidas tomarán las administraciones ante este problema social. Por ello, el Síndic se ha dirigido a la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia, a la Secretaría de Vivienda y al Colegio de Notarios para solicitar información sobre este asunto.

AO 06132/2010
En tramitación

La construcción del llamado *Cuarto Cinturón* de Barcelona

El Síndic ha recibido varias quejas que manifiestan la disconformidad con la construcción y el alcance del proyecto de nueva carretera conocido como *Cuarto Cinturón*. Este proyecto lo lleva a cabo el Ministerio de Fomento bajo la denominación Cierre de la Autovía Orbital de Barcelona. Muchas de las quejas también plantean la disconformidad con las alegaciones presentadas al proyecto por parte del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y solicitan la interposición de un conflicto de competencias. En consecuencia, para estudiar detenidamente estas y otras cuestiones que puedan plantearse en relación con el mencionado proyecto de infraestructura, el Síndic ha abierto esta actuación de oficio.

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana en cifras

Incumplimiento en la periodicidad de las sesiones ordinarias del pleno municipal

Falta de acceso público a la información y transparencia de actas del pleno y de la junta de gobierno

Negativa a facilitar la participación de grupos municipales en medios de comunicación públicos

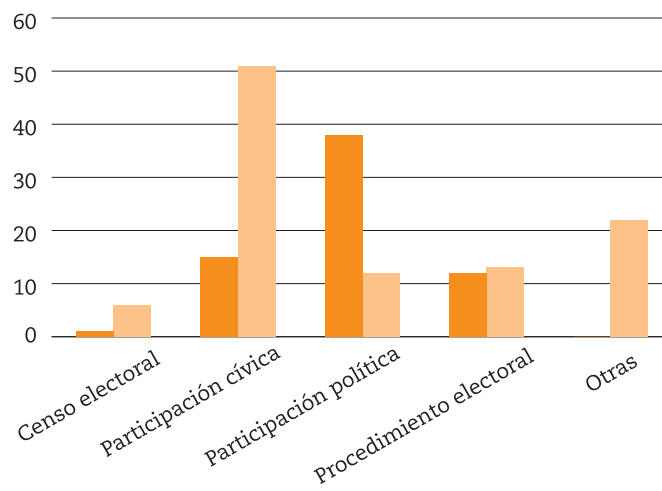
Dificultades de las personas invidentes para acceder a la información en procesos electorales

Actuaciones de oficio

Participación ciudadana en cifras

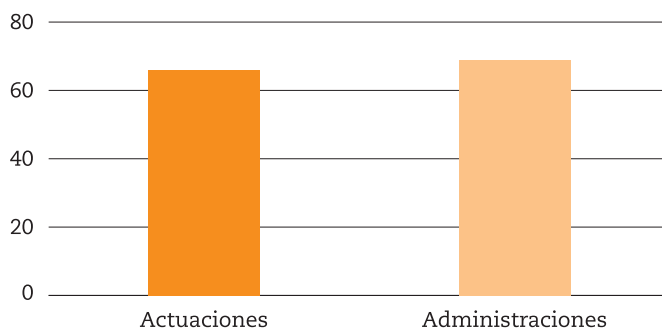
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Participación ciudadana	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Censo electoral	1	-	6	7
Participación cívica	14	1	51	66
Participación política	37	1	12	50
Procedimiento electoral	12	-	13	25
Otras	-	-	22	22
Total	64	2	104	170



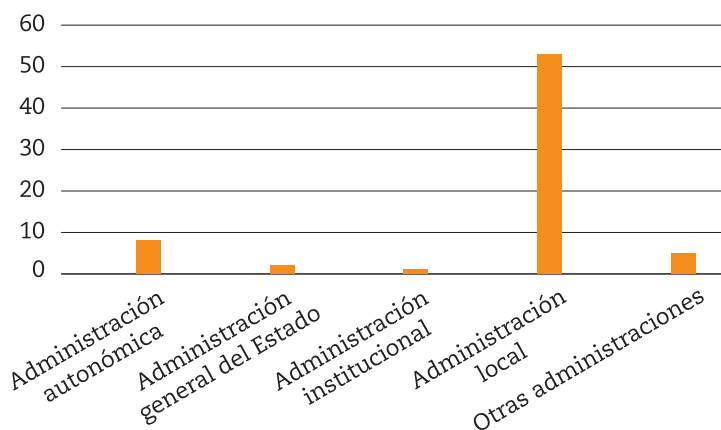
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	63	63
Dos administraciones afectadas	3	6
Total	66	69



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

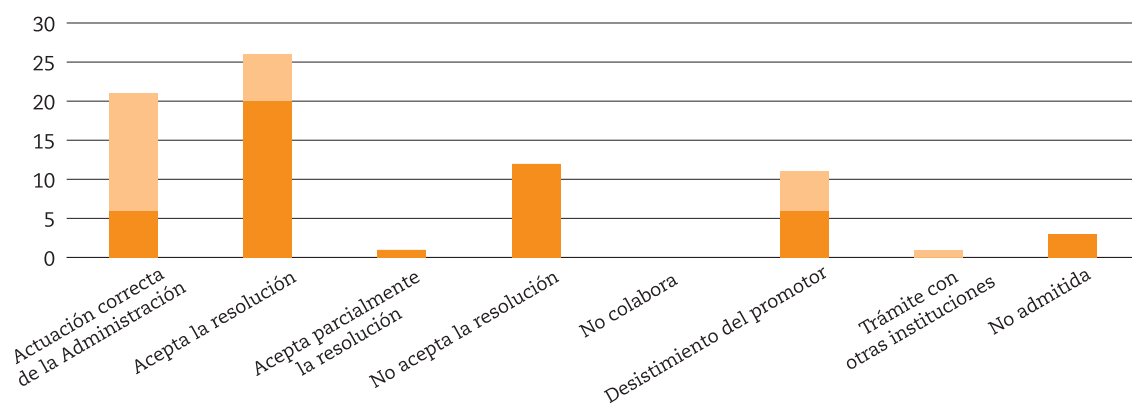
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	6	2	8
Administración general del Estado	1	1	2
Administración institucional	1	-	1
Administración local	53	-	53
Otras administraciones	5	-	5
Total	66	3	69



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

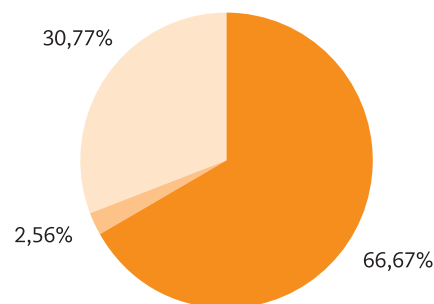
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	19	39	58	43,61%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	14	36	50	37,59%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	5	3	8	6,02%
Actuaciones finalizadas	45	27	72	54,14%
Actuación correcta de la Administración	6	15	21	15,79%
- Antes de la investigación del Síndic	4	12	16	12,03%
- Después de la investigación del Síndic	2	3	5	3,76%
Acepta la resolución	20	6	26	19,55%
Acepta parcialmente la resolución	1	-	1	0,75%
No acepta la resolución	12	-	12	9,02%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	6	5	11	8,27%
Trámite con otras instituciones	-	1	1	0,75%
No admitida	3	-	3	2,26%
Total	67	66	133	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	26	66,67%
■ Acepta parcialmente la resolución	1	2,56%
■ No acepta la resolución	12	30,77%
Total	39	100,00%



Incumplimiento en la periodicidad de las sesiones ordinarias del pleno municipal

Son frecuentes las quejas en las que los regidores de la oposición denuncian que las sesiones ordinarias de pleno no se celebran en las fechas preestablecidas, se superan con creces los plazos o son sustituidas por sesiones extraordinarias.

La sesión de pleno es el acto formal y solemne en el que el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal delibera y, si procede, adopta acuerdos en relación con las materias de su competencia. Las sesiones del pleno pueden ser ordinarias, extraordinarias y extraordinarias de carácter urgente.

La nota definitoria de la sesión ordinaria es la regularidad de su celebración, ya que la periodicidad debe ser preestablecida por acuerdo del propio pleno, partiendo de la regularidad mínima fijada legalmente, en función de la población del municipio.

En estos casos, el Síndic ha recordado que la periodicidad mínima legalmente determinada es la que permite formular una agenda de trabajo y garantizar la preparación de los asuntos por parte de los grupos municipales que deben ejercer la función de control de gobierno.

Las sesiones ordinarias deben celebrarse en la periodicidad preestablecida por el pleno

En cuanto al hecho de sustituir los plenos ordinarios no celebrados por otros extraordinarios, el Síndic también ha recordado que el régimen jurídico que rige los dos tipos de sesiones es diferente, tanto por el régimen de funcionamiento como por la funcionalidad material de los dos tipos de sesiones, por lo que estos cambios pueden afectar a las garantías de participación.

Ahora bien, es cierto que en ocasiones no es posible cumplir estrictamente la determinación del pleno en cuanto a la fecha preestablecida para la celebración de una sesión ordinaria, cuando por ejemplo coincide con un día festivo.

En relación con estas situaciones concretas, de carácter excepcional, el Síndic entiende que el pleno tiene potestad de decidir sobre la modificación de la fecha de celebración al siguiente día hábil o a cualquier otro día dentro del plazo preestablecido, sin que eso tenga que comportar un cambio de régimen en la sesión plenaria, o sea, sin que el hecho de celebrar el pleno en otra fecha del mismo mes y previo acuerdo del pleno, implique que la sesión pase a ser extraordinaria.

Queja 00159/2010

Un grupo municipal se dirigió al Síndic para exponer varias incidencias en el Ayuntamiento de Molins de Rei que, a su parecer, dificultaban el ejercicio del derecho de participación en los asuntos públicos.

Una de las situaciones es la falta de regularidad en la celebración de las sesiones ordinarias del pleno, que para la población de Molins de Rei deben tener, como mínimo, una frecuencia mensual, y la otra el hecho de que el aplazamiento de estas sesiones ordinarias a menudo implica su sustitución por sesiones extraordinarias, con el consiguiente cambio de régimen jurídico.

En relación con esta incidencia, el Síndic recordó al Ayuntamiento que el calendario de sesiones ordinarias predeterminado por acuerdo del pleno es vinculante y debe cumplirse, sin demorar su convocatoria o cambiar las sesiones a extraordinarias, sin perjuicio de que por una situación concreta de carácter excepcional el propio pleno acuerde modificar la fecha de celebración dentro del plazo preestablecido.

Falta de acceso público a la información y transparencia de actas del pleno y de la junta de gobierno

Este año se ha planteado la cuestión relativa a decisiones municipales de no publicar actas de los plenos, juntas de gobierno local y comisiones informativas en sedes electrónicas, debido a las restricciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

La iniciativa de algunas entidades locales de publicar las actas de las sesiones del pleno, de la junta de gobierno o de las comisiones informativas en las respectivas sedes electrónicas se cuestiona cuando contienen datos de carácter personal, por las limitaciones derivadas del marco normativo destinado a su protección.

En relación con esta situación, el Síndic ya ha hecho público su convencimiento de que la práctica de publicar las actas y los acuerdos que toman las entidades del sector público, con las medidas previas que correspondan para salvaguardar el derecho a la protección de datos personales en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, es una herramienta muy relevante en términos de transparencia y publicidad de la actuación de la Administración, que favorece el derecho de acceso a la información y de participación de los ciudadanos en la vida local.

Las entidades locales deben publicar en sus sedes electrónicas las actas del pleno

En este sentido, siempre resultarán positivos los esfuerzos que haga la Administración para avanzar en la línea de favorecer medidas de transparencia y publicidad, así como medidas dirigidas a ampliar las vías de acceso que tiene el ciudadano para informarse sobre su actividad.

En cuanto a la publicación de las actas del pleno en la sede electrónica, el artículo 10.2 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del Uso de los Medios Electrónicos en el sector Público de Cataluña, dispone que las entidades locales las deben publicar en su sede electrónica,

teniendo en cuenta los principios y garantías que establece la normativa de protección de datos y la de protección del derecho al honor y a la intimidad.

A tal efecto, pueden incluirse datos de carácter personal sin tener el consentimiento de la persona interesada, si se trata de datos referentes a actos debatidos en el pleno de la corporación o a disposiciones objeto de publicación en el boletín oficial correspondiente. En el resto de supuestos, sin perjuicio de lo que dispongan otras leyes, la publicación únicamente es posible si se dispone del consentimiento de la persona interesada o si los datos no pueden, en ningún caso, vincularse con la persona interesada.

En cuanto a la publicación de las actas de la Junta de Gobierno y de las comisiones informativas, hay que tener en cuenta que existe un hecho diferencial fundamental, y es que se trata de sesiones que no tienen carácter público. Adicionalmente, y en cuanto a la Ley 29/2010, de 3 de agosto, tampoco se hace ninguna referencia específica a la obligatoriedad de su publicación.

En estos casos, el Síndic ha afirmado que el ordenamiento jurídico ofrece vías para salvaguardar los derechos protegidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, que a la vez permiten potenciar la garantía del derecho a la información y del principio de transparencia.

Así, el Síndic entiende que la publicación de estas actas será compatible con la salvaguardia de los derechos protegidos por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, si la Administración adopta las medidas necesarias para disociar los datos personales que se incluyan en ellas (y sobre los cuales las personas interesadas no hayan dado su consentimiento o no haya una habilitación legal), de forma que la información que se mantenga en las actas publicadas no pueda asociarse a una persona identificada o identificable.

También cabe recordar que, a pesar de que no existe una obligación normativa de publicar las actas de los órganos colegiados de los entes locales, la Ley 29/2010, de 3 de agosto, sí impone a las entidades que integran el sector público el deber de difundir, por medios electrónicos, la información relativa a los acuerdos que toman las entidades del sector público, de acuerdo con lo establecido por su normativa reguladora.

Queja 00533/2010

El Ayuntamiento de Sils decidió, por decreto de alcaldía, suspender la decisión del pleno de publicar las actas de los plenos, juntas de gobierno local y comisiones informativas en la página web, debido a las restricciones derivadas de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. Un grupo municipal se dirigió al Síndic disconforme con esta decisión y con la tardanza en la publicación en la web de las convocatorias de las sesiones de pleno. Examinada la información municipal, el Síndic manifestó que no se ajustaba a derecho el hecho de que, por decreto de alcaldía, se decidiese sobre la vigencia o suspensión de una decisión adoptada por el pleno.

En cuanto a la publicidad de las actas de los plenos, el Síndic recordó al Ayuntamiento lo dispuesto en el artículo 10.2 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, y respecto a la publicación del resto de actas, sugirió que procurase no restringir el acceso a esta información, mediante la adopción de medidas destinadas a salvaguardar los derechos protegidos en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. Respecto a la publicidad de la convocatoria de los plenos en la web municipal, el Síndic sugirió que esta información se publicase con un mínimo de dos días de antelación a la fecha de celebración del pleno.

Negativa a facilitar la participación de grupos municipales en medios de comunicación públicos

El Síndic ha recibido quejas en las que miembros de corporaciones locales exponían haber sufrido limitaciones de acceso a determinados medios públicos municipales, como por ejemplo las webs municipales.

En numerosas ocasiones el Síndic ha manifestado la importancia de garantizar y preservar la libre circulación de la información y la opinión sobre los hechos municipales. A través del legítimo contraste de pareceres y la confrontación de ideas, las personas pueden conformar su criterio sobre la actuación del gobierno, sobre las cuestiones que afectan a la colectividad, y ejercer su derecho de voto de manera más informada y responsable.

Este año, el Síndic ha tenido que reiterar estas reflexiones para resolver las quejas mencionadas. En este sentido, el Síndic ha recordado que cuando un ayuntamiento acuerda disponer de medios de comunicación pública, el acceso a estos medios debe estar garantizado para la totalidad de los grupos municipales, sin que importe el soporte en el que éstos se manifiestan, por lo que también debe asegurarse el acceso al web municipal.

Los medios de comunicación públicos deben incorporar tanto la información como la opinión de los regidores y los grupos municipales

El Síndic también ha expuesto estos argumentos para resolver un caso en el que se afirmaba que estos medios están destinados a informar a la ciudadanía de toda la actividad que genera un ayuntamiento, sin que tenga cabida el debate político.

El Síndic entiende que el derecho garantizado de participación en los medios de comunicación de titularidad municipal tiene sentido puesto que resulta un instrumento idóneo al alcance de los electos para difundir tanto información objetiva como su pensamiento sobre los acontecimientos municipales y actos de gobierno. En consecuencia

es conveniente e inevitable que incorporen valoraciones y opiniones.

Es difícil distinguir de forma neutra aquello que se considera información de lo que se considera opinión y es que, en el ámbito de la gestión de las cosas públicas, el derecho del ciudadano a ser informado incluye no sólo la descripción de los acontecimientos municipales, sino también la valoración que puedan hacer los diferentes grupos municipales. Por lo tanto, el debate político, el debate sobre los asuntos que son de interés general, es higiénico democráticamente y consustancial a la tarea de gobierno y de control de la acción de gobierno.

Así pues, el Síndic entiende que hay que asegurar la presencia de los regidores y de los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal, teniendo en cuenta que esta presencia incorpora tanto el derecho a informar de forma neutra, si es que es posible, como el derecho a la libre circulación y transmisión de ideas, pensamientos y opiniones sobre los temas de interés municipal.

Queja 04570/2009

Un grupo municipal se dirigió al Síndic porque el Ayuntamiento de Els Pallaresos no aceptaba su presencia en el web municipal. El Ayuntamiento informó que no consideraba necesario modificar la regulación para prever la presencia de los grupos municipales en el web, porque ya dispone del boletín municipal donde más del 10% del total de su contenido se destina a los grupos municipales.

El Síndic recordó al Ayuntamiento lo que dispone el artículo 170 del Texto Refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña y expresó que había que reservar un espacio a los grupos municipales en el web. El Ayuntamiento respondió que garantizar un espacio propio en el web resultaría muy costoso y eso implicaría un gasto económico al que no puede hacer frente en la situación actual, reiterando que el boletín municipal ya garantiza un espacio de exposición a todos los grupos municipales del Ayuntamiento.

Queja 01302/2010

Desde 2006, el Ayuntamiento de Deltebre dispone de un reglamento para garantizar la participación de los regidores y los grupos municipales en la emisora municipal y en el boletín de información municipal, pero dos grupos municipales expusieron al Síndic que el Ayuntamiento incumplía de forma reiterada la participación política en estos medios.

Teniendo en cuenta la información municipal, el Síndic constató que, en la práctica, este acceso no se produce, a pesar de que en el año 2009 se aprobó un acuerdo que regula cómo debe producirse esta presencia. En este acuerdo del pleno se afirma que en el boletín municipal no tiene cabida el debate político.

El Síndic ha recordado el deber legal de asegurar la presencia de los regidores y los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal y ha manifestado que esta presencia incorpora tanto el derecho a informar como el derecho a la libertad de expresión sobre los temas de interés municipal.

Dificultades de las personas invidentes para acceder a la información en procesos electorales

Este año se ha planteado la cuestión relativa al tiempo de difusión del sistema de voto accesible, así como los medios de comunicación utilizados para la difusión del mensaje al público.

En las últimas elecciones al Parlamento de Cataluña las personas ciegas pudieron ejercer el derecho a sufragio con garantía de secreto de voto, de acuerdo con el procedimiento de voto accesible que regula el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre. El sistema utilizado es el uso de unas papeletas normalizadas, junto con una documentación en braille, que se halla en custodia de los presidentes de las mesas electorales y que se facilita a las personas con discapacidad visual que hayan comunicado que utilizarán este procedimiento.

Con el objetivo de que el sistema sea cuanto más conocido mejor, el Real Decreto prevé la realización de una campaña informativa sobre este procedimiento singular, que se emite en los medios de comunicación de titularidad pública una vez ya ha sido convocado el proceso electoral y hasta el vigésimo séptimo día posterior al de la convocatoria.

En el caso de las últimas elecciones al Parlamento de Cataluña, estos días se concretaban en el 5 de octubre –día de la publicación del decreto de convocatoria– y como último día el 1 de noviembre. Del total de 27 días posibles para informar de este procedimiento, sólo se dedicaron 10 días, del 19 al 29 de octubre, o sea, un 37% del tiempo total posible. Por otra parte, no se hizo uso del medio televisivo para la difusión de la campaña.

El sistema de voto accesible debe difundirse con suficiente tiempo para que las personas invidentes tengan pleno conocimiento

Aunque no está exento de dificultades hacer coincidir el inicio de la campaña de difusión con

el día en el que se publica en el diario oficial la convocatoria de elecciones, ya que los mensajes tienen que contener información concreta que no se conoce hasta el momento de esta publicación, el Síndic entiende que aspectos específicos, como por ejemplo los acuerdos de publicación y difusión con los diferentes medios de comunicación y la proforma de publicación o cuña publicitaria, deben prepararse con suficiente antelación.

Además, sin perjuicio de la pertinencia del medio radio, que la Administración aprecia es el más apropiado para la difusión del mensaje al público objetivo, el Síndic considera que el medio televisivo no puede excluirse, ya que tiene una indiscutible penetración pública, mediante el uso simultáneo del lenguaje oral y visual para transmitir los mensajes.

Queja 04988/2010

Una entidad de integración de personas con discapacidad visual expuso la disconformidad con la Generalitat respecto a la obligación de difundir el procedimiento de voto accesible en las elecciones al Parlamento de Cataluña.

En respuesta a la petición de información, el Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas explicó que la difusión que había realizado el Gobierno había sido máxima, como lo demuestra el hecho de haber gestionado 208 solicitudes que representan alrededor de la mitad del universo total de personas que saben leer braille en Cataluña, y exactamente 118 solicitudes más que en las últimas elecciones europeas.

El departamento mencionado y el de Presidencia expusieron que la información se difundió en el web www.parlamento2010.cat y a través del Sistema de Atención Ciudadana y que era visible desde el día 5 de octubre, fecha de publicación del decreto de convocatoria de elecciones. También señalaron que editaron un folleto informativo -11.200 ejemplares-, que se envió a varias entidades dedicadas a las personas ciegas, también a la promotora de la queja, y estas entidades se encargaron del envío a sus asociados. Asimismo, explicaron que la campaña de publicidad institucional comenzó el 19 de octubre y se prolongó hasta el 29 del mismo mes y se concretó en el medio de radio y en la prensa impresa.

El Síndic sugirió que en próximas convocatorias electorales se aplicasen los medios y los procedimientos adecuados para que el tiempo de difusión del sistema de voto accesible fuese el máximo posible dentro de los plazos legalmente fijados. También sugirió que se utilizase el medio televisivo para mejorar en la penetración del mensaje sobre este procedimiento.

Actuaciones de oficio

AO 02012/2010
Finalizada

La participación del Conselh Generau d'Aran en la tramitación del proyecto de Ley de Veguerías

El síndic de Aran se ha dirigido al Síndic de Greuges para mostrar su disconformidad con la ausencia de participación del Conselh Generau en el proceso para elaborar el proyecto de Ley de Veguerías y para plantear su discrepancia con el encaje de Aran, en las mismas condiciones que el resto de comarcas, en la veguería del Alto Pirineo y Aran, lo que incumple la consideración de Aran como una “entidad territorial singular dentro de Cataluña”, según el artículo 11 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

El Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas ha enviado un informe según el cual las incidencias relacionadas con el cumplimiento de la previsión estatutaria relativa a la consideración de Aran como entidad territorial singular han sido enmendadas durante la tramitación parlamentaria. En cuanto a la participación del Conselh Generau d'Aran en la tramitación del proyecto de Ley de Veguerías, este departamento informa que se ha reunido en varias ocasiones con el síndic de Aran para trabajar el anteproyecto de ley mencionado. Por este motivo, el Síndic de Greuges finaliza la actuación de oficio.

AO 02152/2010
En tramitación

El estado de la normativa en materia de acceso a la información pública y transparencia en la actuación de las administraciones públicas

La experiencia y evolución de la sociedad y sus demandas demuestran que la normativa, tanto catalana como española, es insuficiente y ha quedado desfasada para dar una respuesta adecuada al ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y a la transparencia suficiente de los actos de las administraciones públicas. Muchos países disponen de leyes específicas que regulan las condiciones de ejercicio del derecho de acceso a la información pública. En España existe un anteproyecto de ley sobre esta materia, del que se desconoce el contenido, pero ni siquiera ha sido aprobado por el Gobierno del Estado. En Cataluña la situación no es especialmente mejor, aunque se ha tramitado una nueva ley de régimen jurídico de las administraciones catalanas, a pesar de que no aporta novedades especiales ni mejoras respecto a la regulación vigente.

El Síndic de Greuges, pues, inicia una actuación de oficio para conocer la voluntad y los proyectos de las administraciones públicas, y para dar una respuesta adecuada al desarrollo de los textos legislativos que permita un ejercicio del derecho de acceso a la información y la transparencia pública, especialmente en cuanto a la firma del convenio del Consejo de Europa y a la aprobación de normas legales homologables a las que ya existen en muchos países europeos.

10. SALUD

Salud en cifras

Sobre derechos relacionados con la igualdad y la no discriminación de las personas

Sobre derechos relacionados con la autonomía de la persona

Sobre derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

Sobre derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la historia clínica

Sobre derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria

Sobre derechos relacionados con la información general y sobre las prestaciones y servicios

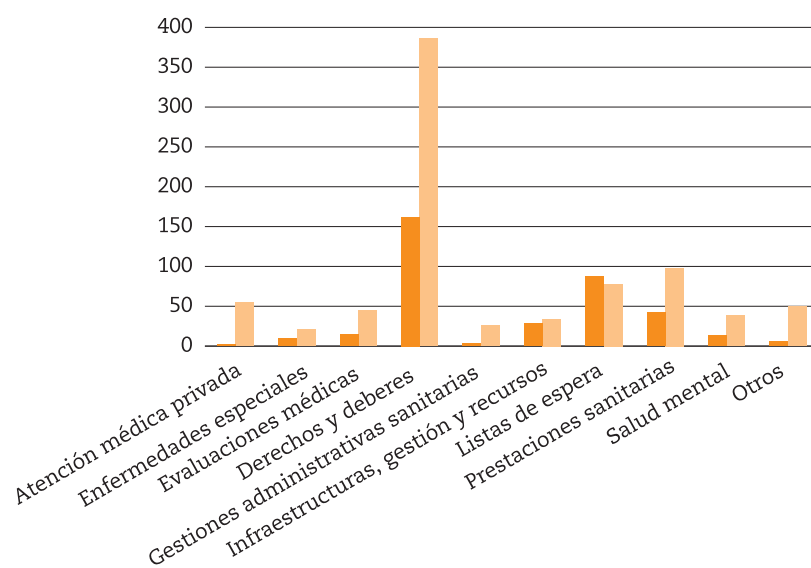
Derechos relacionados con la calidad asistencial

Actuaciones de oficio

Salud en cifras

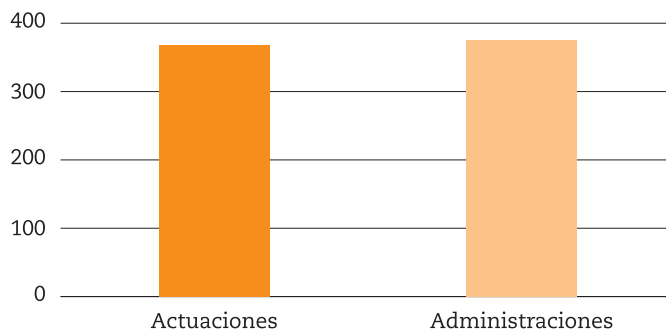
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Salud	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Atención médica privada	2	-	55	57
Derechos y deberes	157	5	386	548
Enfermedades especiales	9	1	21	31
Evaluaciones médicas	15	-	45	60
Gestiones administrativas sanitarias	3	-	26	29
Infraestructuras, gestión y recursos	27	1	34	62
Listas de espera	87	-	78	165
Prestaciones sanitarias	42	-	98	140
Salud mental	13	-	38	51
Otros	2	4	50	56
Total	357	11	831	1.199



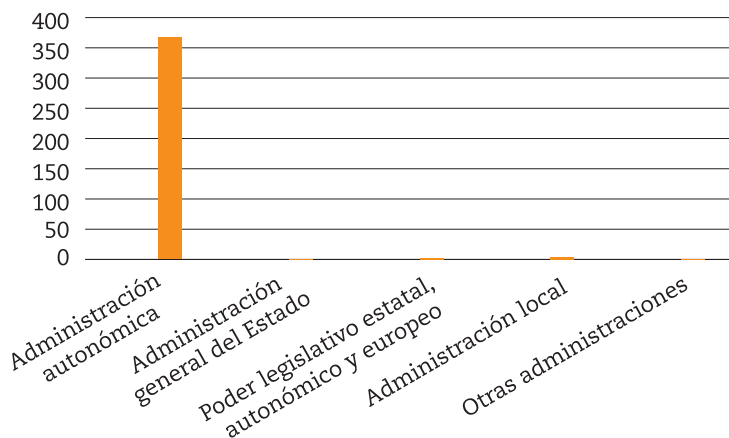
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	361	361
Dos administraciones afectadas	7	14
Total	368	375



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

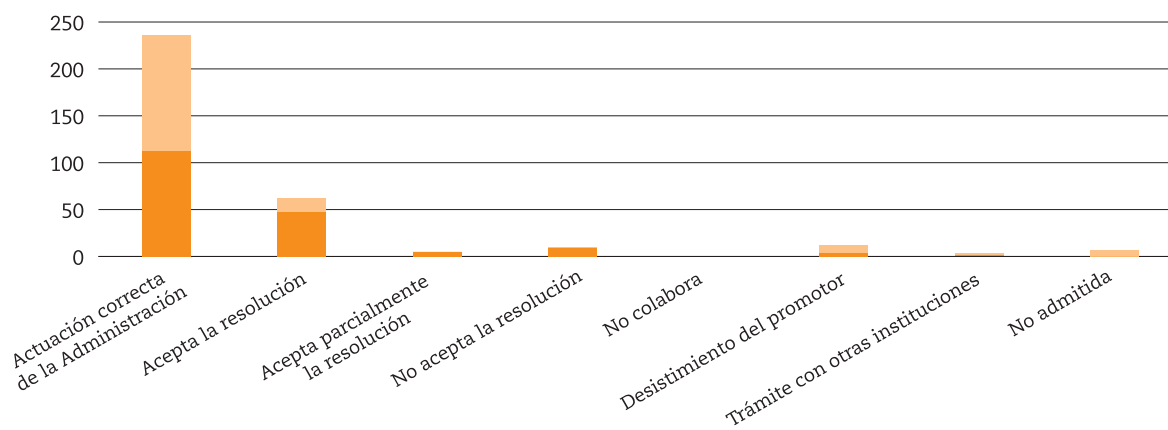
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	354	13	367
Administración general del Estado	1	-	1
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	-	2
Administración local	4	-	4
Otras administraciones	1	-	1
Total	362	13	375



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

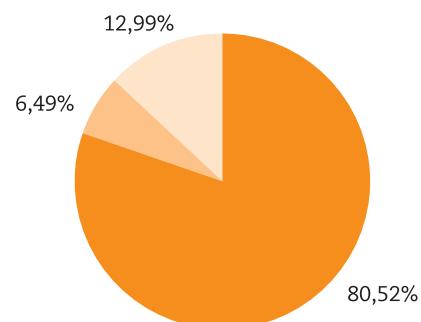
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	34	210	244	42,07%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	27	201	228	39,31%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	7	9	16	2,76%
Actuaciones finalizadas	178	151	329	56,72%
Actuación correcta de la Administración	112	124	236	40,69%
- Antes de la investigación del Síndic	29	60	89	15,34%
- Después de la investigación del Síndic	83	64	147	25,34%
Acepta la resolución	47	15	62	10,69%
Acepta parcialmente la resolución	5	-	5	0,86%
No acepta la resolución	9	1	10	1,72%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	4	8	12	2,07%
Trámite con otras instituciones	1	3	4	0,69%
No admitida	-	7	7	1,21%
Total	212	368	580	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	62	80,52%
■ Acepta parcialmente la resolución	5	6,49%
■ No acepta la resolución	10	12,99%
Total	77	100,00%



Sobre derechos relacionados con la igualdad y la no discriminación de las personas

Ha sido una constante en las quejas recibidas por el Síndic la reclamación de varias personas y colectivos que no podían hacer uso de los servicios sanitarios públicos en condiciones equivalentes a las personas afiliadas a la Seguridad Social. En algunos casos, las personas se quejan de desigualdades en el acceso a prestaciones concretas, que están relacionadas con la falta de disponibilidad o insuficiencia de recursos. En este sentido, por ejemplo, los problemas en el acceso a servicios especializados próximos al territorio, las diferencias en las condiciones de prestación del servicio PADES o la existencia de diferencias muy importantes en la disponibilidad de material específico para determinadas enfermedades, como consecuencia de una asignación presupuestaria insuficiente para cubrir las necesidades de los enfermos.

El derecho a la protección de la salud es reconocido en el artículo 43 de la Constitución española a todas las personas, en los términos que establezca la ley, en igualdad de condiciones. El Estatuto de Autonomía de Cataluña también se inspira en este principio. El artículo 23 prevé que todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad y de gratuidad a los servicios sanitarios de responsabilidad pública, en los términos que las leyes establezcan.

Hay que establecer criterios adecuados a las necesidades de los centros de salud para evitar las desigualdades existentes

La situación que motivaba las quejas relativas a la desigualdad en el uso de los servicios sanitarios públicos derivaba de la falta de universalización efectiva de la asistencia sanitaria, con la consecuencia de que algunas personas podían disfrutarla de forma gratuita, pero otras tenían que abonar los gastos causados; por ejemplo, por el hecho de no estar afiliadas a la Seguridad Social y no disponer de recursos económicos suficientes.

El Síndic se ha manifestado reiteradamente a favor de la extensión y la universalización real y efectiva de la asistencia sanitaria, de forma que se amplíe efectivamente a todas las personas, se desvincule de la cotización al Sistema de Seguridad Social y se evite un tratamiento diferente en el acceso.

Este año se ha producido una modificación relevante en este sentido, mediante la aprobación de la Ley 21/2010, de 7 de julio, de acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo del Servicio Catalán de la Salud. Esta ley significa un avance importante, ya que debe permitir beneficiarse de esta asistencia a una parte de la población que hasta ahora no disponía de ella, como por ejemplo personas en riesgo de exclusión social, profesionales que no cotizaban en la Seguridad Social o personas con rentas económicas, entre otros.

En referencia a las quejas que están motivadas por las desigualdades en el acceso a prestaciones concretas, el Síndic ha puesto de relieve la conveniencia de establecer criterios adecuados a las necesidades de los centros que eviten estas desigualdades.

Queja 01852/2009

A raíz de algunas quejas e informaciones relativas a dificultades para que los centros dispensen a los pacientes diabéticos las tiras reactivas necesarias para el control del nivel de glucosa en sangre, el Síndic inicia una actuación de oficio sobre la distribución de tiras reactivas en los centros de atención primaria.

El Departamento de Salud informa que el presupuesto asignado a cada equipo de atención primaria tiene en cuenta diferentes variables, como por ejemplo la población asignada, el porcentaje de personas mayores de sesenta y cinco años, la densidad de población y el grado de aislamiento, los desplazamientos según las distancias y el número de consultorios locales.

El Síndic constata que entre estos criterios no se tiene en cuenta el número de pacientes diabéticos que atiende cada EAP, factor que podría ser determinante para una óptima asignación y un mejor aprovechamiento de los recursos.

Por ello, sugiere al Departamento que para la asignación del presupuesto de tiras reactivas se tenga en cuenta el número de pacientes diabéticos atendidos y las necesidades y previsiones de cada EAP. Sin embargo, la Administración no ha aceptado esta sugerencia.

Sobre derechos relacionados con la autonomía de la persona

Las carencias en la información facilitada al paciente sobre su estado y, en particular, sobre las alternativas y las opciones terapéuticas posibles han motivado algunas quejas al Síndic de Greuges. Aun así no son significativas las quejas que se reciben sobre esta cuestión, al menos en relación con el rechazo de un determinado tratamiento.

El derecho del paciente a decidir sobre su propia salud es, necesariamente, el punto de partida de cualquier análisis de los derechos de las personas en el ámbito sanitario. La autonomía del paciente es la plasmación en la relación médica de la libertad como valor superior del ordenamiento jurídico y está íntimamente vinculada a la dignidad de la persona.

El ejercicio de este derecho, consagrado en el texto constitucional y en el Estatuto, tiene una doble vertiente. Por una parte, significa la libertad de negarse a la imposición de cualquier tratamiento, a excepción de que la falta de intervención implique un riesgo para la salud pública; por otra parte, conlleva la potestad de escoger entre las opciones clínicas disponibles.

Hay que garantizar el derecho de la persona enferma a escoger entre las opciones terapéuticas posibles

En algún caso también ha sido la propia Administración la que, como consecuencia de denuncias sobre la actuación de los centros sanitarios, aunque por otros motivos, ha iniciado actuaciones de inspección, ha constatado deficiencias en la prestación del consentimiento informado y ha abierto el expediente sancionador correspondiente, de modo que se ha cumplido correctamente la función de supervisión.

En este sentido, hay que poner énfasis en la importancia que, ante cualquier intervención sanitaria, ya sea de diagnóstico o de tratamiento terapéutico, los servicios y centros sanitarios ofrezcan a los pacientes –o,

si procede, a sus representantes, familiares, o personas vinculadas– una información adecuada que les permita conocer los riesgos, los beneficios y las alternativas de tratamiento, de forma que puedan tomar una decisión conscientemente.

Queja 04277/2009

Un ciudadano se dirige al Síndic y expone que, por razones de naturaleza diversa, se ha negado a continuar recibiendo el tratamiento de quimioterapia que le han prescrito. Reclama, sin embargo, que el centro sanitario lo trate de otra enfermedad que sufre.

El Síndic, después de estudiar la información recibida, se dirige al Departamento de Salud y le advierte de la necesidad de una actuación respetuosa hacia los derechos de la persona afectada, de acuerdo con el derecho de autonomía y de decisión del paciente previsto en la Ley 21/2000, de 29 de diciembre. Asimismo, recuerda que debe tratarlo de las nuevas patologías sobre las que solicita atención.

De la información remitida posteriormente el Síndic constata que se ha corregido la presunta negación de asistencia sobre la nueva enfermedad y que se han tomado las medidas adecuadas para tratar a la persona interesada de todas las afecciones de salud.

Sobre derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

La imposibilidad de que los familiares estén presentes en las actuaciones sanitarias que se llevan a cabo en personas con mayor vulnerabilidad motiva algunas de las quejas recibidas en el Síndic en el ámbito de la salud.

En el catálogo de derechos relacionados con este bloque, la Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria incluye aspectos como el derecho a decidir quién puede estar presente durante los actos sanitarios.

Eso significa que, a todos los efectos, los centros sanitarios deben procurar la presencia de familiares, o de personas vinculadas, cuando los pacientes así lo soliciten, a excepción de las situaciones en las que esta presencia pueda resultar incompatible o desaconsejable con la prestación del tratamiento. Este derecho debe ponerse en relación con el principio de procurar que el paciente mantenga la relación con el exterior y con las personas con quien está vinculado, siempre con el respeto debido a la organización y el funcionamiento del centro.

Así, se trata de un derecho que hay que reconocer y respetar en todos los casos, pero sin duda alcanza una especial relevancia cuando el paciente es una persona en una situación de mayor vulnerabilidad y con necesidades especiales, como por ejemplo niños, ancianos o personas con discapacidad.

Los centros sanitarios deben favorecer el acompañamiento de los enfermos, con una especial consideración de las personas más vulnerables

En determinados casos la situación de desorientación o de falta de autonomía de los pacientes puede hacer que no comprendan adecuadamente los actos sanitarios y las medidas que se toman, e incluso que actúen de forma poco conveniente para la consecución

de resultados óptimos. Eso puede provocar situaciones de sufrimiento o angustia en estas personas, por la imposibilidad de mantener a su lado a las personas con las que mantienen relación y que les sirven de referente.

En relación con ello, se ha tratado alguna queja que planteaba la situación que se produce en el caso de ingreso en los servicios de urgencia de los hospitales de ancianos que sufren confusión mental y que no pueden explicar suficientemente su estado y los problemas de salud que sufren. Eso, a la vez, dificulta que los profesionales les puedan diagnosticar y tratar adecuadamente.

La Administración sanitaria ha explicado que con las normas y los instrumentos vigentes actualmente se ha alcanzado un nivel elevado de reconocimiento de derechos y que, aunque la Carta de Derechos y Deberes sea un documento programático, adicionalmente se han llevado a cabo actuaciones específicas y recomendaciones sobre aspectos que afectan a la dignidad y el respeto de los derechos de la persona, trabajando conjuntamente con las asociaciones de enfermos, con el objetivo de proteger especialmente los derechos de los colectivos más vulnerables. También ha expuesto que algunas actuaciones en ocasiones pueden tener otras vías de solución más idóneas que el reconocimiento normativo.

Ciertamente, la garantía de este derecho exige que los centros sanitarios tomen medidas suficientes para que los derechos previstos en la Carta de derechos y deberes sean efectivos, de forma que se valoren individualmente las necesidades de cada paciente y se facilite siempre y cuando sea posible el acompañamiento de los familiares.

Aun así, también sería conveniente un avance en el reconocimiento normativo de estos derechos. En este sentido, el Síndic ha reconocido el esfuerzo de la Administración sanitaria para avanzar en el respeto de los derechos de los enfermos, pero ha aconsejado un paso más, de forma coincidente con las recomendaciones formuladas en el pasado. Así, ha recomendado la positivación de estos derechos, entre los que debe incluirse el de acompañamiento o de acceso de los familiares a los diferentes actos sanitarios.

Queja 04268/2009

La persona interesada se queja porque los enfermos con confusión mental no siempre pueden ser atendidos en los servicios sanitarios hospitalarios en presencia de un familiar o representante que les ayude a explicar mejor las patologías y hacer que se les trate con respeto y de acuerdo con su dignidad.

Considera que sería conveniente la implantación de una tarjeta sanitaria de acompañamiento e indica que se ha dirigido en varias ocasiones a la Administración sanitaria, pero no ha obtenido resultado alguno.

A raíz de esta cuestión, el Síndic recuerda las actuaciones de oficio llevadas a cabo en años anteriores, en las que recomendó que se transpusiera y se adaptase la Carta de Derechos y Deberes, y que se hiciese una recopilación de los derechos ya previstos en otras leyes catalanas y en otros reglamentos, y reitera la recomendación sobre la regulación por ley de estos derechos.

En su respuesta, el Departamento de Salud expone el compromiso de presentar un anteproyecto de ley de salud de Cataluña en el que se incluirá un título específico sobre los derechos de la ciudadanía y, en consecuencia, el Síndic considera aceptada la recomendación, sin perjuicio de realizar su seguimiento oportuno.

Sobre derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la historia clínica

Las demoras en la obtención del historial solicitado al centro, obstáculos o, en otros casos, desacuerdos de los pacientes con la documentación que se les ha entregado porque consideran que es incompleta son el núcleo de algunas de las quejas recibidas.

El derecho de los pacientes a conocer toda la información obtenida sobre su salud es reconocido por la normativa general de sanidad y por la normativa autonómica. El acceso de las personas interesadas a la información, que constituye un principio esencial en las relaciones de las personas con cualquier administración, representa, en el ámbito de las relaciones sanitarias, un presupuesto esencial para el ejercicio de la autonomía personal.

Así, la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los Derechos de Información Concerniente la Salud y la Autonomía del Paciente, y la Carta de Derechos y Deberes establecen que los pacientes tienen derecho a disponer de información adecuada sobre su salud y el proceso asistencial. Esta información hay que facilitarla en términos comprensibles y debe ser adecuada a las necesidades específicas de la persona, teniendo en cuenta sus características personales, culturales, lingüísticas, educacionales, etc.

Es necesaria una gestión ágil de las solicitudes de acceso a la historia clínica

En este sentido, tiene una relevancia específica la historia clínica, como instrumento destinado a garantizar una asistencia adecuada a los pacientes. Por ello debe incorporar toda la información sobre el estado del paciente y sobre las actuaciones clínicas y sanitarias correspondientes a los diversos episodios asistenciales.

A todos los efectos, ante las quejas de personas que están en desacuerdo con la documentación que se les ha entregado, la Administración toma las medidas adecuadas para que los centros pongan a disposición de la persona interesada la documentación solicitada o la complementen convenientemente, sin necesidad de formular recomendación alguna. Sin embargo, hay que

tener en cuenta que en algunos casos la persona realiza la demanda de documentación con el objetivo de recurrir a otros servicios sanitarios y, por lo tanto, es importante que se gestione a la mayor brevedad.

En otros casos puntuales, el motivo de queja ha estado más relacionado con la conservación de la historia clínica. Así, hay personas que exponían los problemas para conseguir la documentación sobre el proceso asistencial en centros sanitarios que ya habían cesado su actividad. En estos casos, sin embargo, el problema se resolvió de forma óptima después de haber informado a las personas interesadas del órgano al que debían dirigirse, sin detectar ninguna actuación incorrecta de la Administración.

Queja 01125/2010

Un ciudadano expone una queja porque el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM) no le ha facilitado el informe resultante de la visita que se le hizo en un proceso de incapacidad laboral.

La Administración explica que este informe es una prueba de parte en el proceso judicial que se presentará en la fase probatoria del juicio y justifica la negativa a facilitarlo a la persona interesada por el hecho de que se trata de un procedimiento sin finalizar.

Valorada la información remitida, el Síndic recuerda las previsiones de la normativa vigente en cuanto al derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tienen la condición de personas interesadas y a obtener copia de los documentos que contienen.

Además, entiende que debería distinguirse entre informe de la visita e informe pericial. Así, lo que solicita el promotor de la queja no es el informe pericial sino el informe de la visita, en el que debía recogerse información sobre su proceso asistencial. Por ello, sugiere que se le facilite este informe médico a raíz de la visita, sin perjuicio de reservar la valoración pericial de esta información. En suma, la Administración no acepta esta sugerencia, porque considera que el documento no tiene la consideración de informe médico, sino de informe pericial.

Sobre derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria

La imposibilidad de acceder a una atención sanitaria de calidad en el lugar de residencia y de disponer de una oferta integrada de servicios de referencia o simplemente las dificultades para acceder a ellos en unos plazos razonables son cuestiones planteadas en las quejas recibidas.

Para dar cumplimiento a la Carta de Derechos y Deberes en el punto que recoge los derechos de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad y en su lugar de residencia, los servicios de salud deben organizarse de forma eficiente, de acuerdo con criterios de equidad, disponibilidad de recursos, tipos de patología, prioridades de urgencia, etc.

Las cuestiones planteadas en las quejas que, de una forma u otra, inciden en manifestaciones de este derecho genérico son múltiples y variadas.

Primero, por el volumen de quejas a que dan lugar, cabe mencionar las listas de espera, tanto en relación con primeras visitas como con pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas. Como en años anteriores, los ciudadanos han puesto de manifiesto que los plazos de espera son excesivamente largos, así como que la información que se les facilita durante el periodo de espera es insuficiente o poco exhaustiva.

El Síndic ha instado de nuevo a la Administración a continuar aplicando medidas correctoras para reducir estos plazos en general y, en los casos referentes a procedimientos quirúrgicos con plazo máximo garantizado, ha recomendado a la Administración que agilice los trámites para que la intervención se realice a la mayor brevedad.

Se debe mejorar la información que reciben las personas sobre la gestión de las listas de espera y la espera aproximada

En relación con la información sobre el tiempo de espera, a menudo el usuario se encuentra con que, una vez gestionada la derivación, no tiene noticia alguna hasta que el centro se pone en contacto con él para indicarle el día en que se le

visitará, plazo que en ocasiones se alarga durante meses. Para paliar esta situación, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que valore la posibilidad de introducir alguna modificación en el circuito que permita informar al paciente sobre la fecha aproximada en que se prevé la visita, en los casos en los que el tiempo de espera sea elevado.

Asimismo, a raíz de alguna queja sobre demoras en intervenciones quirúrgicas, también ha insistido en que debe ser el centro en particular, y el sistema sanitario en general, el que realice el seguimiento y garantice la realización de la intervención quirúrgica indicada, sin necesidad de que el paciente tenga que estar pendiente de ello.

Otras quejas plantean problemas relacionados con la dificultad de obtener medicamentos o productos sanitarios necesarios para la salud o bien, en relación con determinadas patologías, dificultades especiales de los enfermos para acceder a la atención sanitaria que necesitan, por insuficiencia de los servicios sanitarios. En este aspecto hay que mencionar las quejas de personas aquejadas de fibromialgia y síndrome de fatiga crónica. Ciertamente, la implantación de las medidas establecidas en la Resolución 203/VIII, de 21 de mayo de 2008, ha sido un paso muy importante, pero aun así todavía se reciben quejas significativas que plantean las dificultades de los enfermos para poder ser visitados en las unidades hospitalarias especializadas, el rechazo a derivaciones efectuadas por los otros servicios sanitarios o la necesidad de mejorar el conocimiento de las enfermedades entre los profesionales del sistema sanitario. Estas mismas cuestiones son, básicamente, las que plantean las personas aquejadas de sensibilidad química múltiple.

También se reconoce a los usuarios de los servicios sanitarios públicos el derecho a que se respeten sus preferencias en cuanto a médico y a centro, aunque hoy por hoy sólo en el ámbito de la asistencia primaria.

Al respecto, se han recibido algunas quejas de personas que, como consecuencia de la entrada en funcionamiento de una nueva área básica de salud en el municipio, fueron asignadas a otro equipo de primaria. Los usuarios expresaban, por razones varias, la voluntad de continuar siendo atendidos por los profesionales y en el centro antiguo.

La apertura del nuevo centro, según exponía la Administración, tenía como finalidad evitar

masificaciones y mejorar la calidad asistencial, y había sido necesaria la redistribución de la población asignada entre todos los facultativos de los diferentes centros de primaria. En consecuencia, algunas personas habían tenido que cambiar de médico, según su zona de residencia, a fin de normalizar la distribución territorial.

El Departamento informó que se había hecho una valoración individualizada de los casos y a los que no se les había podido dar una respuesta satisfactoria inmediata se les ofrecía la posibilidad, transcurrido un plazo de seis meses, de solicitar de nuevo el cambio de centro, petición que sería valorada de acuerdo con la disponibilidad y las circunstancias del momento.

Aún así, el Síndic ha recordado a la Administración que hay que informar con antelación a las personas afectadas de los posibles cambios y que hay que desplegar reglamentariamente y de forma específica el derecho a la libre elección de médicos y de centros, circunscrito hasta ahora a un reconocimiento genérico. También ha incidido en la importancia de mejorar la relación médico-paciente, de la cual, sin duda, la libre elección de médico es

un elemento fundamental, así como que se eliminen los condicionantes territoriales y de contingente de población, entre otros, que limitan el ejercicio efectivo del derecho de elección.

Finalmente, hay que hacer referencia a las actuaciones iniciadas en relación a la prestación de la interrupción voluntaria del embarazo, como consecuencia de las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de Salud Sexual y Reproductiva y de la Interrupción Voluntaria del Embarazo.

El Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio, que actualmente está en tramitación. El objeto de esta actuación es, por una parte, conocer y valorar las medidas adoptadas por el Departamento de Salud para garantizar el acceso efectivo a esta prestación, así como la disponibilidad por parte de las personas interesadas de la información preceptiva y la garantía del derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos; y por otra parte, las medidas adoptadas, ante la eventual objeción de conciencia de los profesionales, para que no afecten al derecho a la prestación de las personas interesadas.

Queja 00082/2010

Un ciudadano plantea su queja por la lista de espera en la que está para que se le haga una resonancia magnética en el Hospital Mutua de Terrassa y por el aplazamiento de esta prueba.

En su respuesta, el Departamento de Salud informa que el tiempo medio de espera para pruebas diagnósticas es de cuarenta y cinco días, aproximadamente.

El Síndic constata que, en este caso concreto, se supera este plazo con creces, ya que desde el momento de prescripción de la prueba hasta la fecha prevista de realización habrán transcurrido diez meses, y comparte con la persona interesada la percepción de que es un tiempo excesivo. Por ello, sugiere a la Administración que lleve a cabo las gestiones oportunas para que se realice esta prueba diagnóstica a la mayor brevedad.

Sobre derechos relacionados con la información general y sobre las prestaciones y servicios

La indefinición, total o parcial, de cuáles son las condiciones en que los servicios públicos ofrecerán directamente una prestación o asumirán el coste de los gastos derivados del recurso a la asistencia sanitaria privada motiva diferentes quejas.

Todas las personas tienen derecho a recibir de la Administración sanitaria información sobre los servicios sanitarios a los que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para utilizarlos, y así lo prevé el artículo 23 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

El contenido del derecho a la asistencia sanitaria está delimitado por el conjunto de prestaciones establecidas en la Cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, sin perjuicio de las mejoras o las prestaciones adicionales que pueda introducir cada comunidad autónoma.

En este sentido, hay que hacer referencia a las denegaciones de resarcimientos de gastos por desplazamientos. Sobre esta cuestión, en 2007 el Síndic recomendó que se definiese reglamentariamente el concepto, la naturaleza jurídica y el alcance de la ayuda para el pago de los gastos de desplazamientos, así como sus supuestos y condiciones, a fin de garantizar la equidad a la hora de concederla. A pesar de que el Departamento de Salud aceptó esta recomendación e indicó que se estaba redactando una instrucción para regular esta cuestión, aún no se ha definido reglamentariamente el marco normativo de dicho tipo de ayuda, de forma que no se ha cumplido esta recomendación.

Conviene acelerar la regulación de la prestación de farmacia gratuita

También está pendiente la reglamentación de la prestación de farmacia gratuita para que todas las personas conozcan los criterios para su concesión o denegación. Esta carencia se evidencia en las quejas de personas afectadas por diferentes enfermedades y discapacidades, a las que se les deniega el resarcimiento de gastos porque no alcanzan un porcentaje determinado.

El Síndic recomendó tiempo atrás al Departamento de Salud que regulase esta cuestión, con unos criterios objetivos que permitiesen dar respuesta a las situaciones individuales con respeto a la equidad y la seguridad jurídica. Por ello, conviene acelerar la publicación de esta normativa, de acuerdo con la aceptación y la voluntad manifestada por la Administración sobre esta sugerencia.

En otros casos, se han detectado informaciones confusas por parte de los profesionales sanitarios sobre la inclusión o no de determinadas prestaciones o tratamientos. Eso genera una inseguridad en las personas afectadas que en ocasiones puede retardar la investigación de otros recursos y, en definitiva, la solución de sus problemas de salud. Hay que asegurar, pues, una información exhaustiva sobre esta cuestión en todos los niveles del sistema sanitario, y tener en cuenta que los servicios de atención primaria constituyen a menudo la fuente de información más habitual para las personas usuarias.

Finalmente, el usuario tiene derecho a presentar sugerencias y reclamaciones en caso de disconformidad con cualquier aspecto de la asistencia sanitaria o la atención recibida, y a recibir una respuesta por escrito y en un plazo adecuado. En este sentido, a raíz de las quejas recibidas sobre la falta o la insatisfacción por el contenido de la respuesta, el Síndic ha incidido en el deber de dar respuesta en todos los casos, de forma coherente con todas las cuestiones planteadas por las personas interesadas, de conformidad con las buenas prácticas que recomienda el Código de Buenas Prácticas Administrativas aprobado por el Síndic de Greuges.

Queja 06029/2009

El promotor se queja de la denegación de la solicitud de derivación al Hospital de Sant Joan de Déu que tramitó la odontóloga del centro de atención primaria para su hija menor. Posteriormente, el centro hospitalario denegó esta petición porque se trataba de una paciente de fuera de su zona y, a raíz de eso, la odontóloga le informó que tendrían que acudir a la sanidad privada.

En la respuesta al Síndic, el Departamento de Salud comunica que se concertó una visita en otro centro hospitalario correspondiente a la zona de referencia, donde informaron a la persona interesada de que el tratamiento no estaba incluido en la sanidad pública, a pesar de que en el Hospital de Sant Joan de Déu se ofrecía de forma restringida a los pacientes de su área.

Teniendo en cuenta que la persona interesada había manifestado que, en el supuesto de que el tratamiento quedase excluido, acudiría a un centro privado lo antes posible, y que la incertidumbre sobre la cobertura de la sanidad pública estaba retrasando su decisión, el Síndic sugirió al Departamento que contactase con el promotor de la queja y le informase claramente sobre la inclusión o no a cargo de la sanidad pública del tratamiento prescrito a su hija y, en el supuesto de que estuviere cubierto, se hiciere la derivación sin más dilación. Finalmente, el Departamento informa a la persona interesada sobre la exclusión del tratamiento de la cartera de servicios y el Síndic finaliza las actuaciones.

Derechos relacionados con la calidad asistencial

Se han recibido varias quejas que tienen que ver con cuestiones como la cualificación profesional del personal responsable de la asistencia sanitaria, el trato a las personas usuarias, la coordinación entre niveles asistenciales y la atención sanitaria en general.

En cuanto a la primera cuestión, las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos tienen derecho a recibir una asistencia sanitaria basada en los conocimientos científicos actuales y adecuada a las necesidades de cada persona y a la gravedad de la enfermedad.

Las quejas en relación con la cualificación de los profesionales sanitarios son pocas, pero en algunos casos sí se ha planteado lo que es considerado por las personas interesadas como una situación de insuficiencia en formación y conocimiento sobre determinadas enfermedades por parte de algunos profesionales, como es el caso de la fibromialgia o el síndrome de fatiga crónica.

En cambio, son numerosas las quejas relacionadas con el trato que reciben los usuarios por parte del personal del sistema sanitario. Sobre esta cuestión, el Síndic ha recordado la necesidad de prestar siempre a los pacientes un trato humano, respetuoso y considerado, y tener en cuenta, además, que a menudo las personas afectadas no se encuentran en condiciones físicas o anímicas óptimas. En ocasiones se dan versiones contradictorias entre las diferentes partes implicadas, que difícilmente pueden ser objeto de comprobación por parte el Síndic.

Ante denuncias de las personas usuarias sobre un trato inadecuado y vejatorio por parte de los profesionales sanitarios, el Síndic ha recomendado que se investiguen las situaciones planteadas y que, en el supuesto de que efectivamente se produzca un trato deficiente, se apliquen medidas correctoras y se informe de ello a la persona interesada. Asimismo, ha recomendado que, si se constata un comportamiento intimidador y agresivo del usuario, se valore la posibilidad de ponerlo en conocimiento de la Unidad Central de Prevención, por si fuese oportuno iniciar algún tipo de actuación.

Para garantizar una asistencia sanitaria de calidad, también es imprescindible que se dé una atención sanitaria continuada e integral que incluya medidas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Así, en muchos supuestos la atención sanitaria de una patología

debe prestarse con la implicación de varios centros sanitarios o profesionales.

En estos casos, es necesario que exista un entendimiento entre estos centros y que el paciente no tenga la sensación de que existe una falta de comunicación entre ellos. Es necesaria una actuación coordinada entre todos los servicios y, en algunos casos en los que no se ha producido, el Síndic ha sugerido que se introduzcan las medidas correctoras que sean necesarias para asegurar una coordinación total, de forma que el paciente perciba unidad en su atención.

Esta necesidad de mejorar la coordinación también se percibe en la gestión de las listas de espera. El aplazamiento sin fecha concreta de pruebas diagnósticas para cuya valoración el paciente ya tenía concertada visita con el especialista, puede ser un ejemplo. Ante estas situaciones, el Síndic ha recordado a la Administración que hay que tener el máximo cuidado en la coordinación de la programación de las pruebas y de las visitas para valorarlas, de forma que se evite provocar una angustia innecesaria a los pacientes.

La coordinación entre los servicios sanitarios es relevante para una asistencia sanitaria de calidad

Finalmente, dentro de este bloque también hay que hacer referencia a un número importante de quejas que plantean posibles negligencias en la actuación de los profesionales sanitarios, irregularidades en el funcionamiento de los centros o los servicios, como por ejemplo el transporte sanitario, o actuaciones sobre la reparación de daños y perjuicios causados a las personas como consecuencia de la asistencia sanitaria.

En estos casos, la Administración sanitaria debe adoptar las medidas de investigación y de supervisión oportunas y, en el supuesto de que se compruebe la comisión de infracciones, incoar expedientes sancionadores. En esta dirección se plantean las recomendaciones del Síndic a la Administración: hay que informar convenientemente a las personas afectadas, además de recordar que, cuando la relación de causalidad entre la actividad de la Administración y el resultado lesivo sea inequívoca, se deberá iniciar de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Queja 03573/2010

La promotora se queja del trato irrespetuoso que le prestó la médica de familia. El Departamento de Salud informa que el incidente se produjo porque la doctora recriminó a la paciente por interrumpir el funcionamiento normal de la consulta e indica que no le consta ninguna reclamación en relación con el trato que esta doctora presta a las personas usuarias del centro. Si bien de la información facilitada no puede deducirse una actuación incorrecta de la doctora, el Síndic recuerda que las personas que son atendidas en los centro sanitarios tienen derecho a que se les trate de forma respetuosa y educada, con independencia de sus expectativas, y el deber legal de contestar de forma razonada y dando respuesta a aquello que la persona interesada plantea.

Actuaciones de oficio

AO 00393/2010
Finalizada

Problemas con el suministro de las vacunas contra la poliomiélitis

El Síndic ha tenido conocimiento de que en algún centro de atención primaria de Barcelona ha habido problemas con el suministro que la Agencia de Salud Pública de Barcelona realiza de las vacunas contra la poliomiélitis. Por lo tanto, se ha decidido abrir una actuación de oficio con la finalidad de que el Departamento de Salud informe sobre esta posible deficiencia en el suministro.

El Departamento de Salud ha enviado un escrito de respuesta al Síndic del que se desprende que hoy por hoy no existe ningún problema con la distribución y el suministro de la vacuna contra la poliomiélitis, ni para la vacunación sistemática ni para la vacunación selectiva. Por este motivo, el Síndic finaliza la actuación de oficio iniciada.

AO 00519/2010
En tramitación

Indemnización para las personas aquejadas de talidomida en los años 1960-1965

La disposición adicional 57ª de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010 establece la previsión de una indemnización para las madres que sufrieron malformaciones corporales durante el proceso de gestación, en el periodo 1960-1965, como consecuencia de la ingesta de talidomida. Teniendo en cuenta la necesidad de implantar estas indemnizaciones en el territorio catalán, el Síndic abre esta actuación de oficio para analizar las actuaciones previstas por el Departamento de Salud.

AO 00675/2010
En tramitación

Contagio de hepatitis C en una clínica de Tarragona concertada con el Sistema Catalán de Salud

Según varias noticias aparecidas en la prensa del día 10 de febrero de 2010, un servicio privado de hemodiálisis concertado con el Sistema Catalán de Salud ha contagiado la hepatitis C al menos a siete personas, a quienes se les comunicó el pasado mes de diciembre. A pesar de que el Departamento de Salud ha abierto un expediente para investigar el caso y las causas del brote, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para realizar un seguimiento de la actuación administrativa y para verificar si se han satisfecho los derechos de los ciudadanos afectados. El Departamento debe investigar y analizar los hechos producidos, por si puede desprenderse alguna irregularidad en la organización y el funcionamiento del centro.

AO 01319/2010
Finalizada

Nacimientos de niños de La Seu d'Urgell en Andorra

El Síndic ha tenido noticia, por los medios de comunicación, de que Hacienda se ha puesto en contacto con varias familias del Alt Urgell para reclamarles la devolución de la ayuda que otorga el Estado español por el nacimiento de sus hijos porque éstos nacieron en Andorra. De forma paralela, se ha puesto de manifiesto que muchas madres de este territorio han dado a luz en el Hospital de Nostra Senyora de Meritxell de Andorra. A raíz de la información que ha facilitado el Departamento de Salud, el Síndic observa que, de las doce personas que, a pesar de residir en el Estado español, dieron a luz en Andorra en 2009, una lo hizo a través de su mutua privada y el resto porque, al trabajar en Andorra, tienen derecho a acceder a la asistencia sanitaria por maternidad de aquel país. Así pues, de ello se deduce que el modelo sanitario público catalán garantiza, en general, la asistencia sanitaria de las personas que dan a luz en la zona del Alto Pirineo.

AO 01342/2010
En tramitación

Atención sanitaria a los residentes de centros de tercera edad

En Cataluña hay zonas con una mayor concentración de residencias de atención a los mayores, como por ejemplo la zona del Maresme o la del Baix Llobregat. El Síndic ha tenido conocimiento de que algunos equipos de atención primaria (EAP) de estas zonas disponen de medios limitados y no pueden atender a los ancianos ingresados en residencias de forma óptima. Sería conveniente reforzar determinados EAP mediante la dotación de equipos extra para poder atender a estos grupos de población. Así pues, el Síndic inicia esta actuación de oficio para estudiar a fondo el asunto y formular las sugerencias que correspondan al Departamento de Salud.

AO 01756/2010
En tramitación

Atención sanitaria a los catalanes residentes en el extranjero en sus desplazamientos temporales a Cataluña

Actualmente, no existe cobertura sanitaria para los catalanes que residen en el extranjero cuando se desplazan temporalmente a Cataluña. Hoy por hoy, no existe ninguna normativa catalana que prevea esta prestación sanitaria. Sin embargo, otras comunidades autónomas han incluido esta prestación en su cartera de servicios, de forma que las personas que nacieron en Cataluña y que residen en el extranjero, siempre y cuando conserven la nacionalidad española o tengan doble nacionalidad, tienen derecho a la asistencia sanitaria durante su estancia temporal en esta comunidad. El Síndic inicia esta actuación de oficio con la finalidad de estudiar a fondo este asunto y por ello se dirige al Departamento de Salud.

AO 02374/2010
En tramitación

Programa de atención domiciliaria y equipos de apoyo (PADES)

A raíz de la queja 01976/2009, se ha puesto de manifiesto el problema con que se encuentran las personas que reciben atención a través del PADES en algunas zonas de la ciudad de Barcelona en las que no se ofrece este servicio durante los fines de semana y los días festivos. Así, se ha evidenciado que el calendario y los horarios de atención del servicio PADES varían según las zonas urbanas de la ciudad. Esta situación provoca malestar en los familiares de estos enfermos en los casos, sobre todo en periodos de vacaciones que enlazan con fines de semana, en los que el servicio PADES no se presta durante varios días seguidos. Por ello, el Síndic abre una actuación de oficio y solicita al Departamento de Salud que le informe sobre esta cuestión.

AO 02687/2010
En tramitación

Las medidas de apoyo a las personas aquejadas de la enfermedad celíaca

El problema que afecta a las personas celíacas ha sido objeto de varias actuaciones del Síndic, especialmente en relación a los gastos de alimentación a los que tienen que hacer frente y la inexistencia de ayudas específicas para cubrir o paliar estos gastos. Así pues, el Síndic abre esta actuación de oficio para estudiar qué medidas de apoyo a los enfermos celíacos ha adoptado la Administración.

AO 04115/2010
En tramitación**Dificultades en la expedición de recetas a personas de otras comunidades autónomas desplazadas temporalmente a Cataluña**

La institución Justicia de Aragón ha trasladado al Síndic varios problemas de algunas personas residentes en la comunidad autónoma de Aragón para acceder a los medicamentos que necesitan como enfermos crónicos. Algunos ciudadanos aragoneses que pasan la temporada de verano en la Costa Dorada se han encontrado con dificultades para que los centros sanitarios catalanes les prescriban la medicación que necesitan. También se informa de que esta situación deriva de las instrucciones dirigidas por la Región Sanitaria Camp de Tarragona a los centros sanitarios de este ámbito, en las que se insta a los facultativos a no renovar los tratamientos de larga duración a los pacientes crónicos provenientes de fuera de Cataluña.

AO 04402/2010
En tramitación**Posible error de diagnóstico en un hospital**

Los medios de comunicación se han hecho eco de un caso en relación a un posible error de diagnóstico en un hospital. Una mujer gestante fue atendida en el Servicio de Ginecología, se le diagnosticó un aborto diferido y se la citó para una intervención quirúrgica dos días después. Antes de la intervención, la mujer acudió a otro centro sanitario privado, donde corrigieron el diagnóstico por el de amenaza de aborto y la prescripción de reposo. Teniendo en cuenta la aparente gravedad de los hechos, el Síndic quiere investigar y comprobar las actuaciones de la Administración sanitaria.

AO 05254/2010
En tramitación**La aplicación de la Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE)**

En un comunicado público de la Asociación de Clínicas Acreditadas para la Interrupción del Embarazo (ACAI) se informa de que en Cataluña existe un desconocimiento de esta ley por parte del personal sanitario y los funcionarios que deben tramitar el reembolso del coste de la intervención a los pacientes, lo que produce confusión e indefensión a las usuarias. Además, recriminan la burocratización del proceso de resarcimiento de los gastos. A partir de estas informaciones, y para garantizar la aplicación correcta de esta ley, el Síndic abre esta actuación de oficio.

11. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles

Falta de respuesta de los colegios profesionales

Falta o retraso en la respuesta de la policía local a las solicitudes de información

Disparidad de precios en los economatos de los centros penitenciarios

Falta de homogeneidad en la regulación interna de las comunicaciones entre internos

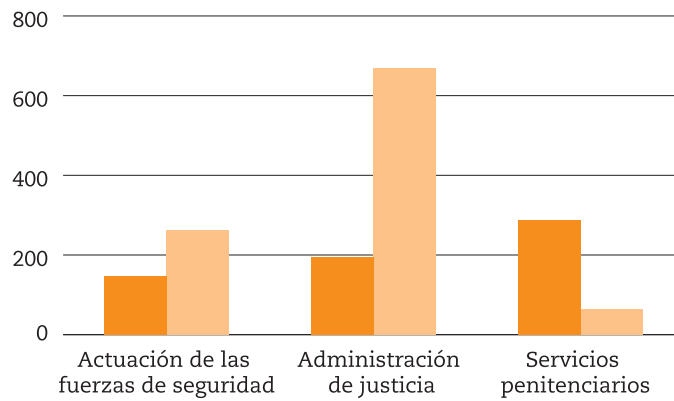
Incidencias en el cumplimiento de los programas de tratamiento

Actuaciones de oficio

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

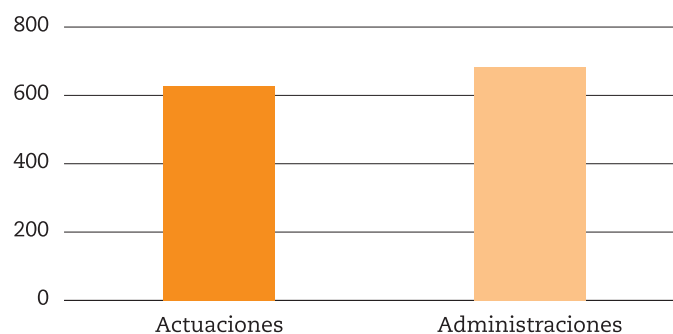
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Seguridad ciudadana y justicia	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Actuación de las fuerzas de seguridad	143	3	262	408
Administración de justicia	191	3	670	864
Servicios penitenciarios	287	-	65	352
Total	621	6	997	1.624



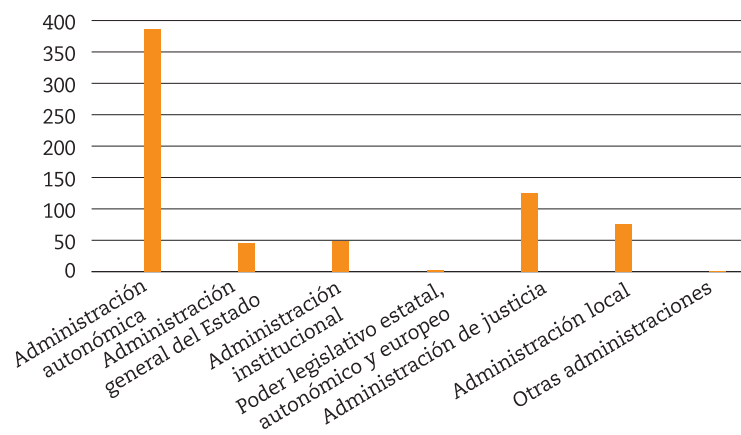
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	576	576
Dos administraciones afectadas	47	94
Tres administraciones afectadas	3	9
Cinco administraciones afectadas	1	5
Total	627	684



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

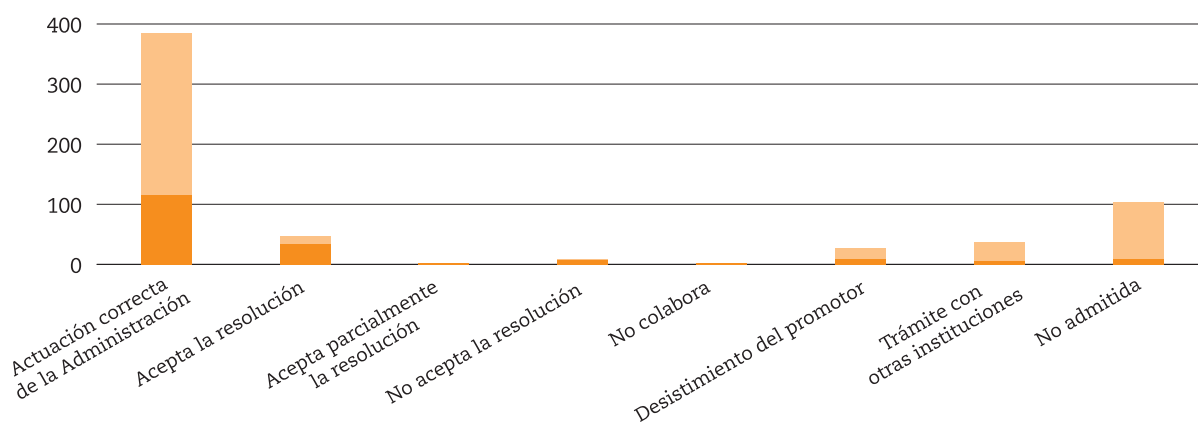
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	383	4	387
Administración general del Estado	44	1	45
Administración institucional	49	-	49
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	2	2
Administración local	125	-	125
Servicios de interés general	75	-	75
Otras administraciones	1	-	1
Total	677	7	684



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

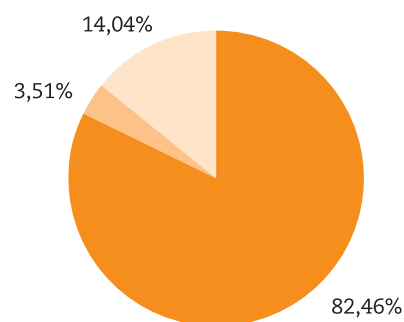
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	35	201	236	27,93%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	28	193	221	26,15%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	7	8	15	1,78%
Actuaciones finalizadas	174	332	506	59,88%
Actuación correcta de la Administración	116	268	384	45,44%
- Antes de la investigación del Síndic	87	210	297	35,15%
- Después de la investigación del Síndic	29	58	87	10,30%
Acepta la resolución	34	13	47	5,56%
Acepta parcialmente la resolución	2	-	2	0,24%
No acepta la resolución	7	1	8	0,95%
No colabora	1	-	1	0,12%
Desistimiento del promotor	9	18	27	3,20%
Trámite con otras instituciones	5	32	37	4,38%
No admitida	9	94	103	12,19%
Total	218	627	845	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	47	82,46%
■ Acepta parcialmente la resolución	2	3,51%
■ No acepta la resolución	8	14,04%
Total	58	100,00%



Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles

Las quejas en el ámbito de la Administración de justicia ponen de relieve que los retrasos en la tramitación de algunos asuntos judiciales tienen el origen en deficiencias estructurales del órgano judicial. Estas deficiencias acaban provocando la vulneración del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, previsto en el artículo 24 de la Constitución. También cabe destacar, como disfunciones importantes que generan quejas, las dilaciones en los servicios que prestan los registros civiles.

Cuando se trata de situaciones relacionadas con carencias estructurales de la organización judicial, existe numerosa doctrina que ha afirmado que estas carencias no impiden apreciar la vulneración del derecho a no sufrir dilaciones (entre otros, las sentencias del Tribunal Constitucional 36/1984, 85/1990, 10/1991 y 195/1997).

Los retrasos en la tramitación de los asuntos judiciales reflejan carencias estructurales y el volumen de trabajo excesivo de algunos juzgados

Algunos de estos problemas han sido constatados por el Departamento de Justicia, por la presidenta del Tribunal Superior de Justicia y por el propio Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), en particular, por el Servicio de Inspección, a través de la visita al órgano judicial en cuestión.

En las quejas se parte de que estas deficiencias son producidas por causas estructurales y por una carga de trabajo excesiva. El hecho de que ante esta situación se haya eximido de responsabilidad a las personas que integran los diferentes órganos judiciales no implica que no se concluya que el retraso es injustificado, al igual que tampoco limita el derecho fundamental de los ciudadanos a reaccionar ante este retraso.

No siempre queda claro cuál es la causa real de los retrasos y de los problemas que sufren algunos órganos judiciales. En unos casos, los problemas se han atribuido a la movilidad de la plantilla funcional, a la baja por enfermedad de alguna funcionaria interina del Cuerpo de Tramitación Procesal o bien a la reducción de un tercio de la

jornada laboral para tener cuidado de un hijo. En de otros, los retrasos obedecen al gran volumen de trabajo y a la carga de trabajo que soporta el órgano judicial. En algunos casos también se ha podido constatar la discrepancia existente entre el Departamento de Justicia y la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia respecto del motivo de estos retrasos. Mientras la presidenta valora que el retraso tiene una causa claramente estructural, el Departamento de Justicia valora que el volumen de trabajo que soportan los órganos judiciales y el consecuente retraso en la tramitación de los asuntos responde a una situación coyuntural como consecuencia de la situación presupuestaria actual.

Las solicitudes de aumento de plantilla realizadas por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña no han sido atendidas porque el Departamento de Justicia opina que un número superior de plantilla no siempre implica un aumento del rendimiento y de la eficiencia. Como tal, considera que son muchos los factores que pueden influir en la productividad de los diferentes juzgados, como por ejemplo la alta tasa de movilidad del personal y la organización interna del mismo.

Las carencias de la organización judicial, en particular de medios personales y materiales, también se han constatado en los registros civiles de grandes poblaciones.

Sobre las disfunciones detectadas en estos registros civiles a raíz de las quejas recibidas, destacan, por tipo de cuestiones, las relativas a la lentitud en la tramitación e inscripción de expedientes de matrimonio y de nacionalidad. En todos los casos, los promotores de las quejas denuncian el tiempo de espera en la tramitación de dicho tipo de expedientes.

Hay que garantizar y mejorar el servicio al ciudadano que se presta en los registros civiles

En algunos de estos registros, se da la circunstancia de que el juzgado que asume las funciones registrales las debe compatibilizar con las funciones jurisdiccionales y, por lo tanto, la plantilla del órgano judicial tiene adscritos al registro civil funcionarios de los diferentes cuerpos.

Según la información enviada por el Departamento de Justicia, en estos registros se han hecho

análisis organizativos y se han establecido planes de mejora en diferentes ámbitos (el horario de atención al público, la dotación de medios personales y materiales, la atención telefónica, etc.). En el marco de la actuación de oficio que el Síndic de Greuges abrió sobre los registros civiles, se ha informado a la institución de las líneas de mejora puestas en marcha y de las acciones que se han llevado a cabo en estos registros. Aun así, como se continúan recibiendo quejas sobre esta cuestión, el personal del Departamento tendrá que realizar el seguimiento de estos registros y

trabajar conjuntamente con sus responsables para garantizar y mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos.

Finalmente, hay que señalar que, en este tema, la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña ha puesto de manifiesto la lamentable situación en la que se hallan los registros civiles de Cataluña, en particular el de Barcelona, y ha reiterado que es necesaria una mayor dotación de medios personales y materiales.

Queja 05145/2010

La queja la presentó un ciudadano porque consideraba que la duración para expedir la partida de nacimiento en el Registro Civil de Barcelona era desproporcionada.

Según la información facilitada por el ciudadano, después de prestar juramento para obtener la nacionalidad, en el acto le notificaron que la inscripción de la partida de nacimiento, a fin de tramitar el pasaporte y el DNI españoles, tardaría cuatro meses.

Según la información aportada por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, el retraso para expedir documentos no es más que el reflejo de la situación que sufre el Registro Civil de falta de medios personales y dependencias adecuadas para atender toda la demanda de la población que atiende.

Por ello, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Justicia para solicitarle información sobre las necesidades personales y materiales que presenta el Registro, así como sobre el estado y la adecuación de las dependencias.

Falta de respuesta de los colegios profesionales

Un volumen importante de las quejas que se han presentado en materia de colegios profesionales o corporaciones de derecho público está relacionado con la falta de respuesta a las quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos. Las personas se han dirigido al Síndic para plantear el tiempo transcurrido sin haber obtenido respuesta alguna desde que presentaron una queja en el colegio profesional por la actuación de uno de sus colegiados.

El deber de la Administración de dar respuesta escrita a las cuestiones que los ciudadanos le plantean por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo como cuando formulan quejas, también es exigible respecto a los colegios profesionales. Es en cumplimiento de este trámite que se garantiza el derecho que toda persona interesada tiene a recibir una respuesta escrita a la cuestión planteada y el derecho a conocer y a ser informada del curso que sigue su queja.

El deber de motivar las resoluciones que se dictan es exigible también a los colegios profesionales

El Síndic considera que cuando una persona se dirige a la Administración, aunque no tiene la expectativa de una respuesta inmediata a las cuestiones que plantea por escrito, el retraso en la respuesta puede generar la percepción, aunque no sea cierta, de que su pretensión no recibe la atención adecuada. A la vez, la falta de información de los órganos colegiados a las cuestiones que los ciudadanos les plantean por escrito en el marco de un procedimiento sancionador puede causarles indefensión e inseguridad jurídica.

A raíz de la intervención del Síndic para solicitar información, se observa que las actuaciones llevadas a cabo por el colegio casi siempre son en sentido opuesto a los intereses de la persona interesada, ya que el colegio no aprecia ni constata conductas infractoras en las actuaciones de sus colegiados.

Por otra parte, a raíz del estudio de las quejas recibidas sobre este tema, también se ha constatado

que algunas de las resoluciones de las juntas de gobierno en las que se resuelve el objeto de la queja, en este caso, las diligencias informativas iniciadas contra uno de los colegiados, están carentes de motivación porque o bien no se explican debidamente los motivos de la decisión acordada o bien no se expresan los recursos que pueden interponerse contra la mencionada resolución.

Sobre el deber de motivación, el Síndic considera que la exigencia de motivación no constituye un requisito meramente formal sino de fondo. Por este motivo, ha recordado que esta exigencia no puede cumplirse mediante la utilización de fórmulas poco convencionales, sino motivando el proceso lógico y jurídico que determina la decisión.

La exigencia de motivar las resoluciones no constituye un requisito meramente formal sino de fondo

Ha habido casos en los que se ha constatado que la resolución de la junta de gobierno estaba debidamente motivada, pero no se informaba a la persona interesada de cuáles eran los recursos que podía interponer contra la decisión acordada. Con el objetivo de evitar situaciones de indefensión, el Síndic ha recordado al colegio lo previsto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o la Ley 7/2006, de 31 de mayo, del ejercicio de profesiones tituladas y de los colegios profesionales, sobre el hecho de que las resoluciones que ponen fin a los procedimientos deben expresar los recursos que pueden interponerse, así como el órgano administrativo o judicial ante el cual deben presentarse y el plazo para su interposición.

Queja 04711/2009

La persona interesada presentó una queja por la falta de respuesta del Colegio Oficial de Médicos ante los diferentes escritos que presentó en los que denunciaba la actuación de dos doctores.

Según la información facilitada por el Colegio, la Junta de Gobierno había acordado el archivo del expediente de información reservada, puesto que consideraba que no había existido vulneración alguna de las normas del Código deontológico ni profesional por parte de los dos doctores en el ejercicio de su profesión.

En la información enviada no había constancia de que la Junta hubiese informado a la persona interesada de los recursos que podía interponer contra la resolución emitida. Por ello, el Síndic ha recordado al Colegio, entre otras consideraciones, que las resoluciones que ponen fin al procedimiento deben expresar los recursos que pueden interponerse, así como el órgano administrativo o judicial ante el cual deben presentarse y el plazo para su interposición. En estos momentos, el Síndic está a la espera de conocer la posición del colegio respecto a esta resolución.

Queja 04551/2009

La queja la presentó un colegiado del Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña que manifestaba su disconformidad con el hecho de que el colegio no resolviese dentro del plazo establecido las peticiones que le había remitido.

De la información facilitada por el Colegio se desprendía que la Junta de Gobierno había procedido a dar respuesta a las cuestiones planteadas por el colegiado en su escrito.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que se recibieron las peticiones de la persona interesada hasta que el Colegio le dio respuesta, el Síndic recordó al Colegio el deber de resolver de forma expresa los procedimientos que se promuevan ante la corporación y de hacerlo, de acuerdo con la normativa vigente, en un plazo máximo que no supere los tres meses, en los casos de procedimientos iniciados a instancia de parte.

Falta o retraso en la respuesta de la policía local a las solicitudes de información

Las quejas recibidas por el Síndic de Greuges sobre policías locales hacen referencia, principalmente, a la disconformidad de la persona interesada con la actuación de los agentes, ya sea porque se considera que se ha producido una situación de abuso de poder o ha existido una falta de proporcionalidad en la actuación de los agentes o porque el trato recibido no ha sido el adecuado.

Este año, además, hay que poner de relieve las quejas relativas a la falta de respuesta de la Administración municipal a las quejas que le presentan los ciudadanos sobre la actuación de la policía local por los motivos mencionados anteriormente.

Así, una vez estudiados los casos, el Síndic constata la falta de información o la información inexacta que se facilita al ciudadano cuando se dirige a la Administración municipal. En algún caso, incluso se ha dado la circunstancia de que la persona no ha recibido respuesta alguna a las reclamaciones presentadas en la oficina de atención al ciudadano correspondiente y, además, la poca información que se le ha facilitado también ha sido inexacta.

Los informes de respuesta de la Administración municipal deben responder a todas las cuestiones planteadas

A modo de ejemplo, puede mencionarse la falta de respuesta o la respuesta insuficiente del Ayuntamiento de Barcelona a las quejas presentadas por los ciudadanos en relación con la Guardia Urbana de Barcelona. Esta respuesta insuficiente también se produce a la hora de enviar al Síndic la información solicitada para resolver las quejas presentadas en la institución sobre esta cuestión. Así, la primera respuesta a la solicitud de información que el Síndic dirige a la Administración municipal suele ser inexacta y no resuelve todas las cuestiones sobre las que se ha solicitado información, de modo que hay que dirigirse de nuevo a la Administración para aclarar algunos aspectos o bien para solicitar una ampliación de

los datos.

En consecuencia, la tramitación de la queja por el Síndic de Greuges se alarga en el tiempo y el ciudadano a menudo puede tener la sensación de que su caso no se trata con la debida diligencia. En algún caso, desde que se iniciaron las actuaciones hasta que se resolvió la queja transcurrió casi un año y medio.

Por este motivo, el Síndic recuerda a la Administración municipal la necesidad de dar una respuesta adecuada a todos los aspectos que se le plantean, así como el deber de responder dentro de un plazo razonable para que la resolución de la queja no se dilate en el tiempo.

Queja 01860/2010

La promotora de la queja expone que en el año 2006 denunció el robo de su ciclomotor en una comisaría de Barcelona. En 2007 dio de baja el vehículo porque no se localizaba. En octubre de 2009 recibió una llamada del taller donde había comprado el vehículo en la que se le informaba de que el ciclomotor estaba estacionado en una calle de Barcelona con un cartel de la Guardia Urbana donde ponía "Abandonada". La persona interesada presentó una queja al Ayuntamiento de Barcelona para denunciar los hechos, sin éxito.

Como el primer informe recibido no era nada claro respecto a las cuestiones que le había planteado el Síndic, éste solicitó una aclaración al consistorio. El Ayuntamiento respondió que, puesto que se había cancelado el expediente de abandono, se anulaban todos los trámites posteriores, exceptuando una denuncia que se encontraba en fase de descargo.

El Síndic sugirió que se archivase todo el procedimiento, incluida la denuncia, ya que en el primer informe del Ayuntamiento se reconocía que la denuncia mencionada no se debería haber producido. Actualmente, el Síndic está a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a esta sugerencia.

Disparidad de precios en los economatos de los centros penitenciarios

A lo largo de 2010 se han recibido varias quejas de internos que expresan su disconformidad con los precios excesivos de los productos que se venden en las tiendas gestionadas por el Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE).

En 1993 se externalizó el servicio de tiendas en los centros penitenciarios Brians 1 y Quatre Camins, a partir de un procedimiento negociado y sin publicidad. Este modelo permitía que los trabajadores de la empresa concesionaria trabajasen en el servicio de forma conjunta con los internos, que habrían sido previamente formados dentro de un programa de fomento. Actualmente, el modelo de externalización no es vigente en los centros penitenciarios catalanes.

El precio de los productos en venta en los economatos de autogestión es un 30% más económico que el precio en las tiendas de encargo de gestión

En el año 2007 el Síndic formuló una serie de sugerencias a la Administración penitenciaria en relación con los precios elevados de los productos que se vendían en los economatos de los centros penitenciarios. Entre otros, sugirió que la compra al por mayor, junto con el hecho de que la Administración no pueda lucrarse con la comercialización de los productos, tenía que permitir que los precios fuesen más bajos y que los centros se coordinasen en cuanto a los precios de los productos de los economatos. Estas sugerencias fueron aceptadas por la Administración en enero de 2008, de modo que se acordaron una serie de medidas para homologar los precios de todos los centros.

En 2008, en aplicación del artículo 116 del Decreto 329/2009, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y de Funcionamiento de los Servicios de Ejecución Penal en Cataluña, el CIRE recibió dos encargos de gestión que afectaban a los centros penitenciarios de Brians 1, Brians 2 y de Quatre Camins, por un lado, y a los centros penitenciarios de Jóvenes de Quatre Camins y Lledoners, por el

otro. El resto de centros penitenciarios continúan siendo gestionados por la propia Administración. Para gestionar este tipo de servicio de tienda, el CIRE publicó un concurso en la plataforma de contratación pública de la Generalitat. La empresa adjudicataria (unión temporal de empresas formada por las compañías Gesecopri S.L. y Servecave S.L.) tiene la competencia sobre las compras y determina sus precios de acuerdo con los ofertados en el concurso. Estos precios, una vez firmado el contrato, quedan fijados para un año y sólo se revisan según el IPC.

El Departamento de Justicia destaca que la novedad del modelo de encargo de gestión se produce en la destinación de las ganancias, en el sentido de que el adjudicatario paga un canon económico al CIRE para posibilitar la creación de puestos de trabajo para los internos. Este modelo repercute dos conceptos sobre el precio final del producto: el primero, los beneficios que tiene que obtener la empresa adjudicataria; el segundo, el canon que esta empresa debe pagar al CIRE.

Este canon se establece en una cantidad diaria de 0,365 € por interno. La población penitenciaria de los cinco centros afectados por el encargo de gestión se eleva, aproximadamente, a 5.991 internos, en fecha 30 de junio de 2010. Estos datos elevan a 798.150,98 € los ingresos anuales de los CIRE en concepto de canon.

Además de este canon, los centros penitenciarios afectados pagan trimestralmente al CIRE otras cantidades por el servicio de tiendas. Por lo tanto, el CIRE ingresa anualmente un total de 1.614.496,12 €, en concepto de gestión de tiendas.

Según los datos disponibles, el CIRE tiene que explicar a qué ha destinado el 28% de los ingresos que recibe en concepto de encargo de gestión

El 38% de esta cantidad se destina a las retribuciones del personal propio del CIRE. El 62% restante, inicialmente, está destinado al pago de puestos de trabajo para los internos. Aun así, del análisis llevado a cabo se infiere que lo que se destina a la creación y al pago de

puestos de trabajo para los internos es únicamente un 34%. Por lo tanto, hay un 28% de la cantidad total sobre el que esta institución desconoce a qué se ha destinado.

En cuanto a los precios de las tiendas, se han comparado algunos precios de productos entre centros con tienda CIRE y centros con economato de autogestión (CP Hombres de Barcelona y CP Tarragona). Como ejemplo, imaginemos tres internos: el primero, de Quatre Camins, cuyo encargo de gestión es de CIRE; el segundo, del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona y el tercero, del Centro Penitenciario de Tarragona. Suponemos que cada uno compra los mismos productos en su centro respectivo. El interno que está en un centro afectado por el encargo de gestión tiene que afrontar un gasto superior por el mismo producto que los internos de los centros de hombres de Barcelona y de Tarragona.

A raíz de la actuación de oficio sobre esta cuestión, el Síndic ha concluido, en primer lugar,

que el modelo de encargo de gestión es mucho más costoso para todas las partes, tanto para la empresa adjudicataria como para la propia Administración y los internos.

En segundo lugar, el hecho de que un interno de un centro afectado por encargo de gestión paga, por los mismos productos, una cantidad muy superior a otros internos que están ingresados en otros centros donde se autogestiona el servicio de economato.

Finalmente, el Síndic ha concluido que se desconoce la destinación del 28% del dinero que recibe el CIRE en concepto de gestión de tiendas, ya que del análisis llevado a cabo se desprende que no todo el dinero se ha destinado a la creación y al pago de puestos de trabajo para los internos.

Cabe decir que esta actuación de oficio está en tramitación y, por lo tanto, una vez concluida, se dará cuenta a la Administración de las sugerencias y las recomendaciones que procedan.

Queja 01784/2010

Un interno del Centro Penitenciario Brians 1 denunciaba los elevados precios de los productos que se vendían en la tienda CIRE del centro, así como de los productos que podían comprarse por catálogo vía CIRE, como por ejemplo aparatos de televisión, casetes de bolsillo, radios, auriculares, que tenían precios superiores que los mismos productos vendidos fuera del centro.

Como no había hecho la reclamación previa, se le pidió que formulase queja ante el Departamento de Justicia y la Secretaría de Servicios Penitenciaria, Rehabilitación y Justicia Juvenil y que se dirigiese de nuevo al Síndic de Greuges si en un plazo prudencial de tres meses no recibía contestación alguna de la Administración.

Asimismo, la persona interesada fue informada de la apertura de una actuación de oficio para analizar los precios de los economatos en los centros penitenciarios.

Falta de homogeneidad en la regulación interna de las comunicaciones entre internos

Entre las quejas recibidas se pone de manifiesto la dificultad que tienen los internos para recibir autorizaciones para mantener comunicaciones íntimas vis-a-vis con otros internos ingresados en otros centros penitenciarios.

A raíz de las visitas a los centros penitenciarios por parte del personal del Área de Seguridad Pública del Síndic de Greuges, se ha constatado que la regulación específica sobre este tema no es homogénea entre los diferentes centros.

El artículo 53 de la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria, prevé que los establecimientos deben disponer de locales anexos adecuados para las visitas familiares o de personas próximas de los internos que no puedan obtener permisos de salida. Para conceder estas visitas, las únicas restricciones que se recogen son las impuestas por razones de seguridad, interés del tratamiento y buen orden del establecimiento, con los requisitos y la periodicidad que reglamentariamente se determinen.

Toda persona interna tiene el mismo derecho a las comunicaciones vis-a-vis independientemente del centro donde esté

El artículo 45 del Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario y el artículo 29.1.f del Decreto 329/2006, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Servicios de Ejecución Penal en Cataluña, prevén que corresponde a los consejos de dirección de los centros penitenciarios establecer los días y horarios de realización de estas visitas o comunicaciones.

Por lo tanto, aparte de esta regulación reglamentaria, los consejos de dirección de cada centro penitenciario regulan la normativa específica, que puede variar en función de la organización propia de cada centro.

Para poder disfrutar de las comunicaciones íntimas entre parejas, los centros penitenciarios solicitan, por norma general, la acreditación documental de que son pareja (libro de familia, certificado de matrimonio o de convivencia). Si no existe esta prueba documental, se solicita que durante un periodo de tiempo hayan mantenido comunicaciones orales ordinarias. Al mismo tiempo, si quieren cambiar de pareja también se les pide un periodo de tiempo de comunicaciones orales con la nueva pareja.

En cuanto a las parejas sentimentales que surgen en el medio penitenciario, cuando no existe documentación que indique que son pareja, el centro comprueba que no tengan a otras personas autorizadas a comunicarse de forma íntima y que, durante un tiempo razonable, hayan mantenido contacto a través de correspondencia o comunicación oral. Puede darse la circunstancia de que los internos soliciten vis-a-vis con más de una pareja. En estos casos, para dar rigor y seriedad a la relación que se alega, el centro sólo permite el vis-a-vis íntimo con una de ellas.

Los internos tienen dificultades para mantener comunicaciones íntimas cuando no existe ninguna prueba documental que acredite que son pareja

Ante esta realidad, para conocer cuál es el funcionamiento real de las comunicaciones que se establecen en los centros penitenciarios, el Síndic de Greuges ha abierto dos actuaciones de oficio, cada una de las cuales trata aspectos diferenciados sobre esta cuestión.

Una de las actuaciones analiza cuál es la regulación específica en cada centro penitenciario a la hora de establecer los criterios y las condiciones para las comunicaciones íntimas. Esta actuación está en tramitación porque el Departamento de Justicia aún no ha enviado copia de todas las órdenes de dirección de cada uno de los centros penitenciarios que regulan el procedimiento para conceder comunicaciones vis-a-vis.

La otra actuación se centra explícitamente en el procedimiento de concesión de comunicaciones íntimas cuando los dos miembros de la pareja sentimental están ingresados en centros penitenciarios. El Departamento de Justicia ha informado que cada centro penitenciario regula la normativa específica sobre comunicaciones, de acuerdo con la singular organización de los servicios. Actualmente, esta actuación aún no ha finalizado porque se ha considerado oportuno recibir la información solicitada en la anterior actuación para finalizarla de una manera más global y con mejor conocimiento.

El Síndic entiende que la normativa específica de cada uno de los centros penitenciarios sobre esta cuestión debe ser homogénea para todos. De esta forma, se garantiza que el interno o interna, independientemente del centro donde está, pueda ejercer sus derechos y conocer sus deberes en igualdad de condiciones. Se considera que las normas deben tener la publicidad suficiente entre los internos y los profesionales que trabajan en los centros, para garantizar en todo momento el principio de seguridad jurídica.

Queja 02357/2010

El promotor de la queja exponía su disconformidad porque había solicitado al centro penitenciario donde estaba comunicarse con su mujer y se le respondió que tenía que esperar tres meses para las comunicaciones orales y, después, tres meses más para las comunicaciones íntimas.

El Departamento de Justicia informó que la persona interesada tenía suspendidas las comunicaciones con su mujer porque ella hacía vis-a-vis íntimo con otra persona y, de acuerdo con la normativa del centro, no se permite hacer vis-a-vis íntimos con dos parejas a la vez. Aun así, más adelante, el Departamento indicó que su mujer ya había dado de baja su pareja anterior y volvía a comunicarse con el promotor de la queja.

De acuerdo con esta información, se dio por finalizada la queja, puesto que no se apreció irregularidad alguna.

Queja 04552/2010

El promotor de la queja exponía que había solicitado al centro penitenciario donde estaba el traslado al Centro Penitenciario Brians 1 para poder estar más cerca de su compañera sentimental.

Mientras disfrutaba de permisos, aprovechaba estas salidas para desplazarse al Centro Penitenciario Brians 1 y comunicarse con su pareja. A raíz de un incidente que tuvo en el interior del centro, dejó de salir. Por esta razón, solicitaba el traslado.

El Departamento de Justicia respondió que la persona interesada había sido trasladada al Centro Penitenciario Brians 1, si bien el motivo que se señalaba era el de razones familiares. Puesto que se había resuelto el objeto de la queja, se dio por finalizada la actuación.

Incidencias en el cumplimiento de los programas de tratamiento

La disconformidad de algunos internos con los contenidos de los programas de tratamiento que elaboran los equipos especializados es el origen de algunas quejas recibidas. En unos casos, los internos manifiestan que no pueden salir de permiso porque los equipos les indican que no han alcanzado los objetivos específicos planteados en estos programas de tratamiento. En otros casos, los internos se muestran disconformes con las herramientas que tienen los equipos para valorar su evolución e implicación en los programas de tratamiento.

Son los equipos de tratamiento los que indican los planes de trabajo que se valoran como más importantes y convenientes para cada uno de los internos. Es en función de la evolución del interno y de los objetivos conseguidos que se podrá variar el plan de trabajo diseñado en un principio.

Dentro de la tipología de programas específicos de tratamiento que se desarrollan en los centros penitenciarios, destacan los especializados según variables criminológicas relacionadas con la naturaleza del delito por el que la persona ha sido ingresada en el centro penitenciario.

Hay que dejar constancia escrita de la renuncia o la imposibilidad del interno de hacerse una analítica

De esta familia de programas destacan el de abordaje de las conductas que atentan contra la libertad sexual de las personas (SAC), el de abordaje de conductas en las que la persona condenada ha utilizado actos de violencia considerados graves, como por ejemplo asesinatos u homicidios, y en algunos casos lesiones (DEVI), y finalmente el de abordaje de conductas caracterizadas por el maltrato físico y psíquico ejercido por la persona condenada sobre las mujeres (VIDO).

Otro grupo se corresponde con los programas que prestan atención a internos con problemas toxicológicos de larga duración, en que su adicción a las drogas ha sido el factor básico que ha motivado su comportamiento delictivo y los conflictos en el interior de las instituciones penitenciarias. Los internos participantes de este

programa tienen en común que han realizado diferentes programas de tratamiento en los centros penitenciarios donde han estado, pero los resultados obtenidos han sido insuficientes.

La intervención que se lleva a cabo a través de estos programas varía en función del centro en el que está el interno y, en consecuencia, lo que se le pide para que alcance los objetivos fijados, también. En todos los programas, la intervención implica someter al interno a un seguimiento analítico. En los centros penitenciarios más grandes supone ubicarlos en un módulo específico de atención a problemas toxicológicos.

El Síndic recomienda que el proceso de recuperación toxicológica se haga, en casos concretos, en un ambiente diferente de la cárcel

De las quejas recibidas sobre los programas específicos de tratamiento (SAC, DEVI o VIDO) el Síndic no ha constatado una actuación administrativa irregular, en el marco del respeto que le merecen las decisiones que acuerdan los equipos de tratamiento sobre esta cuestión. En algún caso, sin embargo, el Síndic ha sugerido al equipo la necesidad de buscar posibles alternativas de tratamiento cuando se ha detectado que el caso estaba bloqueado o si el equipo no ofrecía soluciones.

Sobre los programas intensivos de toxicomanías, el motivo principal de queja ha sido el control de cómo se realizan estas analíticas. Se ha observado que cuando el resultado de la analítica sale positivo y el interno no está conforme el equipo le plantea la posibilidad de hacerse un contraanálisis a su cargo. Si, aun así, el interno solicita que se le practique una prueba forense, es una cuestión que queda en manos judiciales.

Cuando la disconformidad se origina por la renuncia del interno a hacerse una analítica, o bien se registra como positivo, el protocolo instaurado hace que no quede constancia escrita de ello.

En estos casos, el Síndic ha sugerido, por una parte, que se elabore un documento de renuncia para que los internos, llegado el caso, puedan

firmar y así evitar posibles quejas sobre esta cuestión. Por otra parte, que en los casos en que se ha verificado que el interno está en tratamiento médico o tiene recetado algún tipo de medicación, se haga constar esta información médica como elemento que debe valorarse.

Finalmente, y en cuanto a las orientaciones toxicológicas en los casos que están bloqueados, en que el interno ha seguido diferentes tratamientos

sin éxito, donde existe un reconocimiento de la problemática y se cuenta con vinculación exterior, el Síndic ha sugerido al Departamento que el proceso de recuperación se lleve a cabo en un ambiente diferente al de una cárcel. La derivación a un recurso externo o bien al Departamento de Atención Especializada que existe en algunos centros penitenciarios puede ser una buena alternativa. Cabe decir que en la mayoría de casos las sugerencias del Síndic se han aceptado.

Queja 01347/2009

La queja la presentó la madre de un interno preso en el Centro Penitenciario de Brians 2 que mostraba su disconformidad con la actuación del equipo de tratamiento del centro porque, según ella, no se venía haciendo un abordaje adecuado del problema toxicológico de su hijo.

Del análisis de la trayectoria del interno se ponía de manifiesto que había sido marcada por el problema toxicológico, que le había llevado a una involución conductual. Por este motivo había sufrido diferentes recaídas en su problema de consumo y los resultados de los diversos programas seguidos por el interno fueron infructuosos.

De la información facilitada por el Departamento de Justicia se desprendía que el objetivo del equipo era que el interno alcanzase una conciencia real de su problema. Sin perjuicio de eso, el Síndic sugirió que el tiempo transcurrido en la cárcel, las fechas próximas de cumplimiento, los diversos tratamientos seguidos, la verbalización de los consumos y el apoyo familiar en el exterior aconsejaban la necesidad de encontrar otra salida para desbloquear la situación del interno. Esta alternativa implicaba valorar que el interno llevase a cabo su proceso de recuperación en el exterior, como por ejemplo la derivación a un recurso externo. Finalmente, el interno salió en libertad definitiva.

Queja 01619/2010

La queja la presentó un interno del Centro Penitenciario de Quatre Camins que mostraba su disconformidad con la denegación constante de las solicitudes de permisos y de progresión a tercer grado de tratamiento.

Según la información facilitada por el Departamento, el interno había realizado en dos ocasiones el programa específico de violencia doméstica. Sin embargo, el interno se mostraba reacio al cambio, lo que imposibilitaba que aprehendiera adecuadamente los contenidos del programa y, en consecuencia, el equipo reconocía un agotamiento de los recursos y programas adecuados para su caso.

El Síndic sugirió al Departamento de Justicia la necesidad de buscar posibles alternativas, tales como un cambio de equipo de tratamiento, de módulo residencial, de centro penitenciario o de tipo de terapia o programa que le permitiesen, antes del cumplimiento definitivo de la condena, alcanzar un grado de reinserción y de reeducación suficiente para disfrutar de permisos y de un régimen de vida en semilibertad. El Departamento respondió que no dejaría de proponer al interno lo que considerase adecuado para su rehabilitación y reinserción, a la vez que podría negarse a participar, puesto que tiene el derecho individual a hacerlo.

Actuaciones de oficio

AO 01321/2010
En tramitación

Iniciativa legislativa de elaboración de una nueva ley reguladora del indulto particular

El Síndic estudia dirigirse al Parlamento de Cataluña para que promueva ante las Cortes Generales una iniciativa legislativa de elaboración de una nueva ley reguladora del indulto particular. El endurecimiento progresivo de las penas –a partir de la reforma del Código Penal– y de las condiciones de cumplimiento hacen necesaria esta reforma para que las penas sean más proporcionales a los delitos que castigan y se avance en el objetivo último de rehabilitar y resocializar a las personas privadas de libertad.

AO 01417/2010
Finalizada

Los protocolos de los Mossos d'Esquadra y la información a los familiares de las víctimas

La dimensión social de la policía hace que ésta actúe a menudo de policía asistencial y dé una respuesta reactiva frente a una situación de emergencia. A menudo es la policía la encargada de dar información a los familiares de las víctimas de accidentes, con resultado de lesión grave o muerte. Ante esta situación, es necesario conocer cuáles son los protocolos de actuación que siguen los Mossos d'Esquadra, en caso de accidentes o emergencias, en cuanto a la comunicación con los familiares.

Según la respuesta del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, el protocolo de los Mossos d'Esquadra recoge los supuestos con los que pueden encontrarse los agentes a la hora de realizar este tipo de comunicaciones a los familiares.

El Síndic de Greuges sugiere a este departamento que es necesario que este tipo de comunicaciones se realice con la máxima consideración, respeto y empatía hacia los familiares de las víctimas.

AO 02080/2010
Finalizada

La ocupación ilegal de viviendas y su tramitación a partir de un procedimiento de juicio rápido

En los últimos años, se está produciendo un aumento de la ocupación ilegal de viviendas, generalmente producido por la conjunción de dos fenómenos: a) la crisis económica y b) el elevado coste de las viviendas fruto del boom inmobiliario de esta década. La ocupación ilegal de la vivienda tiene el tratamiento penal en dos figuras delictivas: el allanamiento de morada y el delito de usurpación.

Los casos de ocupación ilegal de viviendas se tramitan por el procedimiento abreviado. La tramitación a través de este procedimiento abreviado es más ágil que el procedimiento ordinario, a pesar de que también puede alargarse en el tiempo.

Por ello, el Síndic sugiere al Parlamento de Cataluña que envíe a los diferentes grupos parlamentarios la propuesta de presentar una modificación legislativa ante las Cortes españolas, con la finalidad de incluir, dentro de la tramitación mediante juicios rápidos, los delitos de allanamiento de morada y de usurpación, para reducir al máximo la estancia ilegal de los ocupantes dentro de las viviendas de sus legítimos propietarios, con el agravio, tanto moral como económico, que les comporta el hecho de no poderlos utilizar.

AO 02581/2010
En tramitación

Huelga de hambre en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca

El Síndic ha tenido conocimiento, por los medios de comunicación, de que un grupo de personas internas en el Centro de Internamiento de la Zona Franca (CIE) ha iniciado una huelga de hambre para denunciar la vulneración de los derechos que sufren. Según las últimas informaciones, publicadas por entidades que trabajan en defensa de los inmigrantes, en torno a un 30-35% de presos continúan en huelga de hambre. Estas entidades también exponen que la protesta de los internos nace de las condiciones y el trato que reciben en el CIE por parte del personal. Por ello, el Síndic abre una actuación de oficio y se dirige a la Delegación del Gobierno para conocer qué actuaciones se han llevado a cabo para resolver la situación.

AO 04797/2010
En tramitación

El pago avanzado de los peritajes judiciales

A raíz del estudio de una queja presentada por un perito judicial, el Síndic ha tenido conocimiento de las dificultades y disfunciones que se producen en el seno del Departamento de Justicia en los supuestos de los llamados *pagos avanzados de los peritajes*. El Síndic abre esta actuación de oficio para analizar lo que se produce en la aplicación de la normativa aplicable en estos casos (Orden del 17 de septiembre de 2009 y Circular 2/2003), ya que algunas de las previsiones que contienen no son suficientemente claras y al parecer van en contra de los derechos e intereses de los peritos judiciales.

AO 05357/2010
En tramitación

Los hechos ocurridos a raíz del encuentro de un cadáver identificado, cuya muerte no había sido comunicada a los familiares

A raíz de la muerte de un vecino de Lleida natural de Guinea-Bissau, encontrado en la calle la madrugada del 6 de septiembre por los Mossos d'Esquadra, el Síndic abre una actuación de oficio y se dirige a la Secretaría de Seguridad para aclarar por qué no se notificó la muerte a los familiares hasta una semana después si un hermano del difunto había acudido a la comisaría para denunciar su desaparición. El difunto estaba empadronado en Lleida desde hacía siete años y en el momento de la muerte llevaba encima el DNI, dos móviles y una agenda.

12. SERVICIOS SOCIALES

Servicios sociales en cifras

Incumplimientos graves en el reconocimiento de la dependencia

Retrasos y descoordinación en el diseño de los programas individuales de atención

Dificultades de información y de acceso a servicios y prestaciones

Muerte durante los trámites relacionados con la Ley de Autonomía Personal

Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad

Demoras e insuficiencia de prestaciones de asistencia social

Incumplimiento de la normativa sobre la accesibilidad del transporte público

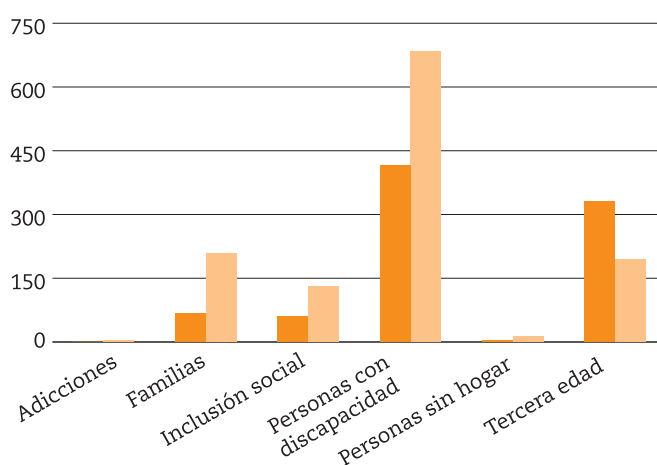
Inadecuación de los recursos residenciales para casos específicos

Actuaciones de oficio

Servicios sociales en cifras

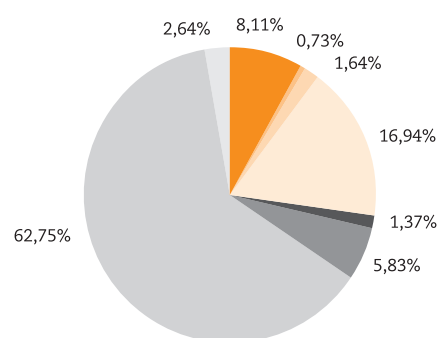
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Servicios sociales	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Adicciones	-	-	3	3
Familias	67	-	209	276
Inclusión social	61	-	130	191
Personas con discapacidad **	411	4	683	1.098
Personas sin hogar	4	-	12	16
Tercera edad *	330	1	194	525
Total	873	5	1.231	2.109



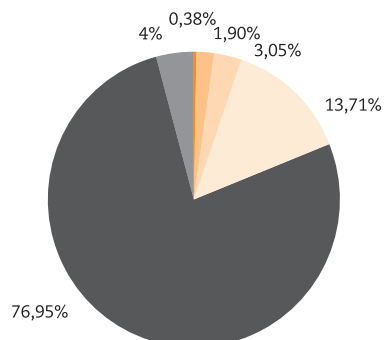
** Personas con discapacidad

■ Adaptación, movilidad y accesibilidad	8,11%
■ Atención domiciliaria	0,73%
■ Centros ocupacionales y centros especiales de trabajo	1,64%
■ Reconocimiento de grados de discapacidad	16,94%
■ Salud mental en el ámbito de asistencia social	1,37%
■ Servicios residenciales y centros de día	5,83%
■ Subvenciones y ayudas	62,75%
■ Otros	2,64%
Total	100,00%



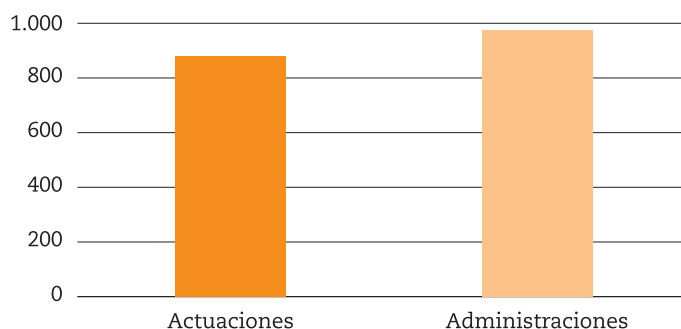
* Tercera edad

■ Adaptación y accesibilidad	0,38%
■ Atención domiciliaria	1,90%
■ Malos tratos	3,05%
■ Servicios residenciales, centros de día y residencias de la tercera edad	13,71%
■ Subvenciones y ayudas	76,95%
■ Otros	4,00%
Total	100,00%



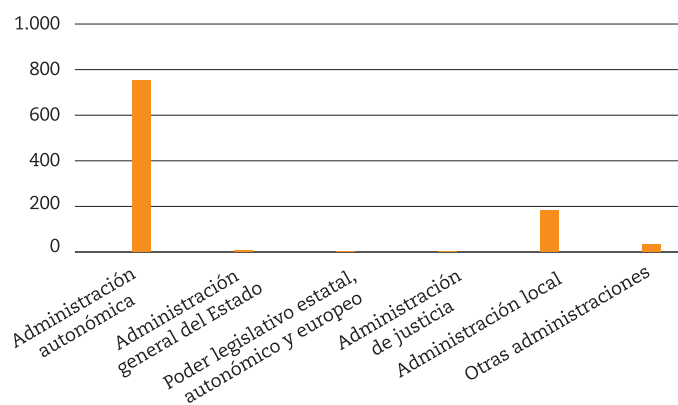
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	787	787
Dos administraciones afectadas	86	172
Tres administraciones afectadas	5	15
Total	878	974



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2010

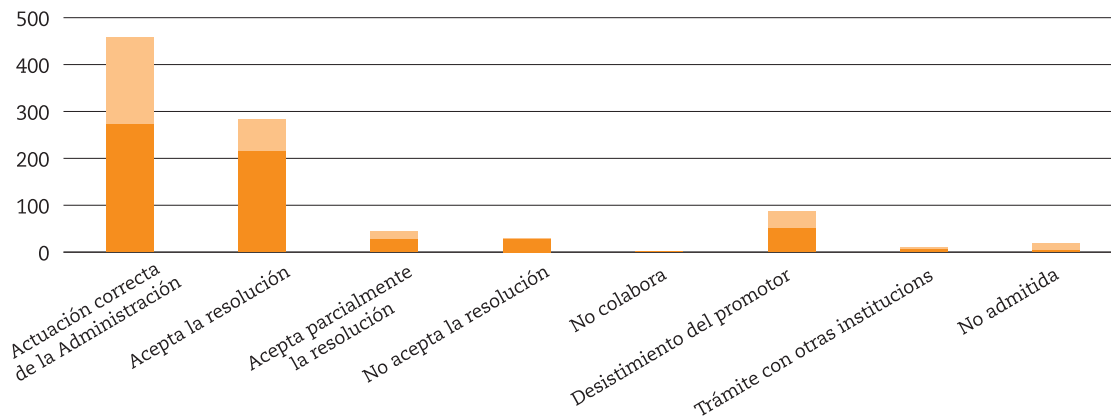
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	746	5	751
Administración general del Estado	7	-	7
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	-	2
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	180	-	180
Otras administraciones	33	-	33
Total	969	5	974



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

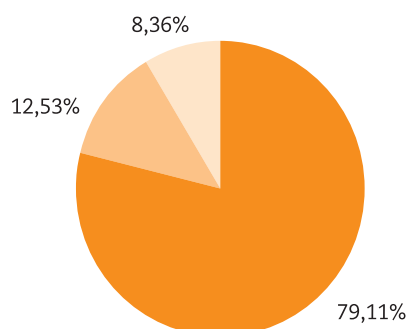
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	161	449	610	39,51%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	130	425	555	35,95%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	31	24	55	3,56%
Actuaciones finalizadas	598	317	915	59,26%
Actuación correcta de la Administración	272	186	458	29,66%
- Antes de la investigación del Síndic	48	64	112	7,25%
- Después de la investigación del Síndic	224	122	346	22,41%
Acepta la resolución	214	70	284	18,39%
Acepta parcialmente la resolución	27	18	45	2,91%
No acepta la resolución	28 *	2 *	30 *	1,94%
No colabora	1	-	1	0,06%
Desistimiento del promotor	50	37	87	5,63%
Trámite con otras instituciones	6	4	10	0,65%
No admitida	3	16	19	1,23%
Total *	762 *	782 *	1.544 *	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	284	79,11%
■ Acepta parcialmente la resolución	45	12,53%
■ No acepta la resolución *	30	8,36%
Total *	359	100,00%



* De acuerdo con el artículo 40 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges de Cataluña, 229 quejas sobre el fallecimiento en casos de solicitud del procedimiento previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, han sido acumuladas en la actuación de oficio 05426/2008.

Incumplimientos graves en el reconocimiento de la dependencia

Las quejas relacionadas con los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a las prestaciones y a los servicios vinculados (en adelante, procedimientos de dependencia) han sido numerosas durante este año. Las quejas sobre esta materia plantean una variedad de situaciones y deficiencias que suponen el incumplimiento de los derechos de las personas afectadas.

Algunas de estas carencias afectan de forma general a todo el proceso, como por ejemplo la necesidad de regular el procedimiento, mediante una disposición general que desarrolle y concrete de forma precisa todos y cada uno de los trámites y que ofrezca una seguridad jurídica adecuada a las personas y a los agentes que intervienen.

Las diferentes normas aprobadas por la Administración autonómica desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, han desarrollado aspectos esenciales de la configuración del derecho de las personas dependientes y de las prestaciones a las que pueden tener acceso, pero es necesario complementar este panorama normativo con una regulación adecuada del procedimiento aplicable. Eso, además de seguridad jurídica, debería contribuir a reducir algunas de las incidencias que se están produciendo.

Las demoras en los reconocimientos de dependencia perjudican a las personas afectadas

Sin duda, uno de los problemas principales que se plantean sobre esta cuestión son los plazos en los que se realiza este reconocimiento, que resultan excesivamente largos. También es un motivo de queja habitual la disconformidad de las personas con la calificación de dependencia llevada a cabo por la Administración.

El acceso a los servicios y las prestaciones establecidos por la Ley 39/2006 exige el reconocimiento previo de la situación de dependencia, con la asignación de grado y nivel, que determina la efectividad o no de los derechos previstos por la Ley, teniendo en cuenta el calendario de aplicación establecido.

El cambio de circunstancias, como por ejemplo el domicilio de la persona, la falta de una determinada documentación, u otras similares, no son elementos que justifiquen paralizaciones del procedimiento o retrasos que, en algunos casos, superan el año o incluso más.

Estos retrasos se producen tanto en la fase de valoración inicial, como en la revisión de dependencia, y suponen un incumplimiento de los principios de eficacia y de celeridad en la actuación administrativa que comprometen la correcta atención de las personas afectadas. Así, en los supuestos de revisión también es imprescindible una resolución ágil para que las prestaciones o los servicios que pueda recibir la persona dependiente se adapten a las nuevas necesidades de forma rápida.

Por ello, el Síndic ha incidido reiteradamente la necesidad de mejorar y agilizar la gestión de estos procedimientos, así como conseguir una resolución en plazos razonables y adecuados a la naturaleza y los objetivos de estos procedimientos.

Simultáneamente, es necesario que la reducción de plazos vaya acompañada de una mejora en la información que la Administración ofrece a las personas sobre los procedimientos que les afectan que evite la sucesión infructuosa de reclamaciones sin respuesta, hecho que, con frecuencia, se denuncia en las quejas.

En este sentido, y sin perjuicio de las valoraciones técnicas que correspondan a los profesionales y a los equipos especializados, también se ha constatado la conveniencia de algunas mejoras. Así, por ejemplo, en los casos en los que se realizan varias revisiones que dan lugar a resoluciones de modificación de dependencia poco claras o con motivación insuficiente.

Al respecto, hay que recordar los principios generales sobre la motivación de los actos administrativos, que exigen una explicación suficiente sobre los fundamentos de la decisión administrativa, con la finalidad de evitar situaciones de indefensión.

El Síndic ha hecho llegar a la Administración varias recomendaciones sobre el deber de facilitar a las personas interesadas la información y documentación sobre las valoraciones técnicas, así como sobre la mejora del contenido de las resoluciones; por ejemplo, ha recomendado que en la resolución se especifique la puntuación asignada a cada persona en aplicación del baremo correspondiente.

En relación a la valoración de dependencia, también se han formulado varias recomendaciones sobre la composición de los equipos encargados de realizarla, a raíz de la inquietud manifestada por algunas personas sobre las valoraciones de personas con discapacidad psíquica. Así, el Síndic ha sugerido que se regule la composición, la adscripción, la organización y el funcionamiento de los equipos de valoración de la dependencia, y que en esta regulación se aplique el acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 25 de enero de 2010 en esta materia. Esta regulación debería contener diferentes aspectos.

En primer lugar, la ampliación de la composición de los órganos de valoración con la incorporación de equipos técnicos de evaluación, asesoramiento y control compuestos por un equipo multiprofesional.

Hay que motivar de forma suficiente las resoluciones de dependencia

En segundo lugar, velar por los conocimientos de las personas valoradoras, exigiendo una práctica suficiente previa al ejercicio profesional que ponga en contacto a la persona valoradora con situaciones reales de valoración de dependencia, una titulación previa preferente en medicina, psicología, terapia ocupacional, enfermería, fisioterapia y trabajo

social, así como un conocimiento suficiente sobre las características funcionales de los grupos de personas con dependencia, con una atención especial a menores, discapacitados intelectuales, enfermos mentales y gente de la tercera edad con deterioro cognitivo.

En tercer lugar, implantar como curso de formación básica de acreditación de personas valoradoras lo que prevé el acuerdo mencionado.

En cuarto lugar, establecer una coordinación sociosanitaria que permita garantizar la eficacia y eficiencia de las valoraciones, especialmente en supuestos de enfermedad mental y otras patologías en las que el órgano de valoración necesite el apoyo de la información de otras especialidades. Y, finalmente, implantar sistemas de gestión de calidad en los procesos de valoración.

Finalmente, en este apartado, también hay que hacer referencia a la gestión confusa de las reclamaciones previas contra las resoluciones de dependencia y las solicitudes de revisión. Esta confusión supone que en ocasiones las reclamaciones presentadas por las personas interesadas, ante la disconformidad con la calificación asignada, se resuelvan como si se hubiera solicitado una revisión por empeoramiento. Eso comporta, además de problemas de incoherencia con el contenido de la petición, consecuencias desfavorables en cuanto a los efectos económicos que derivan de la fecha de reconocimiento de dependencia, además de inseguridad en cuanto al régimen de impugnación.

Queja 03215/2009

La persona promotora de la queja denuncia la falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que se había presentado un año y medio antes. Anteriormente había presentado dos reclamaciones a la Administración, en la última de las cuales también comunicaba el cambio de domicilio de la persona solicitante, a pesar de que no había recibido notificación alguna sobre el estado del procedimiento iniciado. En su respuesta a la solicitud de información, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía comunica la resolución de aprobación del programa individual de atención e indica que el retraso ha sido debido a la falta del informe médico.

El Síndic constata que el cambio de domicilio fue notificado al equipo de los Servicios de Valoración de la Dependencia casi ocho meses después de que la persona interesada lo comunicase, y después todavía se hizo el requerimiento del informe médico. En total, desde que se presentó la solicitud hasta la resolución de calificación transcurrieron dos años. También pone de relieve que, en el transcurso del procedimiento, la persona interesada presentó dos reclamaciones previas que no obtuvieron respuesta alguna.

Por ello, el Síndic recuerda que hay que arbitrar las medidas necesarias para agilizar la tramitación de estos procedimientos, posibilitar su resolución en un plazo razonable y atender, de forma eficiente, las necesidades de las personas dependientes. A la vez, recuerda la necesidad de dar respuesta a las reclamaciones previas que formulan los ciudadanos para evitar que situaciones como ésta se agraven más ante la falta de respuesta de la Administración.

Retrasos y descoordinación en el diseño de los programas individuales de atención

En la fase de elaboración de los programas individuales de atención (PIA) se producen problemas importantes de retrasos. En algunos casos, la demora se genera en el envío de los datos de capacidad económica que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía debe facilitar a los servicios que elaboran la propuesta de PIA. En otros, el retraso se produce en la concertación de entrevista entre los servicios sociales básicos y la persona o la familia para tratar los servicios o las prestaciones más convenientes. Finalmente, en ocasiones también se produce una dilación excesiva en el estudio y la aprobación del PIA, sin que se haya informado sobre causas concretas de esta demora.

El PIA es el documento en el que se determinan las modalidades de intervención más adecuadas para cada persona dependiente, entre los servicios y las prestaciones económicas posibles para su grado y nivel.

Hay que asegurar la coordinación entre todos los servicios que participan en los procedimientos de dependencia

Este programa se realiza con la consulta y participación de la persona solicitante, y su elaboración corresponde, a todos los efectos, a los servicios sociales básicos del lugar de residencia de la persona dependiente, a pesar de que en determinados casos puede corresponder también a la unidad de trabajo social del centro donde esté ingresada la persona. Estos servicios son los encargados de realizar la propuesta de concesión de servicios o prestaciones y la aprobación definitiva corresponde al Departamento de Acción Social y Ciudadanía.

La participación de varias administraciones en la elaboración del PIA requiere una máxima coordinación entre todas las unidades implicadas para conseguir una resolución óptima del procedimiento.

En cualquier caso, el Síndic entiende que es conveniente que se refuercen todos los servicios y las unidades que participan en la elaboración de estos programas, ya que con

frecuencia se van acumulando demoras que privan a las personas del disfrute de las prestaciones en el momento en que las necesitan.

Asimismo, en esta fase también existen carencias en la información que se facilita a las personas interesadas, y algunos supuestos concretos hacen patentes situaciones de descoordinación entre los diferentes servicios. Por ejemplo, el envío de datos a un órgano que no era el competente para la elaboración del PIA, el inicio del trámite y la paralización posterior del procedimiento sin advertir a la persona interesada ni requerirle la documentación necesaria de forma ágil, la falta de la diligencia conveniente para subsanar las incidencias producidas, etc.

Al respecto, el Síndic ha recordado que en estos procedimientos se deben respetar los principios y las garantías del procedimiento administrativo común, que exigen la comunicación formal a la persona interesada de los trámites que debe hacer para la resolución del procedimiento, así como el impulso, con celeridad, de los trámites adecuados.

También ha expuesto que deberían introducirse mecanismos de supervisión y comprobación de la gestión de los procedimientos para asegurar que se corrigen de forma rápida las incidencias que eventualmente puedan producirse. Finalmente, ha indicado la conveniencia de que, cuando estos errores se produzcan, la Administración facilite a las personas afectadas una explicación, por escrito, sobre la tramitación y las incidencias producidas.

Se producen demoras importantes en la elaboración del PIA

Por otra parte, también pueden darse supuestos en los que, una vez valorada y reconocida la situación de dependencia, se haga inviable la continuación del procedimiento de forma ordinaria con la elaboración del PIA, como por ejemplo en el caso de una desestabilización grave en el estado de salud de la persona, que puede ser determinante de los servicios que le sean convenientes. El Síndic ha recomendado que, para ofrecer unas pautas claras y comunes, estos supuestos se regulen de forma específica en el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y de acceso a los servicios y las prestaciones vinculados.

Queja 04516/2009

La persona interesada presenta queja por la falta de elaboración del programa individual de atención, que debía realizar el Ayuntamiento de Barcelona. Indica que se ha dirigido varias veces al centro de servicios sociales correspondiente, donde le han informado verbalmente de que disponen de los datos correspondientes, pero no se ha iniciado el proceso de elaboración, ni se ha concretado fecha para la entrevista.

En la respuesta al Síndic, el Ayuntamiento de Barcelona informa que se ha realizado esta entrevista, pero no concreta la fecha en la que recibió los datos, ni las actuaciones realizadas posteriormente.

El Síndic recuerda que los órganos gestores de los procedimientos deben impulsarlos de oficio en todos sus trámites, e incide en la necesidad de que la Administración municipal asegure una tramitación rápida y diligente, supervisando las actuaciones de los servicios implicados. Recuerda que una actuación rápida de los diferentes órganos que intervienen en el procedimiento es esencial para atender en un plazo conveniente las necesidades de las personas dependientes; y de acuerdo con ello, recomienda que se extremen las medidas para evitar dilaciones que contribuyan a retardar la resolución de los procedimientos.

Dificultades de información y de acceso a servicios y prestaciones

El Síndic de Greuges ha recibido quejas de contenido diverso que evidencian desde situaciones de desinformación o discordancias en los datos que contienen las resoluciones hasta retrasos en el abono de las prestaciones.

Los objetivos del procedimiento se cumplen cuando la persona dependiente recibe efectivamente las prestaciones o los servicios que cubren su falta de autonomía. Previamente la Administración debe haber resuelto sobre la concesión de estas prestaciones, a través de la aprobación del PIA, mediante una resolución precisa, completa y comprensible.

En cuanto al contenido de la resolución de aprobación del PIA, el Síndic ha detectado algunos casos en los que no se indicaba el importe de la prestación concedida o no se explicitaba la cuantía que correspondía en concepto de atrasos. Eso conlleva una desinformación para la persona que no debería producirse, ya que siempre debe concretarse de forma clara la prestación concedida, con todos los detalles que configuran el derecho. En estos casos, el Síndic ha recomendado a la Administración que corrija esta situación y revise la resolución, de modo que exprese el importe y desglose los abonos efectuados.

La importancia de detallar el contenido del derecho es aún mayor cuando el acceso al servicio considerado idóneo no es posible de forma inmediata por falta de disponibilidad de recursos. Este supuesto puede producirse, por ejemplo, cuando se proponen varios servicios o prestaciones a la vez, pero el acceso a alguno de estos se aplaza hasta que haya disponibilidad.

La resolución administrativa debe explicitar todos los detalles de la prestación concedida

El Síndic considera que esta carencia puede inducir a la persona dependiente a confusión; para evitarlo, ha sugerido que, en el supuesto de que en el acuerdo PIA se haya señalado que se debería acceder a algún servicio determinado cuando haya disponibilidad, y esta propuesta es asumida por el órgano que resuelve, se recoja este compromiso en la resolución de aprobación del

PIA, con la finalidad de que la persona pueda disponer y acreditar más fácilmente esta situación.

Por otra parte, también se han detectado discordancias en relación con la fecha a partir de la cual tienen efecto las prestaciones o los servicios reconocidos en el PIA. El Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha informado de que el criterio aplicado a todos los efectos en todas las comunidades autónomas es que la efectividad del derecho a las prestaciones se reconoce a partir del día después de la solicitud, a pesar de que, por ejemplo, el protocolo de elaboración del PIA llevado a cabo por el Departamento establece que las prestaciones económicas se abonarán desde la fecha de la solicitud.

Hay que definir la fecha a partir de la cual se abona la prestación económica

En vista de eso, el Síndic ha sugerido que se defina con precisión esta cuestión y que se establezcan unos criterios homogéneos y unificados para evitar confusiones o interpretaciones diversas.

El Síndic también ha recibido varias quejas relacionadas con las posibilidades de las personas dependientes de acceder a un determinado tipo de prestación, y en particular, sobre los problemas de las personas dependientes que ocupan plazas de residencias que no son colaboradoras ni concertadas para que se les reconozca el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de residencia. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, actualmente en tramitación, a fin de valorar los diferentes aspectos de este asunto, como los criterios para la concesión de la prestación económica vinculada al servicio residencial y, entre otros, la información que se facilita a las personas dependientes.

Finalmente, hay que hacer referencia a quejas cuyo contenido tiene que ver con el pago de la prestación. Los problemas planteados se concretan, básicamente, en los retrasos en el abono de la prestación, abonos incompletos, así como en la disconformidad con el aplazamiento del pago de las cuantías en concepto de efectos retroactivos de la prestación económica por cuidador no profesional, en aplicación de las previsiones del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.

En algunos casos, los problemas que surgen en el pago derivan del alargamiento general del proceso; por ejemplo, por la necesidad de actualizar las cuantías o porque las personas interesadas realizan solicitudes de cambio de datos bancarios que no son atendidas

convenientemente. Eso conlleva disfunciones e incidencias de diversos tipos que complican las actuaciones administrativas posteriores y que podrían evitarse mediante una gestión más ágil de estos procedimientos.

Queja 00148/2010

El promotor se queja de la falta de abono de la prestación económica vinculada a residencia que se concedió a su madre, que posteriormente pasó a ocupar una plaza con financiación pública en el mismo centro.

También se queja porque los servicios a los que ha acudido para obtener información sobre el retraso no le han dado explicaciones, sino que la única justificación que le han ofrecido es que el programa informático no ha reflejado la modificación del PIA.

El Departamento de Acción Social y Ciudadanía informa del abono de una parte de la cuantía y de las previsiones temporales para liquidar el total. En vista de la información recibida, el Síndic pone de relieve el retraso en este proceso, sin que se haya informado de ninguna circunstancia que lo justifique. Además, recuerda la conveniencia de que la regularización del pago se realice a la mayor brevedad y sugiere que se facilite a la persona interesada una explicación aclaratoria y por escrito de las circunstancias producidas y el detalle de la regularización efectuada.

Muerte durante los trámites relacionados con la Ley de Autonomía Personal

Entre las quejas recibidas en torno a la Ley de Autonomía Personal se han planteado reiteradamente los problemas que surgen a la hora de determinar la existencia de dependencia cuando se produce la defunción de la persona solicitante durante la tramitación del procedimiento.

Después de reiteradas solicitudes de información sobre este asunto, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha informado al Síndic que en el año 2009 aprobó una instrucción aplicable a estos supuestos. De acuerdo con lo establecido, sólo se reconoce el derecho a percibir las prestaciones económicas derivadas de la situación de dependencia en los casos en los que la defunción de la persona se produce después de la resolución de aprobación del PIA. En cambio, si la muerte se produce antes, se prevé que se dictará una resolución en la que se declare finalizado el procedimiento por imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.

Por otra parte, el Departamento también ha indicado que está a la espera de que la Administración del Estado adopte una decisión sobre esta cuestión y que, mientras ello no se produzca, aplicará las previsiones de la mencionada instrucción.

A partir del análisis de las previsiones de la legislación vigente, desde una perspectiva de defensa de los derechos de las personas, este planteamiento suscita algunas objeciones, que el Síndic ha trasladado a la Administración.

Deben resolverse todos los procedimientos, pese a la defunción de la persona dependiente

Por una parte, hay que tener en cuenta el deber inexcusable de la Administración de dictar resolución expresa sobre todos los procedimientos. El incumplimiento de este deber puede dar lugar a la exigencia de responsabilidad. Es una irregularidad grave el hecho de que no se haya dictado resolución en los procedimientos de dependencia en los que se ha producido la defunción de la persona antes de la aprobación del programa individual de atención.

Por otra parte, la naturaleza del programa individual de atención, que es el documento en el que se determinan las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de la persona dependiente, y los efectos que se pueden derivar en el supuesto de que no haya llegado a realizarse son relevantes.

En este sentido, el Síndic considera que las previsiones de la Ley 39/2006 avalan una interpretación más favorable para los derechos de las personas interesadas de la que sostiene la Administración. En opinión del Síndic, el reconocimiento de la situación de dependencia debería producir efectos siempre y cuando se acredite la situación de dependencia de la persona, de acuerdo con lo establecido por la Ley.

Hay que reconocer a los causahabientes de los interesados los derechos económicos derivados de la situación de dependencia

La Ley, cuando crea un derecho subjetivo de las personas dependientes, se refiere a un único procedimiento y establece que la resolución debe determinar los servicios o las prestaciones que corresponden a la persona solicitante según el grado y el nivel de dependencia. Otra cosa es que después este derecho genérico se concrete, mediante el programa individual de atención, en un servicio determinado o en una prestación económica, según las necesidades específicas de cada persona.

Ante ello, puede considerarse que la ausencia de la resolución PIA no debería comportar una privación o una anulación total del derecho derivado de la situación de dependencia, sobretodo teniendo en cuenta que la elaboración del programa individual de atención es un trámite que depende en gran parte de la Administración. No es admisible que se trasladen a los particulares las consecuencias de la inactividad o de la actividad insuficiente de la Administración.

Asimismo, debe valorarse que la conclusión del procedimiento por imposibilidad material de continuarlo y resolver sobre el fondo del asunto de acuerdo con lo establecido por el artículo 87.2 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, debería interpretarse en sentido restrictivo, de modo que siempre y cuando sea posible se favorezca la obtención de una

resolución sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento.

Igualmente, hay que valorar que, a pesar de que el reconocimiento de la situación de dependencia tenga un carácter personal, los derechos que se derivan tienen –al menos en la mayor parte de los casos– un contenido económico que podría ser transmisible a los causahabientes.

No es admisible que se trasladen a los particulares las consecuencias de la actividad insuficiente de la Administración

Finalmente, el Síndic coincide con la Generalitat en que sería conveniente una decisión común para estos supuestos del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Ahora bien, la falta de un acuerdo en el marco de este ente no debe ser un obstáculo para que la Administración de la Generalitat resuelva estos procedimientos. Los acuerdos o las negociaciones con la Administración del Estado a los que pueda dar lugar esta cuestión no deben

interferir en los derechos de las personas y en el cumplimiento de los deberes de la administración que tiene atribuida la responsabilidad de la gestión y la resolución de estos procedimientos.

Por todo ello, el Síndic ha recomendado al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que adopte las medidas adecuadas para impulsar y resolver sin más demora todos los procedimientos de dependencia en los que se haya producido la muerte de la persona afectada. También ha sugerido al Departamento que el reconocimiento de la situación de dependencia produzca efectos siempre y cuando se haya acreditado la situación de dependencia de la persona solicitante; que la muerte de la persona solicitante no implique necesariamente el fin del procedimiento, y que se reconozcan a los causahabientes de las personas dependientes los derechos económicos derivados de la situación de dependencia.

Sin embargo, estas recomendaciones no han sido aceptadas por la Administración, que ha reiterado al Síndic que únicamente reconocerá el derecho de las personas herederas a percibir las prestaciones económicas que habrían correspondido a la persona interesada si la resolución del programa individual de atención se ha producido antes de su defunción.

Queja 04679/2008

La promotora de la queja denuncia la demora en la tramitación del procedimiento de dependencia iniciado por su madre y la falta de respuesta a diversas reclamaciones sobre el caso. La resolución en que se reconocía a la persona un grado III nivel 2 de dependencia se emitió siete meses después de la solicitud. Tres meses más tarde la persona dependiente falleció, sin que se hubiera hecho el programa individual de atención (PIA). Su hija presenta posteriormente diversas reclamaciones y una solicitud de prestaciones meritadas y no percibidas al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, pero no obtiene respuesta alguna.

El Departamento informa al Síndic que únicamente se reconocerá el derecho de las personas herederas a percibir las cantidades correspondientes a las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona interesada cuando el fallecimiento se haya producido tras la resolución de aprobación del PIA, cosa que no sucede en este caso.

A la vista de lo anterior, el Síndic, por un lado, pone de relieve la demora en la tramitación y el hecho que la persona tenía reconocida una situación de gran dependencia y que durante este tiempo estuvo ingresada en una residencia privada. Por el otro, recomienda que se tengan en cuenta los criterios favorables al reconocimiento de derechos económicos en favor de los causahabientes. Así mismo, dado que no se ha emitido resolución sobre el procedimiento de dependencia ni sobre las reclamaciones posteriores presentadas por la familia, recuerda a la Administración el deber legal de resolver expresamente todos los procedimientos administrativos iniciados.

Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad

Las demoras en los procedimientos de reconocimiento y de revisión de grado de discapacidad han vuelto a centrar una parte de las quejas que los ciudadanos han hecho llegar de nuevo al Síndic.

El respeto de los plazos administrativos constituye un principio elemental de la buena práctica administrativa, un elemento esencial para la garantía de los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas. En estos casos, además, es un presupuesto indispensable para la atención adecuada de las necesidades de las personas con discapacidad, que deben ser objeto de una protección especialmente intensa por parte de los poderes públicos.

Se necesitan medidas adicionales para cumplir los plazos en el reconocimiento de la discapacidad

Ante los casos planteados, la Generalitat ha expresado reiteradamente la preocupación y la voluntad de resolver esta cuestión, y ha informado de las medidas adoptadas para hacerlo. A tal fin, ha firmado convenios con varias entidades públicas para que se encarguen de la valoración técnica de la discapacidad, de modo que puedan reducirse las listas de espera.

Asimismo, ha informado que, como consecuencia de estas medidas, se ha producido una evolución positiva en general, con una incidencia especial en las listas de espera de las zonas de Lleida y Tarragona. Pese a todo, la situación aún no se ha regularizado completamente y se necesitan mejoras en la zona de Barcelona. En este aspecto, las quejas permiten constatar que, efectivamente, la provincia de Barcelona es la que genera demoras más elevadas, tanto en los centros de valoración de la capital catalana como en el centro de Terrassa.

La Administración también ha indicado que la lista de espera es superior para las solicitudes que alegan una discapacidad física, mientras que en los casos relativos a

discapacidades psíquicas se están alcanzando los objetivos propuestos. Cabe decir que no constan las circunstancias que dan lugar a esta diferencia, pero, en cualquier caso, hay que considerar que el cumplimiento de los plazos administrativos es un deber inexcusable de las administraciones públicas.

En numerosas ocasiones, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha indicado que, en el supuesto de que la solicitud esté relacionada con una demanda de prestación o servicio concreto, las personas interesadas pueden dirigirse al Centro de Atención a Personas con Discapacidad para valorar un posible anticipo del reconocimiento, según criterios técnicos y objetivos.

El Síndic ha solicitado concreción sobre estos criterios, ha recomendado que se articulen mecanismos que permitan una mayor difusión de la posibilidad de avanzar la tramitación de algunas solicitudes y ha sugerido que en los impresos de solicitud de reconocimiento o de revisión pueda señalarse alguna de las motivaciones que pueden ser causa de priorización de la solicitud.

De esta forma, la persona interesada, conocedora de los criterios existentes, podría presentar la documentación justificativa de su situación, en el supuesto de que se encontrase en alguna de las circunstancias consideradas prioritarias, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa sobre la ordenación de los procedimientos administrativos.

Hay que reducir la duración de los procedimientos de reconocimiento y de revisión de la discapacidad

Aun así, puesto que finalmente la Administración no ha aceptado esta sugerencia, el Síndic ha recordado que los principios de equidad, seguridad jurídica y transparencia administrativa exigen que la tramitación de expedientes de naturaleza homogénea se realice por orden de incoación. También ha recordado que si este orden es modificado, debe hacerse de acuerdo con una orden motivada emitida por el titular de la

unidad administrativa, y no en base a criterios subjetivos que tengan que valorar los profesionales. De esta orden motivada, debe quedar constancia y el ciudadano debe poder tener conocimiento de ella.

Queja 05585/2009

El promotor plantea una queja por la falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad que había presentado un año antes. Manifiesta su disconformidad con el hecho de que en el Centro de Atención a la Discapacidad de Terrassa se le haya informado de que la tramitación de la solicitud tardará cerca de un año y medio, y señala que necesita el certificado correspondiente para tramitar una solicitud de tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad.

El Departamento de Acción Social y Ciudadanía informa que la demanda de solicitudes de este tipo es muy elevada, lo que genera una gran lista de espera, y también que se han firmado convenios de colaboración con otras entidades públicas para agilizar estas demandas.

El Síndic recuerda que la tramitación de este caso supera el plazo legalmente establecido y sugiere al Departamento que adopte las medidas pertinentes para paliar los problemas estructurales de falta de personal en la gestión de las solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad con la máxima celeridad, a través de la incorporación de los equipos de valoración y de orientación que sean necesarios para garantizar la resolución de estos asuntos dentro del plazo máximo establecido por la normativa vigente. Asimismo recomienda que se articulen mecanismos informativos mediante los cuales las personas solicitantes sepan en qué estado de tramitación se encuentra su solicitud.

Demoras e insuficiencia de prestaciones de asistencia social

El Síndic ha recibido quejas relativas a errores en el pago de las prestaciones, así como sobre retrasos en la resolución. En algunos casos, se han producido demoras del todo excesivas e injustificadas en relación a solicitudes de prestación para el mantenimiento de necesidades básicas o de prestación para el mantenimiento de los gastos del hogar para determinados colectivos.

Estas demoras perjudican el derecho de las personas y ponen de manifiesto la necesidad de mejorar la gestión de estos procesos con más celeridad en la tramitación de los expedientes.

El derecho a vivir en condiciones dignas es un principio esencial de una sociedad avanzada, pero a menudo las personas se ven privadas de los recursos personales, sociales y económicos necesarios para disfrutar de un nivel y de una calidad de vida considerados aceptables por la sociedad en la que viven. Estas situaciones dificultan que las personas puedan ejercer plenamente sus derechos fundamentales.

Las solicitudes de prestaciones económicas de asistencia social deben tramitarse con celeridad

Con el objetivo de compensar estas situaciones y favorecer que todas las personas dispongan de unos ingresos que les permitan vivir dignamente, existe un conjunto de medidas de apoyo económico, como las pensiones no contributivas, la renta mínima de inserción y las prestaciones económicas de asistencia social, que contribuyen a luchar contra la exclusión social.

La situación actual de crisis económica ha tenido un impacto elevado en todos los sectores de la sociedad y ha comportado un incremento del número de personas y de familias con problemas para hacer frente a las necesidades más elementales, de forma que se incrementa el riesgo de exclusión social. En las XXV Jornadas de Coordinación de Defensoras del Pueblo, celebradas en Logroño el 27 y 28 de septiembre, se analizó este fenómeno y se concluyó la necesidad de

que los poderes públicos garanticen el impulso de los servicios sociales en favor de las personas con un mayor riesgo de exclusión social y que se prioricen las prestaciones que aseguren la cobertura de las necesidades mínimas de las personas.

Hay que garantizar, pues, unos ingresos económicos dignos a las personas, mediante el establecimiento o el mantenimiento de medidas de apoyo suficiente. Y además es imprescindible una gestión eficiente de los procedimientos iniciados para obtener estas prestaciones.

El Síndic ha recordado que las administraciones públicas tienen el deber de impulsar de oficio y de tramitar los procedimientos de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia, así como respetar el plazo máximo de resolución establecido en cada caso. Además, el Síndic entiende que también hay que valorar la naturaleza de estas prestaciones y la relevancia de una gestión diligente y eficiente de las solicitudes para una correcta atención de las necesidades de las personas interesadas. Por ello, ha sugerido que se impulse la tramitación de las solicitudes y ha indicado la necesidad de que se adopten las medidas adecuadas para que en todos los casos las solicitudes de prestaciones económicas de asistencia social se tramiten con celeridad.

Queja 04674/2009

La promotora se queja de la falta de pago del complemento de la pensión no contributiva de su madre. Por ello ha presentado una reclamación al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, pero no ha recibido respuesta alguna.

El Departamento informa que la prestación se extinguió a raíz del acceso de la persona a un servicio de acogida residencial y expone las fechas y el detalle del importe abonado.

El Síndic, después de analizar los datos aportados, constata que no se ha abonado el total de la prestación que correspondería, puesto que el Decreto 123/2007, del 29 de mayo, dispone que en todas las prestaciones el mes de extinción de la prestación se abona completo. Por ello, sugiere a la Administración que revise la resolución emitida y que reconozca los efectos económicos de la prestación complementaria, de modo que se incluya el total correspondiente al mes de extinción, de acuerdo con la normativa aplicable.

Incumplimiento de la normativa sobre la accesibilidad del transporte público

Este año el Síndic ha recibido quejas sobre las condiciones de accesibilidad de los vehículos, las infraestructuras, la parada o la estación y las condiciones del servicio, en las que se han puesto de manifiesto estas dificultades, así como la necesidad de continuar trabajando para conseguir una accesibilidad real.

La utilización de los servicios de transporte constituye un elemento esencial para garantizar la completa igualdad de las personas con discapacidad, porque la movilidad es un aspecto relevante para posibilitar el acceso a las diferentes actividades de la vida de las personas y, por lo tanto, favorece su integración.

La promoción de la igualdad y autonomía de las personas con discapacidad debe constituir un objetivo preferente de todas las administraciones públicas y, en este sentido, hay que destacar la importancia de impulsar todas las acciones necesarias para asegurar la accesibilidad de los entornos, productos y servicios.

Durante los últimos años las administraciones y entidades de gestión de transporte han hecho esfuerzos importantes para la mejora de las condiciones de accesibilidad de los transportes públicos, pero aún son muchas las dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad para utilizar de forma autónoma los medios de transporte.

compatibilizar los dos objetivos en una situación concreta, el interés particular ceda ante el interés general, de forma que se favorezca la utilización del transporte público y se garantice el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

También se han recibido otras quejas en relación a problemas técnicos en los vehículos y al mantenimiento insuficiente, o a dificultades por la reducción de servicios de transporte interurbano en determinadas temporadas, que afectaban de forma especial a las personas con movilidad reducida.

A raíz de estas situaciones, el Síndic ha sugerido al departamento competente en materia de transportes que considere la ampliación de los servicios con vehículos adaptados y se asegure de que en los periodos de reducción de servicios no resultan perjudicadas las personas con movilidad reducida. Igualmente, le ha recordado la importancia de intensificar las actuaciones de supervisión del funcionamiento del servicio, de forma que, además de la adaptación de la flota de vehículos, se garantice la posibilidad de que las personas con movilidad reducida puedan hacer un uso efectivo de los mismos, y que se realice una evaluación específica de las reclamaciones presentadas por las personas usuarias para valorar la calidad del servicio prestado.

Los déficits de accesibilidad en los medios de transporte impiden a algunas personas con discapacidad utilizarlos

En ocasiones, las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad pueden entrar en conflicto con otros objetivos, también favorables a los ciudadanos; por ejemplo, si la realización de las obras para la adaptación de una parada de autobús implica eliminar algún espacio destinado a aparcamiento. Al respecto, el Síndic ha expuesto que conviene hacer una ponderación de intereses, de modo que, ante la imposibilidad de

Queja 02994/2009

Una persona expone una queja por la accesibilidad deficiente de la estación de Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC) Manresa-Viladordis. Indica que esta estación ha sido recientemente adaptada, pero que no se han tomado medidas para garantizar un itinerario de acceso a los vagones accesible para personas usuarias de ruedas y con otros problemas añadidos. Expone que no puede hacer uso del lector de tarjeta para abrir la puerta de acceso, que el sistema de comunicación falla a menudo y que tampoco recibe el apoyo adecuado por parte del personal.

FGC informa que la estación de Manresa-Viladordis es gestionada de manera remota, por lo que la proximidad entre el personal de atención y los usuarios no puede garantizarse en todo momento y que, para salvar las dificultades que eso puede generar, se han establecido los sistemas de interfonía, emergencia, megafonía y circuito cerrado de televisión para que el usuario tenga acceso a la atención desde el Centro de Mando Integral (CCI).

El Síndic, después de comprobar las deficiencias expuestas en la queja, recuerda la vulnerabilidad especial de las personas con discapacidad, así como la necesidad de que las administraciones pongan todos los medios a su alcance para reducir el máximo posible las dificultades con las que pueden encontrarse diariamente.

Por ello, sugiere que se adopten las medidas adecuadas para garantizar el funcionamiento continuo de los medios que permiten la comunicación de los usuarios con el CCI y también que las demandas de asistencia de personas con discapacidad sean atendidas con inmediatez y, si es posible, de forma personalizada. Finalmente, puesto que FGC informa de la existencia de canales complementarios que permiten al usuario poner en conocimiento del CCI su necesidad de asistencia personal con antelación, sugiere que se informe al respecto a la promotora de la queja y, a todos los efectos, a todas las personas usuarias.

Finalmente, de la respuesta de la Administración se desprende que FGC ha facilitado a la promotora de la queja esta información sobre los canales para acceder al CCI, pero no que los haya dado a conocer con carácter general a todos los usuarios. Por lo tanto, el Síndic considera parcialmente aceptada su sugerencia.

Inadecuación de los recursos residenciales para casos específicos

El Síndic ha recibido quejas relacionadas con las carencias en la atención a las personas con discapacidad psíquica y alteraciones de conducta. Estas deficiencias son atribuibles a la insuficiencia de recursos destinados para atender adecuadamente las necesidades singulares de estas personas. A pesar de ser un problema expuesto en informes de años anteriores (2008), el Síndic constata que aún no hay una respuesta óptima del sistema de servicios sociales.

En algunos casos, la Administración exponía que no había recursos residenciales adecuados; en otros, la Administración reconocía el derecho de la persona a recibir un servicio, pero los centros propuestos para dáselo no aceptaban su ingreso porque consideraban que, dado su perfil, no podían atender todas sus necesidades.

Los recursos residenciales deben adaptarse a las diferentes necesidades de las personas

El Síndic puso de relieve la necesidad de destinar más recursos para la atención de estas situaciones, procurar la puesta en marcha de los proyectos previstos en el plazo más breve posible, evaluar la demanda existente y planificar otros servicios, con la finalidad de atender convenientemente todos los casos.

Con todo, hay que valorar positivamente el Plan de asistencia integral de atención a las personas con enfermedad mental y discapacidad, física o psíquica de alta complejidad, elaborado conjuntamente por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía y el Departamento de Salud, de cuyo contenido ha informado este último departamento.

El documento establece como objetivo valorar y establecer el procedimiento más adecuado para determinar el recurso adecuado para un grupo variado de personas en situaciones de procesiones graves y crónicas que no reciben la atención adecuada, por falta de vinculación a los recursos de las redes sociales o de salud, o por falta de recursos especializados en

determinadas necesidades.

El Plan clasifica en seis grupos los perfiles de las personas objeto de atención, que incluyen personas con discapacidad intelectual ligera o media con trastorno mental o de conducta; personas con inteligencia límite, discapacidad intelectual ligera o media que presentan comorbilidad con trastorno límite de personalidad o con trastorno asocial de la personalidad; personas con trastorno mental severo y otros problemas sociales y sanitarios asociados; personas sin techo y que presentan trastornos de salud mental o adicciones; personas con discapacidad física y trastornos de conducta muy graves; y personas mayores de sesenta y cinco años con enfermedad mental, institucionalizadas y desestabilizadas clínicamente.

Del contenido del Plan se desprende, entre otros aspectos, la inexistencia aún de recursos adecuados para algunos de estos perfiles, como las personas con inteligencia límite, discapacidad intelectual ligera o media que presentan comorbilidad con trastorno límite de personalidad o con trastorno asocial de la personalidad y las personas con trastorno mental severo y otros problemas sociales y sanitarios asociados, así como la necesidad de diseñar recursos adecuados para personas con discapacidad física y trastornos de la conducta muy graves, teniendo en cuenta la relevancia del trastorno del comportamiento.

En casos muy complejos, si no hay plazas libres en los servicios adecuados, la Administración debe proponer otras soluciones, aunque sean temporales

Reconocidas estas carencias, el Plan fija una serie de necesidades para el desarrollo de los procedimientos que plantea, entre las que está impulsar la puesta en funcionamiento de las residencias asistidas con un refuerzo de salud mental y, mientras tanto, iniciar acciones de apoyo en los hogares residencia actuales; flexibilizar el perfil de ingreso en los hogares residencia de salud mental para que puedan acoger a personas con más necesidades de apoyo

psiquiátrico; desplegar en todo el territorio los servicios especializados de atención en salud mental a las personas con discapacidad intelectual, así como desplegar la red de recursos asistenciales para dar respuesta a las necesidades surgidas como consecuencia de la reconversión psiquiátrica.

Así pues, hay que esperar que la implantación y el desarrollo de este plan contribuya a mejorar la atención de estos colectivos y a dar una respuesta óptima a una cuestión que aún no ha sido resuelta.

Actuaciones de oficio

AO 00396/2010
En tramitación

Seguimiento de las irregularidades informadas por los Servicios Sociales en el acta de inspección de 5 de mayo de 2005 (Q 01401/2005)

En 2005 el Síndic recibió una comunicación del Defensor del Pueblo Europeo en la que le trasladaba la queja presentada por algunos familiares de personas discapacitadas residentes en un instituto de personas con discapacidades del Vallès Occidental. Después de estudiar el informe del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, se detectaron algunas irregularidades en la gestión del centro y el Síndic consideró oportuno sugerir a la Administración que adoptase las medidas adecuadas para realizar un seguimiento exhaustivo de la gestión y el servicio que presta esta entidad. A día de hoy el Departamento aún no se ha pronunciado al respecto, pese a que ha sido requerido hasta un total de cinco veces. El Síndic entiende que las irregularidades constatadas en el informe de inspección merecen una respuesta de la Administración con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios de este centro residencial.

AO 00406/2010
Finalizada

Situaciones de prestación de los servicios y tratamientos a las personas usuarias de una residencia y un centro de día de Barcelona

El Síndic ha tenido conocimiento de la inquietud de algunos familiares de usuarios de una residencia y centro de día. Aparentemente existen algunas irregularidades en el tratamiento que se da a los usuarios del centro por parte del personal asistencial.

Estudiada la documentación que ha enviado el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, el Síndic entiende que durante los últimos cinco años el servicio de inspección se ha personado regularmente a este centro y ha dejado constancia, cada año, de las condiciones de funcionamiento del centro y de algunos elementos que no se adecuaban a los parámetros establecidos por la normativa. También se deja constancia de que gran parte de estos aspectos han sido corregidos.

En vista de la información enviada por este departamento, pues, el Síndic no aprecia irregularidad alguna por parte de la Administración.

AO 01197/2010
En tramitación

Efectividad del derecho a los servicios y prestaciones de dependencia incluidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre

A raíz del estudio de las quejas 00696/2009 y 00703/2009, el Síndic solicitó información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre la fecha de efectividad de los servicios y las prestaciones incluidas en la Ley 39/2006. En vista de las respuestas recibidas, se constatan ciertas disfunciones sobre si la efectividad del derecho empieza a partir del día después de la solicitud o desde la fecha de registro de entrada de la solicitud. Teniendo en cuenta que este hecho afecta a personas dependientes, sus familiares y los profesionales que trabajan en este ámbito, el Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio.

AO 02677/2010
En tramitación

Derecho a la prestación económica vinculada al servicio de residencia

A raíz de varias quejas relativas a los problemas con los que se encuentran las personas que ocupan plazas de residencias que no son colaboradoras ni concertadas para que se reconozca el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de residencia, el Síndic abre esta actuación de oficio y se dirige al Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales, adscrito al Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Entre otros, quiere estudiar el contenido, el carácter normativo y la difusión a las personas dependientes de la Instrucción 5/2009, que define los servicios y criterios que hay que aplicar en diferentes situaciones residenciales a la hora de elaborar el PIA.

AO 04780/2010
En tramitación

La situación de los cuidadores no profesionales

El Síndic de Greuges abre una actuación de oficio para realizar un seguimiento de las recomendaciones y sugerencias relativas a la situación de los cuidadores no profesionales de las personas con dependencia formulados en el informe *La atención a los mayores dependientes de Cataluña*, presentado por esta institución al Parlamento de Cataluña en 2004. Con este objetivo, se ha dirigido al Departamento de Acción Social y Ciudadanía para que le informe sobre esta cuestión.

13. TRABAJO Y PENSIONES

Trabajo y pensiones en cifras

La necesidad de notificar la situación de incapacidad laboral temporal y las nuevas tecnologías

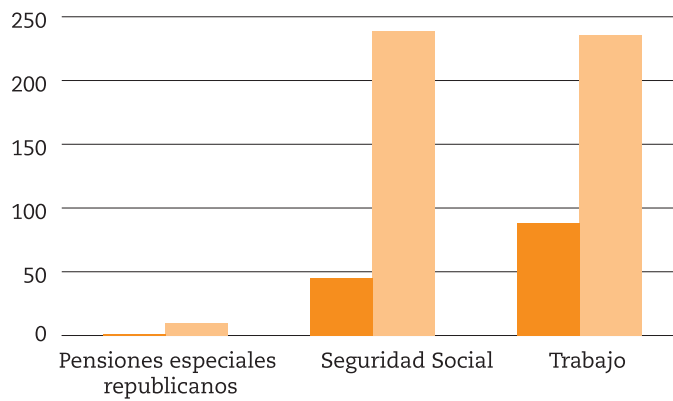
Incompatibilidad de las becas de transporte, entre otras ayudas, con el subsidio de desempleo

Actuaciones de oficio

Trabajo y pensiones en cifras

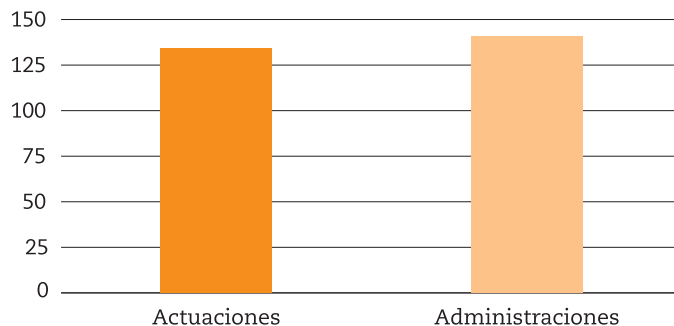
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Trabajo y pensiones	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Pensiones especiales republicanos	1	-	10	11
Seguridad Social	44	1	239	284
Trabajo	86	2	236	324
Total	131	3	485	619



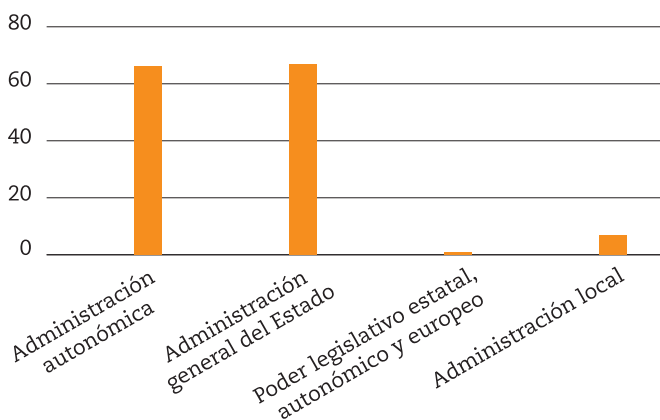
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	128	128
Dos administraciones afectadas	5	10
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	134	141



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

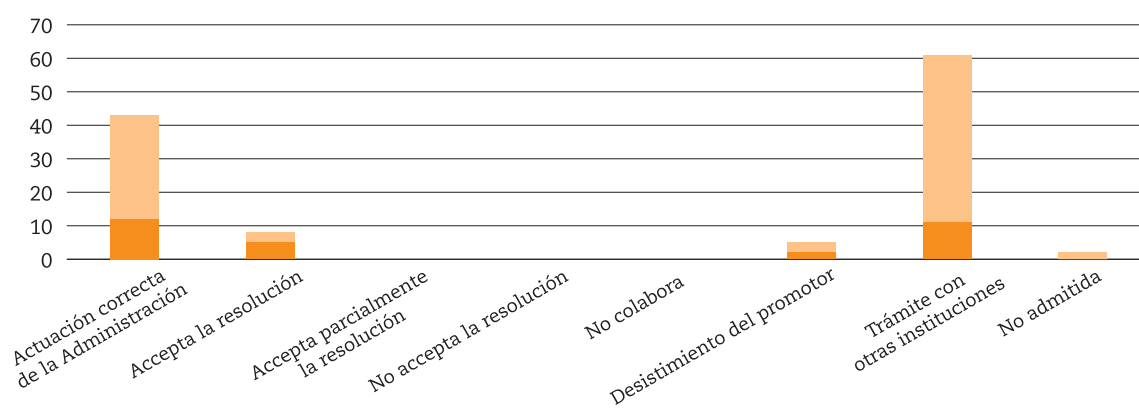
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	64	2	66
Administración general del Estado	66	1	67
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	-	1
Administración local	7	-	7
Total	138	3	141



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

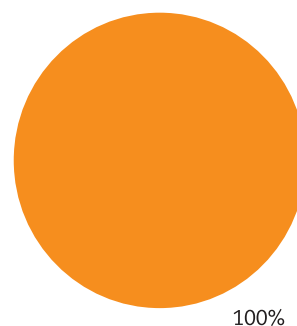
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	-	45	45	27,44%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	-	45	45	27,44%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	-	-	-	0,00%
Actuaciones finalizadas	30	87	117	71,34%
Actuación correcta de la Administración	12	31	43	26,22%
- Antes de la investigación del Síndic	11	17	28	17,07%
- Después de la investigación del Síndic	1	14	15	9,15%
Acepta la resolución	5	3	8	4,88%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0,00%
No acepta la resolución	-	-	-	0,00%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	2	3	5	3,05%
Trámite con otras instituciones	11	50	61	37,20%
No admitida	-	2	2	1,22%
Total	30	134	164	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	8	100,00%
Acepta parcialmente la resolución	-	0,00%
No acepta la resolución	-	0,00%
Total	8	100,00%



La necesidad de notificar la situación de incapacidad laboral temporal y las nuevas tecnologías

Algunos ciudadanos han trasladado al Síndic su preocupación por los inconvenientes que comporta para los trabajadores en situación de incapacidad temporal la obligación de recoger de las dependencias sanitarias los documentos justificativos de la baja médica y las posteriores confirmaciones y entregarlos a su empresa.

La declaración de la baja médica de un paciente, a los efectos de la prestación económica por subsidio de incapacidad temporal, debe formularse en el informe médico de baja expedido por el médico de los servicios públicos de salud que haya efectuado el reconocimiento.

El original del informe médico de baja queda en poder de la inspección de los servicios sanitarios de la Seguridad Social o de la correspondiente mutua de trabajo y deben entregarse dos copias al trabajador, una para la persona interesada y otra destinada a la empresa.

Las comunicaciones telemáticas pueden librar a los enfermos de la obligación de hacer llegar personalmente a las empresas los informes de baja y confirmación

Es el paciente o la persona en quien delegue el que debe recoger la baja médica y entregar una copia a la empresa en el plazo de tres días. Si no lo hace, puede ser sancionado.

El Síndic de Greuges ha recibido reclamaciones de pacientes que consideran que, teniendo en cuenta su situación de enfermedad o de falta de movilidad, la obligación de entregar materialmente y personalmente el documento de baja es una complicación y una molestia evitable, un requisito anacrónico que podría ser sustituido mediante el uso de medios de informáticos de comunicación.

El Síndic ha denunciado, en varias ocasiones, ante los parlamentos y los poderes públicos la falta de impulso y aplicación por las

administraciones públicas de las nuevas técnicas electrónicas e informáticas, actuaciones ya previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El uso de las mencionadas técnicas recibió un impulso legal con la reforma efectuada por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, que habilitó la creación de registros telemáticos que facilitasen y impulsasen las comunicaciones entre administraciones públicas y los ciudadanos; impulso que, posteriormente, se reguló en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

En esta ley se establecen los derechos de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas y, correlativamente, se impone la obligación de las administraciones públicas de dotarse de los medios e instrumentos necesarios para el ejercicio y la efectividad de este derecho.

El Real Decreto 1430/2009, de 11 de septiembre, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en Materia de Seguridad Social, regula las comunicaciones informáticas por parte de los servicios de salud de forma parcial e incompleta, sin aportar soluciones a este problema.

Por lo tanto, el Síndic entiende que hay que buscar alternativas a la obligación de recoger del centro médico la baja en soporte papel y la posterior obligación de los trabajadores de trasladar una copia de la misma a las empresas. Habría que habilitar la posibilidad de tramitar de forma telemática la comunicación y la confirmación de las bajas tanto a las empresas como a los trabajadores.

Por ello, con el fin de seguir acercando las administraciones públicas a los ciudadanos y atender sus necesidades, así como para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio público, el Síndic ha solicitado al Defensor del Pueblo, competente en este ámbito, que estudie la posibilidad de recomendar a los poderes públicos la adopción de las medidas adecuadas, a fin de poder tramitar los informes médicos de baja y confirmación de forma telemática, de forma que estos documentos lleguen a las empresas directamente por vía telemática. Todo ello, sin perjuicio de garantizar la seguridad, confidencialidad e igualdad pertinentes.

Queja 04297/2010

Un ciudadano de Molins de Rei se dirige al Síndic de Greuges para expresar su disconformidad con el sistema que debe seguir el que está de baja laboral para justificar su situación de incapacidad. Este ciudadano, sin posibilidad de desplazarse, precisamente porque está de baja laboral, no tiene a quien le recoja y entregue el documento acreditativo de su estado. La Administración no le ha sabido ofrecer un procedimiento alternativo de notificación en un tiempo en que las tecnologías de transmisión informática son de uso común. La queja ha llevado al Síndic a abrir una actuación de oficio y a dirigirse al Defensor del Pueblo para que recomiende a la Administración el uso de los medios informáticos para cumplir con los trámites de notificación y confirmación de la baja laboral.

Incompatibilidad de las becas de transporte, entre otras ayudas, con el subsidio de desempleo

Durante este año de nuevo han sido objeto de queja los diferentes problemas con los que se han encontrado las personas que han perdido el trabajo y se han evidenciado, una vez más, las dificultades que tienen para reintroducirse en el mercado laboral.

En 2008, el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) estableció el régimen jurídico de las ayudas y becas en materia de formación de ofertas dirigidas a personas trabajadoras desocupadas y a empresas donde se realizan prácticas profesionales no laborales. Entre otras, se incluyen las ayudas en concepto de transporte, en concepto de manutención o en concepto de manutención y de alojamiento.

Posteriormente, el SOC ha modificado esta normativa y ha introducido, a todos los efectos, la incompatibilidad entre la percepción de estas ayudas y la de las prestaciones o los subsidios por desempleo, con la finalidad de intentar que las ayudas y becas lleguen al máximo número posible de beneficiarios, teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias.

La formación es una herramienta clave en la ocupación

La dificultad para introducirse en el mercado laboral, siguiendo la tendencia de los últimos años, no sólo afecta a los colectivos que, por sus características especiales, han tenido más dificultades para acceder al mundo laboral, como por ejemplo las personas discapacitadas, las mujeres o los trabajadores mayores de cuarenta y cinco años, sino que se ha ampliado a los trabajadores que han sido expulsados del mercado laboral debido a la situación económica actual y para los cuales, en otras circunstancias, se preveía un retorno más ágil al mercado laboral.

Se ha confirmado, pues, el deterioro de este mercado del que el Síndic hablaba en los informes de años anteriores y se ha producido un incremento considerable del desempleo y, en muchos casos, el agotamiento de las prestaciones o subsidios de desempleo a los que los trabajadores podían tener derecho.

Para paliar esta situación, las administraciones públicas han ido aplicando varias medidas dirigidas, por una parte, a garantizar la suficiencia económica de los trabajadores en situación de desempleo y, por otra parte, a fomentar su formación ocupacional con el fin de mejorar su cualificación profesional y facilitar su inserción laboral.

Así, la formación se convierte en una herramienta clave, tal y como se desprende de los resultados de las tasas de desempleo, que son más elevadas entre el colectivo de trabajadores sin estudios o con estudios primarios que entre las personas con más preparación.

La introducción de nuevos requisitos para poder ser beneficiario de las ayudas ha comportado una reducción del número de beneficiarios posibles

Actualmente, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, regula un subsistema único de formación profesional para la ocupación y recoge como principios, entre otros, el ejercicio del derecho a este tipo de formación, su carácter gratuito y la igualdad de acceso de las personas trabajadoras y las empresas a la formación y a las ayudas a ésta.

De todo ello resulta que todas las personas trabajadoras desocupadas beneficiarias de la prestación o el subsidio de desempleo que asistan a cualquiera de las modalidades de formación de oferta, no podrán beneficiarse de las ayudas del SOC.

En lo concerniente a la ayuda de transporte, además, para poder tener derecho a ella, es necesario que se prevea en las bases reguladoras de la oferta formativa, que el centro formativo esté en un municipio diferente al lugar de residencia de la persona beneficiaria y que entre ambos municipios haya una distancia superior a quince kilómetros.

Se observa, pues, un criterio más restrictivo en relación con la normativa anterior, que no establecía distancia kilométrica y lo preveía también en poblaciones mayores de treinta mil habitantes.

También en la ayuda de manutención se introducen matices que afinan más los requisitos y excluyen a posibles beneficiarios. Así se establece que, para tener derecho a ella, toda la acción formativa presencial debe impartirse en sesiones de mañana y tarde mientras que, antes de esta modificación, en los casos en los que del total de la acción formativa sólo algunas sesiones se hacían en horario partido, se tenía derecho a la ayuda para estos días.

Entonces también era necesario que entre la población de residencia y la del lugar donde se hace la acción formativa hubiera más de cincuenta kilómetros o que entre las sesiones de mañana y tarde sólo hubiese una diferencia de una hora. Sin embargo, ahora, deben concurrir ambas circunstancias a la vez, o sea: debe haber una distancia de cincuenta kilómetros y una diferencia de sólo una hora entre la sesión de la mañana y la de la tarde.

Lo mismo ocurre con la ayuda de manutención y alojamiento que introduce un nuevo requisito para tener derecho a ella: que en su ámbito territorial no se haya programado una acción de este tipo y eleva de cien a doscientos

kilómetros la distancia entre la población de residencia y la de formación.

Así, la introducción de nuevos requisitos para poder ser beneficiario de las ayudas y las becas y la concreción de los que ya existían ha comportado una reducción del número de beneficiarios posibles.

El Síndic considera que ello, especialmente la incompatibilidad entre las prestaciones o los subsidios de desempleo y este tipos de ayudas, constituye una incoherencia, como mínimo en el aspecto cuantitativo, ya que, por ejemplo, la cuantía del subsidio de paro para el 2010 ha sido de 426 euros/mes, importe muy por debajo del salario mínimo interprofesional fijado para este año.

De la misma forma, pese a la situación económica de limitación presupuestaria, el Síndic entiende que la Administración debería estudiar la pertinencia de mantener la incompatibilidad, de forma que no se perjudiquen las políticas activas de ocupación y se avance hacia una formación más justa e igualitaria.

Queja 03235/2010

El SOC denegó la ayuda de transporte que solicitó el promotor de la queja porque mientras asistió al curso de formación ocupacional percibía un subsidio por desempleo. Esta persona considera que la ayuda de transporte no tiene destinatarios y se pierde porque la parte de la población que no percibe ninguna prestación o subsidio de desempleo, aunque tenga derecho a ella, no tiene como prioridad reciclarse sino satisfacer sus necesidades básicas, como la alimentación. También piensa que la baja cuantía del subsidio no debería poder justificar su exclusión como beneficiario de la ayuda.

El Síndic consideró incoherente la incompatibilidad entre la percepción del subsidio de desempleo y la ayuda de transporte y solicitó información al SOC, que se remitió a la legalidad vigente. Ante ello, el Síndic dio por finalizadas las actuaciones, por falta de vulneración de la legalidad vigente, pero instó al Departamento de Trabajo a estudiar esta incompatibilidad.

Actuaciones de oficio

AO 00815/2010
Finalizada

Incidencias en la tramitación del crédito de formación para el trabajo

El Síndic ha tenido conocimiento de incidencias en la tramitación de la línea de préstamos en condiciones preferentes (crédito formación para el trabajo) para financiar cursos de mejora profesional para personas desempleadas. Estas incidencias han surgido en el momento en que los beneficiarios han ido a la entidad financiera colaboradora para formalizar los créditos: a algunos beneficiarios se les ha informado de que no se les pueden otorgar por falta de presupuesto y a otros, que el periodo para hacerlo había finalizado en noviembre de 2009.

El Departamento de Trabajo informa, por una parte, de que en los convenios firmados entre las entidades financieras colaboradoras, el Instituto Catalán de Finanzas y el Departamento de Trabajo se ha incluido una cláusula en la que se prevé la posibilidad de que las resoluciones emitidas por el SOC hasta el 5 de diciembre de 2009 y no formalizadas por las entidades financieras colaboradoras puedan formalizarse; y por otra parte, que se está trabajando para ofrecer una información más clara respecto a las condiciones de acceso y de formalización de estos préstamos, con el objetivo de mejorar el servicio dirigido a las personas interesadas.

AO 01905/2010
Finalizada

Presunto incumplimiento del Plan para la ocupación juvenil 2009-2012

Con motivo de varias noticias aparecidas en los medios de comunicación y a través de diferentes comentarios de profesionales docentes de escuelas taller, se ha conocido la decisión del Departamento de Trabajo de no convocar plazas para los programas de las escuelas taller, casas de oficio y talleres de ocupación para el próximo curso y de fijar como alternativa los planes de ocupación local. Ello supondría el incumplimiento de lo que establece el Plan para la ocupación juvenil 2009-2012. La no adecuación de estas medidas alternativas significaría que podrían quedarse sin opciones de inserción laboral y social, con posibilidad de exclusión social, más de tres mil jóvenes.

Una vez visto el informe enviado por el Departamento de Trabajo, el Síndic entiende que se ha actuado de acuerdo con las medidas previstas en el Acuerdo de Medidas para la Ocupación Juvenil en Cataluña 2009-2012. Sin embargo, el Síndic recuerda a este departamento que debería estudiarse la posibilidad de seguir ampliando los recursos y aumentar los presupuestos destinados a las nuevas casas de oficios, para que no queden jóvenes desatendidos.

AO 05723/2010
En tramitación

La gestión, documentación y control de la incapacidad temporal. Estudio de la posible adecuación a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en cuanto a las notificaciones de las bajas por parte de los trabajadores a las empresas

El trabajador en estado de incapacidad temporal tiene que recoger en el CAP la baja o confirmación y dar una copia, de las dos que le ha entregado el servicio de salud, a la empresa en el plazo de tres días a partir del mismo día de su expedición. En la Q 04247/2010, la persona interesada se quejaba de que en la era de la informática se le obligase a seguir este procedimiento y que no hubiese soluciones alternativas a estas obligaciones. Por ello, el Síndic acordó abrir una actuación de oficio, con el fin de analizar la actuación y las previsiones del Ministerio de Trabajo e Inmigración para promover la utilización y aplicación de las TIC en la gestión y el control de la incapacidad temporal.

14. TRIBUTOS

Tributos en cifras

Falta de rigor en la imposición y ordenación de las contribuciones especiales

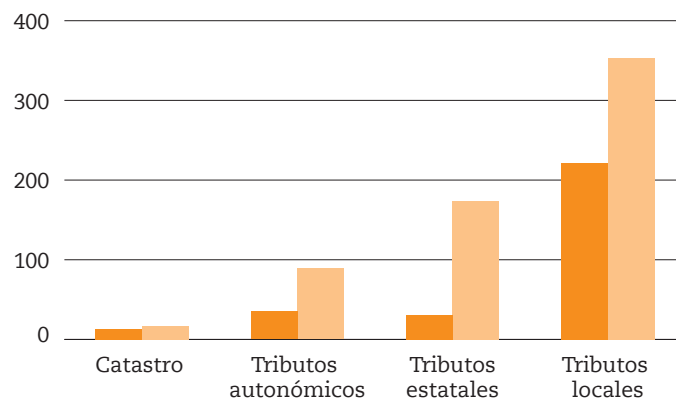
Algunas cuestiones en torno a las tasas

Actuaciones de oficio

Tributos en cifras

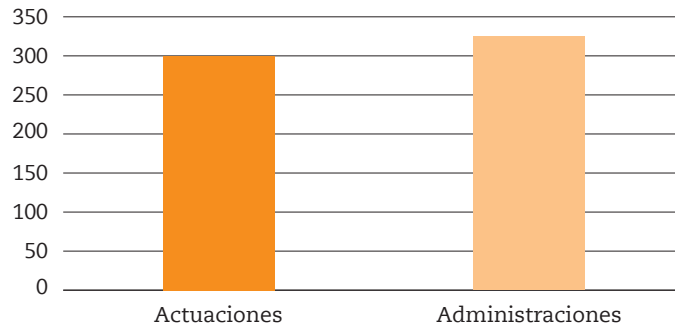
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

Tributos	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catastro	13	-	17	30
Tributos autonómicos	35	-	89	124
Tributos estatales	30	1	174	205
Tributos locales	219	2	353	571
Total	297	3	633	933



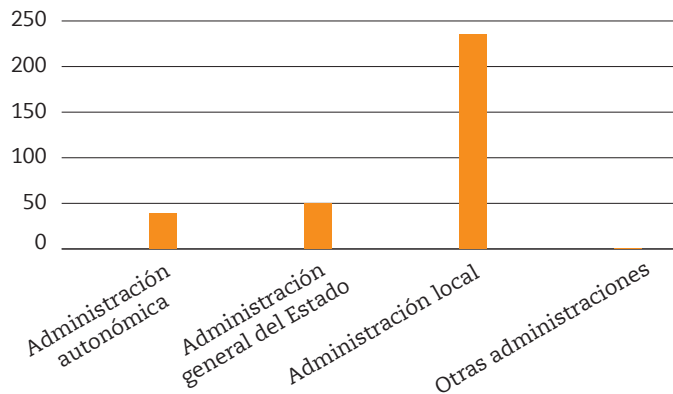
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	276	276
Dos administraciones afectadas	23	46
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	300	325



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2010

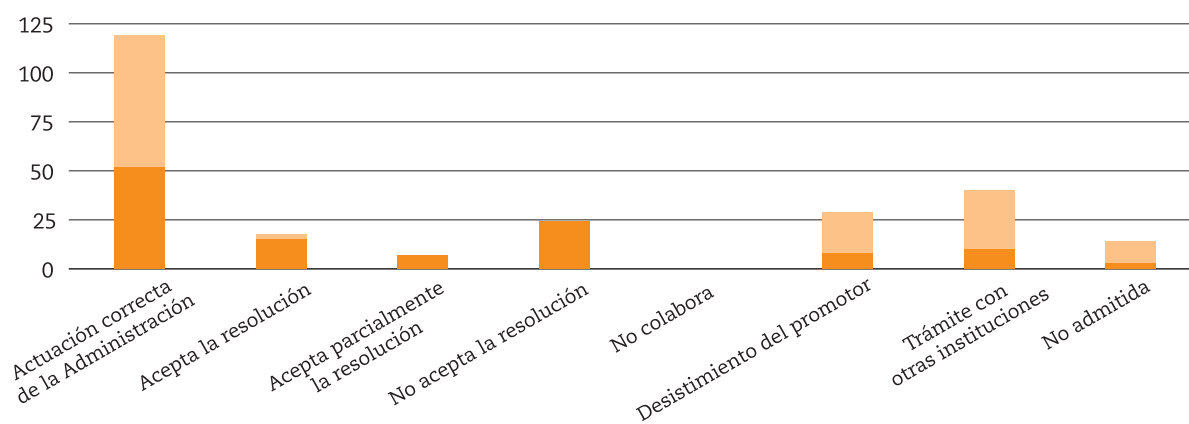
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	38	1	39
Administración general del Estado	50	-	50
Administración local	233	2	235
Otras administraciones	1	-	1
Total	322	3	325



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2010

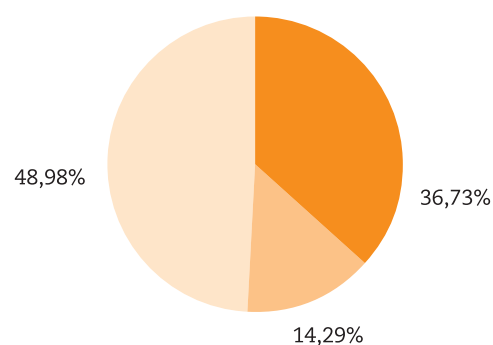
	■ < 2010	■ 2010	Total	
Actuaciones en tramitación	68	168	236	48,46%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	46	157	203	41,68%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	22	11	33	6,78%
Actuaciones finalizadas	116	121	237	48,67%
Actuación correcta de la Administración	52	67	119	24,44%
- Antes de la investigación del Síndic	21	43	64	13,14%
- Después de la investigación del Síndic	31	24	55	11,29%
Acepta la resolución	15	3	18	3,70%
Acepta parcialmente la resolución	7	-	7	1,44%
No acepta la resolución	24	-	24	4,93%
No colabora	-	-	-	0,00%
Desistimiento del promotor	8	21	29	5,95%
Trámite con otras instituciones	10	30	40	8,21%
No admitida	3	11	14	2,87%
Total	187	300	487	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	18	36,73%
■ Acepta parcialmente la resolución	7	14,29%
■ No acepta la resolución	24	48,98%
Total	49	100,00%



Falta de rigor en la imposición y ordenación de las contribuciones especiales

El Síndic ha recibido diferentes quejas en relación a la imposición por parte de los ayuntamientos de contribuciones especiales. Algunas ponen en tela de juicio el propio criterio de la imposición; en otras, el motivo de la discrepancia son los criterios adoptados en su cálculo y aplicación. En otros casos, la queja se debe a la falta de información motivada por parte del ayuntamiento, en la medida que esta carencia puede vulnerar el derecho de recurso y defensa del sujeto pasivo.

De acuerdo con el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el hecho imponible de las contribuciones especiales está constituido por la obtención por parte del sujeto pasivo de un beneficio o aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o la ampliación de servicios públicos de carácter local por las entidades respectivas.

Las contribuciones especiales sólo pueden imponerse a las personas beneficiadas cuando el beneficio sea sensiblemente superior al general

De esta forma, se establece legalmente una vía de financiación para las entidades locales para las obras y los servicios de carácter ordinario que lleven a cabo en ejercicio de sus competencias. Ahora bien, la falta de una regulación legal concreta y específica de conceptos jurídicos que configuran el elemento material del hecho imponible y la amplia discrecionalidad municipal en la modulación del tributo generan dificultades en su establecimiento y aplicación que se proyectan en una casuística diversa, tal y como se ha detectado a través de las quejas presentadas por los ciudadanos.

Sin embargo, el Síndic ha podido constatar un elemento común en las quejas tramitadas: falta de rigor por parte de las entidades locales en la motivación y justificación de la existencia de beneficio válido para los sujetos pasivos y en la ponderación de los intereses públicos y privados que concurren.

Una de las cuestiones más controvertidas es la concreción y determinación del beneficio que la obra o el servicio genera para los sujetos pasivos frente al beneficio general que afecta a todo el municipio y, consecuentemente, la ponderación para fijar la base imponible del tributo, cuantificada en función del coste que reporta el beneficio.

Hay que motivar y justificar la existencia e intensidad del beneficio especial que recibe el sujeto pasivo

La Ley de Haciendas Locales no da una definición legal del término beneficio, no concreta qué debe entenderse por *beneficio especial* ni los supuestos en que pueda estimarse que se produce. Ha sido la jurisprudencia la que de forma casuística ha ido delimitando su contenido. Ha entendido que el hecho imponible exige que el beneficio no sea general y colectivo, sino que afecte de forma especial a determinadas personas de manera individualizada. Si la actuación de la Administración beneficia a toda la comunidad no pueden cobrarse contribuciones especiales: sólo pueden imponerse a las personas especialmente beneficiadas, cuando el beneficio sea sensiblemente superior al general. Asimismo, el beneficio debe ser concreto, directo y especial, con la condición de que en toda obra pública siempre se quiere pretender un interés común o general, de modo que las obras generan un beneficio especial predominante, que se va difuminando progresivamente desde las zonas más próximas, hasta identificarse como un beneficio común a todos los propietarios de los inmuebles. En cambio, en las obras que constituyen los sistemas generales, la finalidad predominante es el interés común, que afecta a todos los propietarios, pero que normalmente no genera un beneficio especial, sino la simple concreción individual de este interés común.

En relación con las obras o los servicios, cabe decir que no todas las actuaciones que realice el municipio son susceptibles de imposición a través de esta figura: será necesaria una mejora de carácter cuantitativo o cualitativo. Están excluidas del ámbito de aplicación de las contribuciones especiales las obras de reparación, reposición, mantenimiento o conservación. Acreditado el nexo causal entre las obras o los servicios y la existencia de beneficio especial para los sujetos pasivos, deberá valorarse, de forma casuística para cada actuación que se financie mediante contribuciones especiales, cuál es la concurrencia entre beneficio especial-general, a fin de repartir los costes entre los ciudadanos y la Administración.

En esta fase del procedimiento, el Síndic solicita a las administraciones tributarias una diligencia y un rigor especiales para garantizar la seguridad jurídica y la interdicción de la arbitrariedad en la imposición y ordenación del tributo.

La base imponible, que deberá valorarse de forma casuística para cada actuación que se financie mediante contribuciones especiales, debe estar constituida, como máximo, por el 90% del coste de las obras o el establecimiento o ampliación de los servicios. La limitación del coste que hay que repartir entre los sujetos pasivos, que tiene un techo máximo del 90%, comporta que el 10% restante necesariamente sea financiado con cargo al presupuesto general del ayuntamiento, fundamentado en el hecho de que en toda obra pública existe, por definición, un componente básico de interés público.

Es una cuestión compleja determinar con qué intensidad el ciudadano resulta especialmente beneficiado por la actividad administrativa o en qué grado sus bienes aumentan de valor por la realización de esta actividad, y dependerá en gran parte de la apreciación de los elementos de prueba o de los criterios o informes técnicos en que se deberá basar la decisión administrativa. En todo caso, la carga de la prueba recae sobre el ente impositor.

Por este motivo y dada la potestad discrecional de la Administración en la cuantificación del tributo, el Síndic ha sugerido que en cada expediente de contribuciones especiales se justifiquen de forma rigurosa los criterios que se han seguido para incluir los sujetos pasivos y el porcentaje de reparto de acuerdo con la ponderación adecuada entre el beneficio especial y particular. También deben constar los informes técnicos emitidos o los elementos de prueba que fundamenten la imposición. En caso contrario, el expediente de contribuciones especiales podría quedar viciado por falta de justificación suficiente que dé plena cobertura jurídica a las liquidaciones emitidas e incurrir, incluso, en arbitrariedad.

La existencia de motivación y la aportación de los elementos de prueba que justifiquen de forma objetiva el nexo entre las obras causantes de la imposición y el grado de afectación a las personas relacionadas como beneficiarias es requisito necesario para legitimar la imposición y ordenación de las contribuciones especiales. En esta línea, el Síndic ha recordado que el beneficio es una presunción *iuris tantum* y, por lo tanto, el sujeto pasivo puede reaccionar en contra mediante la aportación de prueba en contrario, que debe resolverse de forma motivada, a fin de garantizar el derecho de tutela efectiva consagrado en el artículo 24 de la Constitución.

Queja 00809/2010

En esta queja, el Síndic consideró que el Ayuntamiento de Manresa vulneraba el derecho de defensa del sujeto pasivo, ya que a pesar haber resuelto un recurso de reposición contra las liquidaciones tributarias por inexistencia de beneficio especial, la resolución estaba vacía de contenido. La Administración únicamente hacía referencia a los preceptos normativos reguladores de las contribuciones especiales, pero no motivaba de forma suficiente la cuantificación del hecho imponible.

Queja 00950/2010

El Síndic formuló unas consideraciones al Ayuntamiento de Torelló con ocasión de las obras realizadas en unas calles que eran las únicas vías de acceso a un equipamiento, teniendo en cuenta que el beneficio general es mayor que el que se produciría en ausencia de la zona de equipamiento, ya que beneficia a todos los usuarios que acceden al mismo. Por lo tanto, sugirió que se ponderara el porcentaje de participación municipal teniendo en consideración la posible existencia de un beneficio general incrementado por la zona de equipamiento.

Queja 01356/2010

Ante la imposición de contribuciones especiales por parte del Ayuntamiento de Aiguafreda para financiar obras entre las que había la canalización del Torrent de Creus, el Síndic sugirió a la Administración que revisase las partidas de obras que podrían considerarse no repercutibles en el sistema de financiación de contribuciones especiales porque respondían a un interés predominantemente común.

Algunas cuestiones en torno a las tasas

Son varias las quejas presentadas en relación a los criterios de cálculo y la aplicación de las tasas. Hacen un especial énfasis en el concepto de servicio que presta la Administración, en su justificación económica y en la posibilidad, o no, de que en la aplicación de las tasas puedan tenerse en cuenta criterios sobre la capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas.

A diferencia de los impuestos, que son tributos exigidos sin contraprestación, la característica fundamental de las tasas es la contraprestación del servicio o actividades recibidas por el sujeto pasivo. Se definen como prestaciones patrimoniales de carácter público. El hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local, la prestación de servicios o la realización de actividades bajo el régimen de derecho público de competencia local que se refieran, afecten o beneficien de forma particular al sujeto pasivo.

La prestación del servicio se debe hacer de forma real y efectiva y no basta la mera existencia del servicio

En las tasas por la prestación de servicios o la realización de actividades son tres los elementos básicos que las configuran: la actividad de prestación que debe llevar a cabo la Administración, la necesaria individualización de esta actividad administrativa en el sujeto pasivo de forma que le afecte o le beneficie singularmente y el hecho de que la actividad sea de competencia local.

En relación con el primero de los elementos, es necesario que la prestación del servicio se lleve a cabo de forma real y efectiva, y no es suficiente la mera existencia del servicio para que nazca la obligación de pago. Por este motivo, es improcedente la liquidación de la tasa de recogida de residuos municipales comerciales cuando el sujeto pasivo puede acreditar la contratación de un gestor privado de residuos que efectuó la gestión integral de residuos comerciales de la actividad económica objeto de tributo durante el ejercicio de imposición. En este caso, la situación jurídica en aplicación de la técnica tributaria es de falta de sujeción a la tasa por la inexistencia del hecho imponible.

La singularización del servicio requiere que la actividad municipal realizada afecte o beneficie de forma particular al sujeto pasivo, y son supuestos excluidos de tributación los servicios que afectan al conjunto de los ciudadanos. A modo de ejemplo, no es susceptible de sujeción a una tasa la persona que denuncia una ilegalidad urbanística, de los actos administrativos dictados, con el fin de restaurar la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado. Por aplicación de la normativa sectorial, el ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística es preceptivo para las corporaciones locales que, en ejercicio de sus competencias, están obligadas a actuar contra las infracciones del ordenamiento urbanístico. El ejercicio de la acción pública en materia de urbanismo no puede estar sujeto a tasa alguna.

El informe económico financiero es una condición necesaria para la validez de las tasas

En referencia a la determinación de la cuota tributaria, el importe de las tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad no puede exceder, en conjunto, del coste real o previsible del servicio o del valor de la prestación recibida. En la determinación de la cuantía de la tasa imperan, pues, los principios de equivalencia y de cobertura de costes, que impiden cuantificar el importe de estos tributos por encima del nivel económico de su coste.

A los efectos de la aplicación de estos principios, es relevante el coste global del servicio y no el de cada acto de prestación. Según la jurisprudencia, el límite de la imposición de las tasas no se corresponde con los costes de la prestación individualizada, sino con los generales de la realización del servicio. El límite del coste global del servicio como techo máximo para la imposición fiscal tiene una gran importancia, ya que actúa como garantía para el contribuyente.

La forma con que la Administración cuantifica la tasa, pues, depende la efectividad de este límite que, además, pocas veces es conocido por los usuarios del servicio o los solicitantes de la actividad administrativa. Por ello, la concreción del coste mediante la memoria económica financiera constituye una auténtica garantía para los sujetos obligados a satisfacerlo, por la seguridad jurídica y la interdicción de la arbitrariedad.

El Síndic recuerda a las administraciones tributarias que el informe económico financiero debe acompañar tanto al establecimiento como a las modificaciones de las tasas, en cualquiera de sus elementos esenciales y siempre y cuando se trate de una modificación sustancial, como condición sine qua non para la eficacia y la validez jurídica de las exacciones tributarias. La omisión del informe económico financiero comporta la nulidad de pleno derecho de la ordenanza fiscal y podría ser alegada en vía de impugnación indirecta de la ordenanza con motivo de la liquidación de la tasa.

Pueden tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos pasivos

La cuota tributaria consistirá, según lo que disponga la ordenanza fiscal correspondiente, en la cantidad resultante de aplicar una tarifa; una cantidad fija señalada a tal efecto o la cantidad resultante de la aplicación conjunta de ambos procedimientos. Sea cual sea el método de cuantificación de la cuota tributaria de la tasa tiene que estar presente el principio del beneficio, que pretende que los ciudadanos contribuyan según el uso que hagan de los servicios públicos y el beneficio que obtengan. Ello provoca que la imposición contributiva esté directamente correlacionada con el servicio efectivamente prestado y recibido.

Por este motivo, el Síndic consideró que a la hora de cuantificar la cuota tributaria de la tasa de recogida domiciliar de basura, había que tener

en cuenta la distancia que debían recorrer los usuarios del servicio para poder depositar la basura en los contenedores más próximos habilitados a tal efecto. Cuando la distancia es excesivamente larga, debe concluirse que no se da en sentido estricto el servicio público de recogida de basura, hecho que debe quedar reflejado en la modulación de la tarifa de la tasa, con el fin de que el coste del servicio satisfecho por el sujeto pasivo se ajuste al servicio efectivamente prestado.

El Síndic también tuvo la oportunidad de analizar la base establecida para el cálculo de la cuota tributaria para la exacción de la tasa de alcantarillado, que consistía en el volumen de agua consumido medido por el contador. El método de estimación de la capacidad contributiva debe ser suficientemente objetivo: si el criterio de estimación indirecta de la cuantía de la cuota tributaria comporta una disociación entre la realización del hecho imponible y la carga tributaria, es preciso que se establezcan otros métodos de estimación o que se articulen los mecanismos correctores necesarios para garantizar el equilibrio en la ecuación prestación-coste del servicio. No se tiene que olvidar que las tasas son tributos de carácter retributivo.

Finalmente, y como criterio de graduación de la carga tributaria, cabe recordar que en la cuantía de las tasas pueden tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. El Síndic sugirió en una queja concreta la aplicación de este principio constitucional en relación con las tasas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público con aparatos cajeros automáticos cuando el sujeto pasivo no era una entidad bancaria, sino un videoclub.

Queja 02011/2009

Un ciudadano presentó una queja porque, en respuesta a una denuncia que presentó por una supuesta irregularidad urbanística, el Ayuntamiento de Canet de Mar emitió a su nombre una liquidación en concepto de tasa por la realización de inspección de obras y edificios a instancia de particular, cuyo hecho imponible era la inspección que debían realizar los técnicos municipales para comprobar la adecuación a la normativa urbanística de las obras ejecutadas.

El Síndic no consideró procedente la emisión de la liquidación porque no se ajustaba al espíritu del concepto de tasa en general ni al contenido de la ordenanza fiscal reguladora en particular. El ciudadano, en ejercicio de la acción pública en materia de urbanismo, puso en conocimiento de la Administración una situación que podría vulnerar el ordenamiento jurídico. El Ayuntamiento, en ejercicio de sus competencias, estaba obligado a actuar de oficio. No existía, pues, el hecho imponible de la tasa.

Queja 03850/2009

Una empresa dedicada a la producción de agua destilada presentó una queja porque la base establecida para el cálculo de la cuota tributaria de la tasa de alcantarillado le comportaba un exceso de tributación indebido.

En el hecho imponible de la tasa, consistente en la prestación de los servicios de evacuación de aguas pluviales, negras y residuales, la base para la exacción de la cuota se fundamentaba exclusivamente en los metros cúbicos de agua consumidos medidos por el contador. Teniendo en cuenta la actividad industrial ejercida por el sujeto pasivo no había correlación entre el agua consumida y el agua vertida.

El Síndic entendió que, a todos los efectos, la base imponible determinada era un buen indicador de las aguas residuales que podían generarse a partir de aquel consumo, pero podía haber excepciones y había que tenerlas en cuenta. Por ello, sugirió una modificación de la ordenanza fiscal, a fin de que la regulación de la base imponible y de la cuota tributaria incluyese los supuestos en los que, fruto de una actividad industrial, quedase justificado que no existe una relación directa entre el agua consumida y el agua evacuada.

Queja 05386/2009

El Ayuntamiento de Roses desestima la solicitud de devolución de ingresos indebidos correspondiente a la tasa de residuos comerciales.

La empresa, titular de la actividad económica objeto de tributación, basaba la impugnación de la liquidación en la falta de realización del hecho imponible porque el servicio de recogida y tratamiento íntegro de los residuos de la actividad comercial había sido prestado por un gestor privado y autorizado.

El Síndic resolvió que, una vez acreditada la falta de utilización del servicio de recogida de basura municipal durante el año fiscal y cumplida la obligación del sujeto pasivo de comunicar al Ayuntamiento la contratación privada de la gestión de residuos de conformidad con los términos establecidos en el ordenanza fiscal, la situación tributaria es de falta de sujeción a la tasa municipal de recogida de basura. El retraso administrativo que se produjo a la hora de dictar la resolución de autorización no podía comportar la sujeción a la tasa presuponiendo la realización efectiva de un servicio que no se prestó. Este hecho vulneraba uno de los principios básicos que informan la exacción de las tasas, como elemento tributario de carácter retributivo.

Actuaciones de oficio

AO 00455/2010
En tramitación

Análisis de la Ordenanza fiscal núm. 2.06 de Abrera que regula el impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

A raíz de la presentación de un escrito de queja de un contribuyente, sujeto pasivo del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, el Síndic ha observado que el artículo 5.4 de la Ordenanza fiscal de Abrera prevé la regulación de un tipo impositivo del 0%, que se aplica a unos supuestos concretos que detalla el apartado cuarto. Puesto que la ordenanza en cuestión ya regula un tipo impositivo general del 3,55%, parece que este tipo 0% quiere ser un tipo de exención encubierta. Así pues, el Síndic abre esta actuación de oficio para estudiar la cuestión a fondo y se dirige al Ayuntamiento de Abrera para que le informe de ello.

AO 00782/2010
En tramitación

Pago de tasas cuando nunca será posible emitir el certificado solicitado por parte de la persona interesada

Esta actuación tiene como objetivo estudiar y, si procede, sugerir al Ayuntamiento de Lleida, una modificación de la Ordenanza fiscal o de los protocolos de información municipales para evitar que las personas excluidas de determinados registros por razones de edad (por ejemplo, el de vacunación) tengan que pagar la tasa municipal para la tramitación de documentos, autorizaciones administrativas y licencias, cuando nunca será posible que se emita el certificado solicitado.

AO 00988/2010
En tramitación

Impacto fiscal de la ayuda de la renta básica de emancipación

A partir de la recepción de la actuación de oficio que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo, en el marco de la AO 2166/2009, se ha detectado que los jóvenes reciben una escasa información en relación a las consecuencias y obligaciones fiscales que se derivan de la percepción de la renta básica de emancipación. Esta actuación tiene como objetivo analizar el alcance de las informaciones que los diferentes departamentos implicados suministran a los perceptores de estas ayudas en lo concerniente a su impacto sobre el IRPF.

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS

1. INTRODUCCIÓN	283
Datos generales.....	283
Análisis del ejercicio 2010	283
2. DATOS GENERALES	285
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2010.....	285
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2010	288
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2010 ...	309
3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2010	313
3.1. Actuaciones por materias	313
3.2. Quejas iniciadas el año 2010 por género	314
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2010.....	315
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	317
3.5. Resoluciones no aceptadas	318
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones	330
3.7. Administraciones afectadas	333
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos.....	353
4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES	355
4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic.....	355
4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes	356
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges.....	357
4.4. Valoración de los usuarios en los cuestionarios sobre el servicio recibido en el Síndic de Greuges	358

1. INTRODUCCIÓN

Datos generales

En el año 2010 el Síndic ha iniciado un total de 21.504 actuaciones, que se distribuyen entre 6.095 quejas (28%), 121 actuaciones de oficio (0,5%) y 15.288 consultas (71%). El número de expedientes iniciados en este ejercicio ha sido superior al de ejercicios anteriores: las quejas se han incrementado un 2,6% y las actuaciones de oficio, un 15%.

De las 6.095 quejas, 5.058 se han presentado de forma individual y 1.037 de forma colectiva. En total, 16.056 personas han dirigido quejas al Síndic, lo que supone 6.466 personas más que el año anterior (9.590). Si, además, se tienen en cuenta las personas que han presentado una consulta, el resultado es que el Síndic ha atendido a 31.344 personas.

En cuanto a las características de las personas que han presentado una queja, mayoritariamente han sido personas físicas (en el 93% de los casos) y más hombres que mujeres (50,21% y 42,87% respectivamente). El 6,27% de las quejas han sido presentadas por una persona jurídica y el 0,66% por una administración pública, mayoritariamente centros educativos.

El medio más utilizado para formular una consulta, al igual que en los ejercicios anteriores, ha sido el teléfono y para la presentación de las quejas ha sido el formulario que está colgado en la web del Síndic con este objetivo.

En el 70% de las quejas recibidas, la lengua utilizada ha sido el catalán y en el 30% restante, el castellano. Respecto a las consultas, el 70% han sido formuladas en catalán, el 26%, en castellano y el 0,16%, en otras lenguas, que son el inglés, el francés, el aranés y el danés.

De las 15.288 consultas atendidas durante el ejercicio, 2.112 (el 13,81%) han sido presentadas posteriormente como queja, cifra bastante superior a la del año 2009, en el que este hecho sólo sucedió en un 5,9% de los casos.

La mayoría de las quejas recibidas durante el año procedían del territorio catalán (98%), a pesar de que respecto al 2009 se han incrementado un poco las procedentes del resto

del Estado español (1,36%) y del resto del mundo (0,16%). Si durante 2009 se recibieron quejas de 4 países extranjeros, este año se han recibido quejas de 8 países. Las consultas siguen el mismo patrón que las quejas: la mayoría han sido formuladas desde territorio catalán (76%) pero las de otros países también se han incrementado en relación con el año anterior, de modo que si en 2009 se recibieron 2 consultas de 2 países diferentes, este año han sido 20, procedentes de 13 países extranjeros.

Al analizar tanto las consultas como las quejas presentadas por habitantes de Cataluña, puede observarse que el 80% provienen de la provincia de Barcelona, y mayoritariamente del área metropolitana -73%-; el 7,7%, de la provincia de Girona; el 7,2%, de la de Tarragona, y el 4,9% de la de Lleida.

Análisis del ejercicio 2010

De las 6.095 quejas recibidas, la mayoría han tratado sobre materias de administración pública (19%), ordenación del territorio (14,4%) y servicios sociales (14,3%).

Contrariamente, las temáticas que menos quejas han recibido han sido cultura y lengua (1%), participación ciudadana (1,05%) e inmigración (1,36%).

En relación al ejercicio anterior, se han incrementado las quejas sobre administración pública (2%), seguridad ciudadana y justicia (1,4%), trabajo y pensiones (0,75%), cultura y lengua (0,5%) e inmigración (0,5%).

En cambio, se han reducido las quejas sobre ordenación del territorio (3,7%), servicios sociales (2,7%) y medio ambiente (0,7%).

En las 15.288 consultas atendidas, la materia más consultada ha sido la de consumo (20,8%), seguida de la de administración pública (13,4%) y ordenación del territorio (9,7%). También cabe destacar que se han recibido 1.761 consultas (11%) sobre temas privados o inconcretos.

Si se compara con el ejercicio anterior, en proporción, se han incrementado las consultas sobre materias de educación (1,5%), servicios sociales (1,2%) e infancia y adolescencia (0,8%).

Por el contrario, se ha reducido la proporción de las consultas sobre las materias de administración pública (4,8%), medio ambiente (1,8%) y salud (0,5%).

Durante este ejercicio se han abierto un total de 121 actuaciones de oficio, de las que 41 estudian algún tema del área de infancia y adolescencia, 20 alguna materia del área de educación e investigación y 12 algún tema del área de consumo. De éstas, al finalizar 2010, 103 están aún en tramitación mientras que 18 ya han finalizado.

Todas las actuaciones de oficio están listadas al final del apartado dedicado a cada una de las 14 áreas en que se organiza este informe y el trabajo de la institución.

Durante 2010 se han tramitado 10.868 expedientes, que provienen de este ejercicio (57%) y de ejercicios anteriores (42,8%). Del total de expedientes, al acabar el 2010 un 42% siguen en tramitación, mientras que un 54% ya se han finalizado. El 2,8% de los expedientes restantes no se ha admitido a trámite.

En cuanto a las actuaciones finalizadas, en el 32% de los casos los expedientes han finalizado por una actuación correcta de la administración afectada. De éstos, se distingue entre los que se han resuelto antes de la investigación del Síndic (16,19%) y los que se han resuelto después de la investigación (15,9%).

Contrariamente, en el 22% de los casos estudiados se ha detectado una vulneración de derechos por parte de alguna administración y, por lo tanto, se ha tenido que emitir una resolución.

Sólo en el 0,09% de las actuaciones las administraciones afectadas no han colaborado; el 2,9% de los casos se han tramitado con otros ombudsmen y el 4% han finalizado por desistimiento del promotor.

En los expedientes en los que el Síndic ha emitido una resolución, en el 87% de los casos esta resolución ha sido aceptada por la Administración (bien total o parcialmente) y en el 13% restante no se ha aceptado.

Al igual que el año pasado, en el punto 3.5 hay listadas, según el área a la que pertenecen, todas las quejas cuya resolución no ha sido aceptada por la Administración.

En cumplimiento de la Ley del Síndic, se ha realizado un seguimiento para comprobar en qué medida la administración afectada ha cumplido con la resolución del Síndic y los resultados son bastante satisfactorios: en el 86,0% de los casos estudiados la resolución del Síndic ha sido cumplida y sólo no lo ha sido en el 13,9% de los casos. Hay 98 expedientes más en los que el seguimiento aún está en tramitación y, por lo tanto, a fecha de hoy aún no puede saberse si se ha cumplido o no la resolución del Síndic.

En el 49,6% de las quejas iniciadas este año, la administración afectada ha sido la autonómica (departamentos de la Generalitat o algún organismo autónomo que depende de ella) y en el 35,30% ha sido la Administración local (ayuntamientos, consejos comarcales, diputaciones, entidades metropolitanas, entidades municipales descentralizadas, asociaciones municipalistas o mancomunidades).

Si se compara con el ejercicio anterior, destaca que se han incrementado las quejas en las que la administración afectada es la Administración general del Estado (si en 2009 se recibieron 256 quejas –el 3,8%–, en 2010 se han recibido 347 –el 5,0%–) y la Administración de justicia (si en 2009 se recibieron 124 quejas –el 1,8%–, en 2010 se han recibido 167 –el 2,4%–).

Dentro de la Generalitat de Catalunya, la administración que ha provocado más intervenciones del Síndic ha sido, al igual que en el ejercicio anterior, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, con 953 casos, que representan el 27,7% del total de actuaciones con la Administración autonómica.

La segunda ha sido el Departamento de Salud, con 552 casos (16,0%), y la tercera el Departamento de Educación, con 582 casos (15,34%).

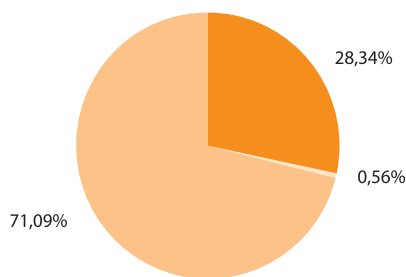
Dentro de la Administración general del Estado, la administración que ha provocado más intervenciones del Síndic ha sido el Ministerio de Trabajo e Inmigración, que se ha visto afectado por 86 quejas y 1 actuación de oficio, seguida de la Delegación del Gobierno en Cataluña, que se ha visto afectada por 36 quejas y 3 actuaciones de oficio.

2. DATOS GENERALES

2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2010

1. Actuaciones del Síndic iniciadas durante el 2010

■ Quejas	6.095	28,34%
■ Actuaciones de oficio	121	0,56%
■ Consultas	15.288	71,09%
Total	21.504	100,00%



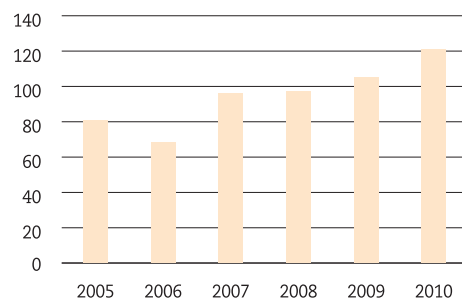
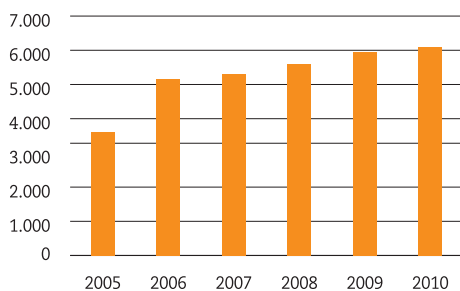
■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

■ **Actuación de oficio (AO):** investigación a iniciativa del Síndic que se realiza cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

■ **Consulta (C):** acción que realizan las personas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si es susceptible de presentar una queja, se informará a la persona de cómo realizarla, y si no lo es, se le indicará dónde informarse o solucionar el asunto.

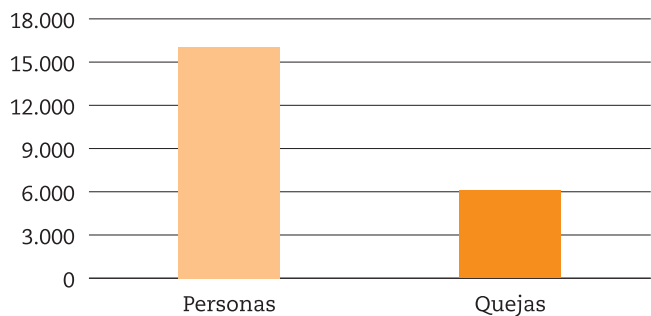
2. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
■ Quejas	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095
■ Actuaciones de oficio	81	68	96	97	105	121
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216



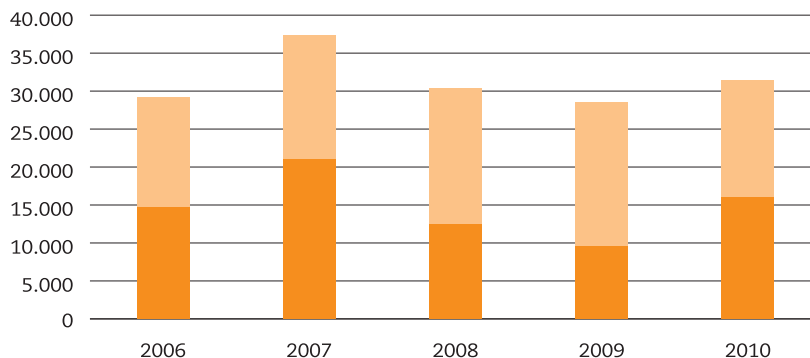
3. Número de personas afectadas en las quejas recibidas

	■ Personas	■ Quejas
Presentación individual	5.058	5.058
Presentación colectiva	10.998	1.037
Total	16.056	6.095



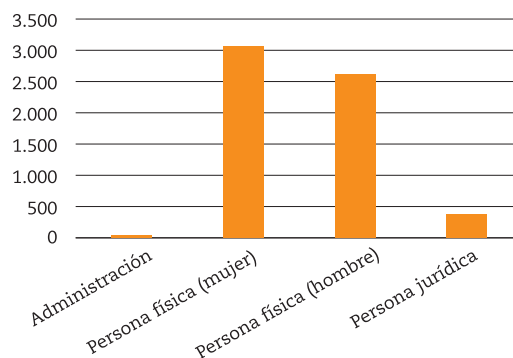
4. Número de personas atendidas por el Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010
■ Número de personas que han presentado una queja	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056
■ Número de personas que han presentado una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288
Total	29.181	37.347	30.400	28.504	31.344



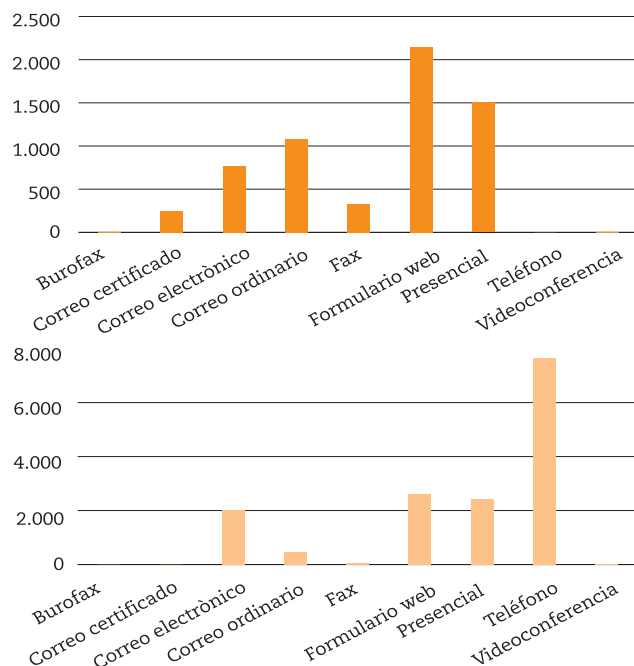
5. Características de los que han presentado una queja

Administración	40	0,66%
Persona física (mujer)	2.613	42,87%
Persona física (hombre)	3.060	50,21%
Persona jurídica	382	6,27%
Total	6.095	100,00%



6. Forma de presentación de las actuaciones recibidas

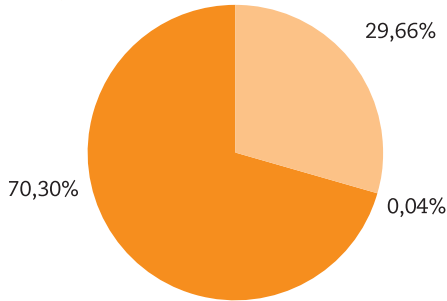
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Burofax	5	-	5
Correo certificado	250	-	250
Correo electrónico	769	2.036	2.805
Correo ordinario	1.083	449	1.532
Fax	331	58	389
Formulario web	2.150	2.627	4.777
Presencial	1.503	2.434	3.937
Teléfono	-	7.662	7.662
Videoconferencia	4	22	26
Total	6.095	15.288	21.383



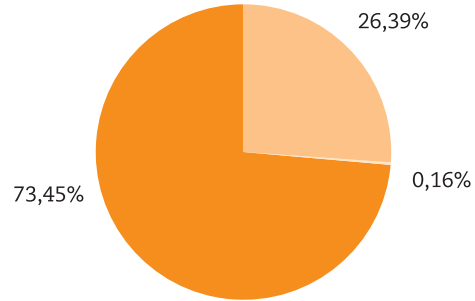
7. Lengua utilizada en la presentación de las quejas

	Quejas		Consultas	
■ Aranés	-	0,00%	2	0,01%
■ Castellano	1.808	29,66%	4.034	26,39%
■ Catalán	4.285	70,30%	11.229	73,45%
■ Danés	-	0,00%	1	0,01%
■ Francés	1	0,02%	4	0,03%
■ Inglés	1	0,02%	18	0,12%
Total	6.095	100%	15.288	100%

Quejas

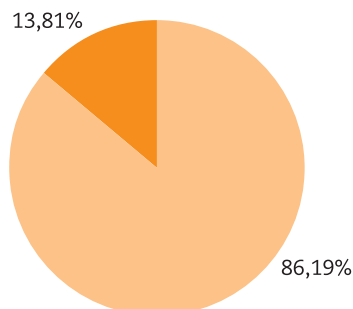


Consultas



8. Número de consultas que originan queja

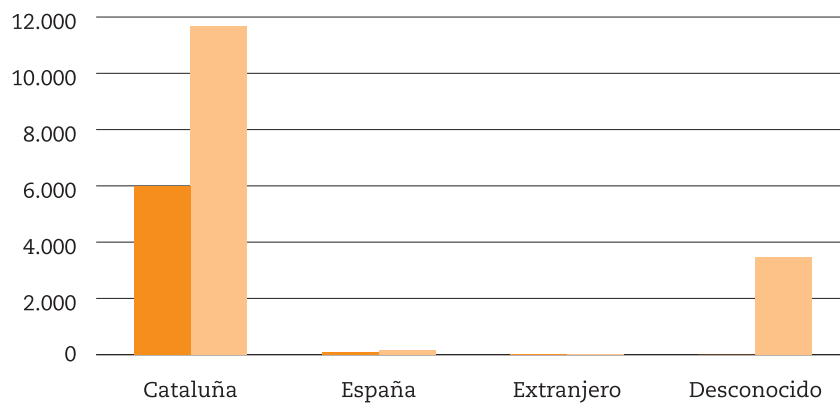
	No origina queja		Origina queja		Total	
Correo electrónico	1.820	11,90%	216	1,41%	2.036	13,32%
Correo ordinario	393	2,57%	56	0,37%	449	2,94%
Fax	46	0,30%	12	0,08%	58	0,38%
Formulario web	2.418	15,82%	209	1,37%	2.627	17,18%
Presencial	1.658	10,85%	776	5,08%	2.434	15,92%
Teléfono	6.823	44,63%	839	5,49%	7.662	50,12%
Videoconferencia	18	0,12%	4	0,03%	22	0,14%
Total	13.176	86,19%	2.112	13,81%	15.288	100,00%



2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2010

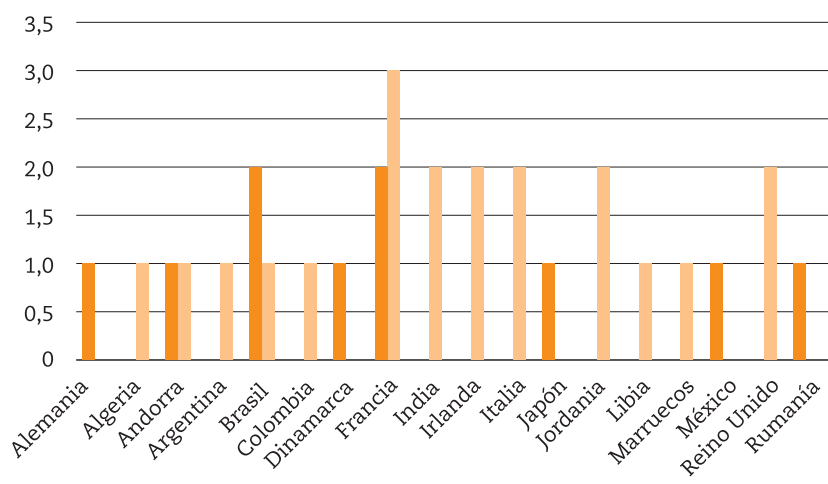
1. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Cataluña	6.002	98,47%	11.661	76,28%	17.663	82,60%
España	83	1,36%	146	0,95%	229	1,07%
Extranjero	10	0,16%	20	0,13%	30	0,14%
Desconocido	-	0,00%	3.461	22,64%	3.461	16,19%
Total	6.095	100%	15.288	100%	21.383	100%



2. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del extranjero

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Alemania	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Algeria	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Andorra	1	10,00%	1	5,00%	2	6,67%
Argentina	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Brasil	2	20,00%	1	5,00%	3	10,00%
Colombia	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Dinamarca	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Francia	2	20,00%	3	15,00%	5	16,67%
India	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Irlanda	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Italia	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Japón	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Jordania	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Líbia	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Marruecos	-	-	1	5,00%	1	3,33%
México	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Reino Unido	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Rumania	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Total	10	100,00%	20	100,00%	30	100,00%

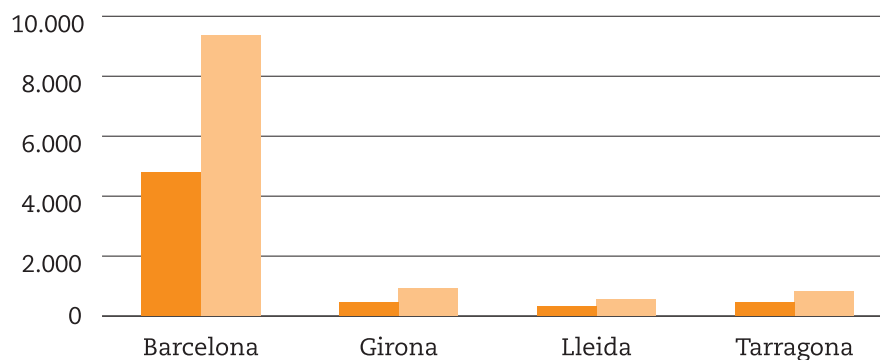


3. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del resto de España

		Quejas		Consultas		Total	
Andalucía	Almería	-	0,00%	6	4,11%	6	2,62%
	Cádiz	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
	Córdoba	1	1,20%	1	0,68%	2	0,87%
	Granada	-	0,00%	2	1,37%	2	0,87%
	Huelva	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Jaén	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Málaga	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Sevilla	-	0,00%	2	1,37%	2	0,87%
Aragón	Huesca	5	6,02%	3	2,05%	8	3,49%
	Teruel	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Zaragoza	15	18,07%	7	4,79%	22	9,61%
Asturias	Asturias	2	2,41%	4	2,74%	6	2,62%
Baleares	Baleares	3	3,61%	5	3,42%	8	3,49%
Canarias	Las Palmas	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Santa Cruz de Tenerife	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
Castilla y León	Burgos	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	León	3	3,61%	-	0,00%	3	1,31%
	Palencia	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Salamanca	1	1,20%	8	5,48%	9	3,93%
	Segovia	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Soria	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Castilla la Mancha	Albacete	2	2,41%	3	2,05%	5	2,18%
	Cuenca	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Toledo	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Comunidad Valenciana	Alicante	4	4,82%	24	16,44%	28	12,23%
	Castellón	9	10,84%	8	5,48%	17	7,42%
	Valencia	7	8,43%	10	6,85%	17	7,42%
Extremadura	Badajoz	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Cáceres	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Galicia	La Coruña	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Lugo	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Pontevedra	1	1,20%	1	0,68%	2	0,87%
La Rioja	La Rioja	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
Madrid	Madrid	14	16,87%	45	30,82%	59	25,76%
Navarra	Navarra	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
País Vasco	Vizcaya	2	2,41%	3	2,05%	5	2,18%
Total		83	100%	146	100%	229	100%

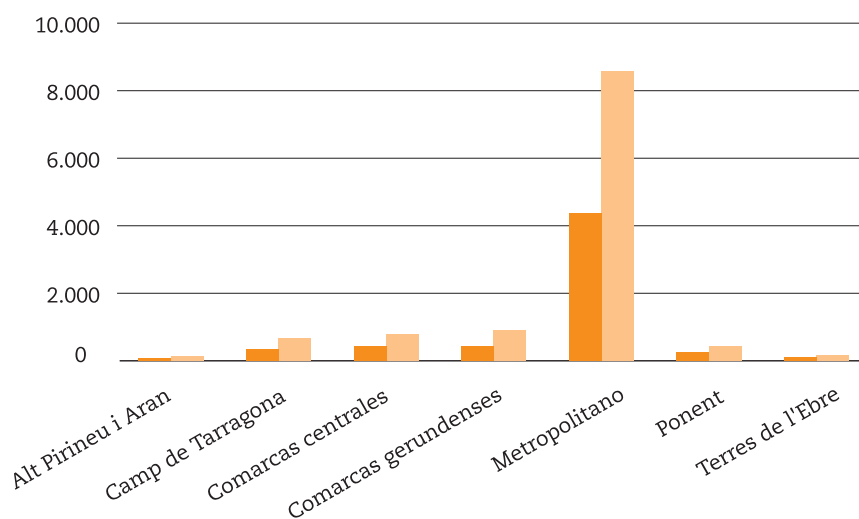
4. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según provincias

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Barcelona	4.798	79,94%	9.357	80,24%	14.155	80,14%
Girona	447	7,45%	924	7,92%	1.371	7,76%
Lleida	315	5,25%	551	4,73%	866	4,90%
Tarragona	442	7,36%	829	7,11%	1.271	7,20%
Total	6.002	100,00%	11.661	100,00%	17.663	100,00%



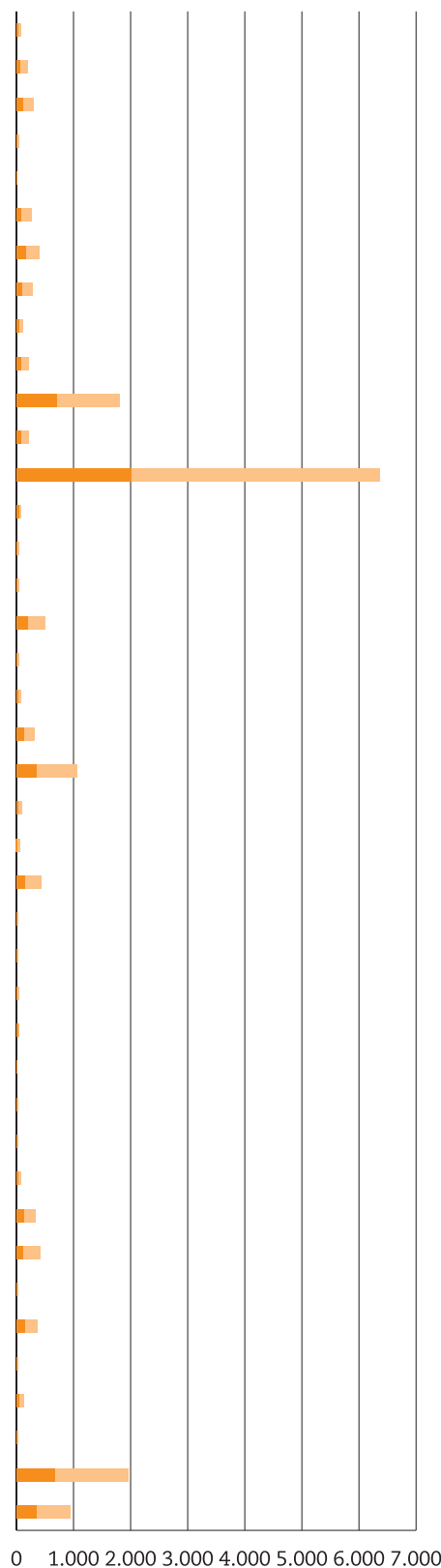
5. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según el ámbito territorial

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Alt Pirineu y Aran	62	1,03%	127	1,09%	189	1,07%
Camp de Tarragona	353	5,88%	659	5,65%	1.012	5,73%
Comarcas centrales	436	7,26%	784	6,72%	1.220	6,91%
Comarcas gerundenses	437	7,28%	897	7,69%	1.334	7,55%
Metropolitano	4.377	72,93%	8.589	73,66%	12.966	73,41%
Ponent	248	4,13%	435	3,73%	683	3,87%
Terres de l'Ebre	89	1,48%	170	1,46%	259	1,47%
Total	6.002	100%	11.661	100%	17.663	100%

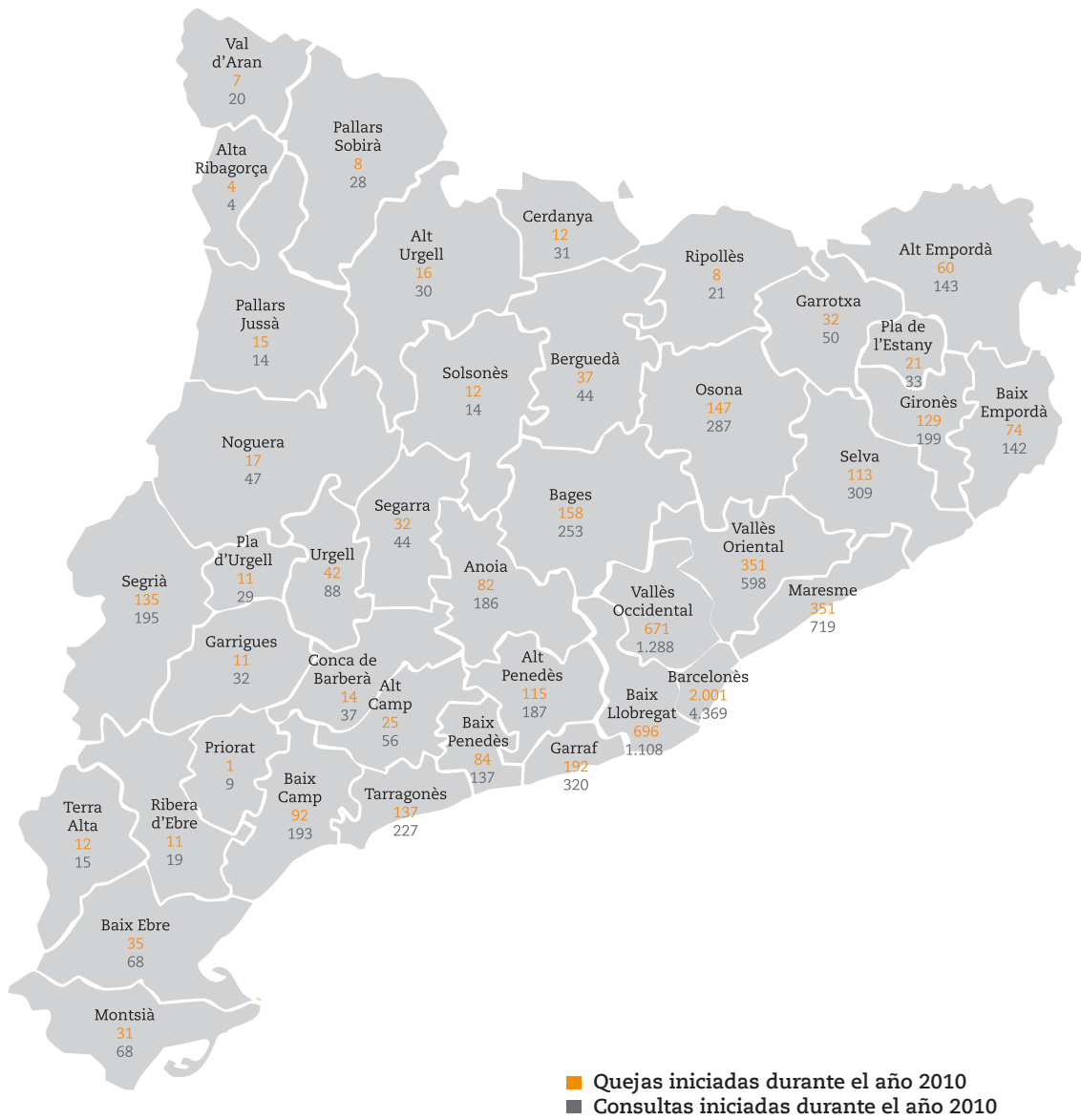


6. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones por comarcas

Comarca	■ Quejas		■ Consultas		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Alt Camp	25	0,42%	56	0,48%	81	0,46%
Alt Empordà	60	1,00%	143	1,23%	203	1,15%
Alt Penedès	115	1,92%	187	1,60%	302	1,71%
Alt Urgell	16	0,27%	30	0,26%	46	0,26%
Alta Ribagorça	4	0,07%	4	0,03%	8	0,05%
Anoia	82	1,37%	186	1,60%	268	1,52%
Bages	158	2,63%	253	2,17%	411	2,33%
Baix Camp	92	1,53%	193	1,66%	285	1,61%
Baix Ebre	35	0,58%	68	0,58%	103	0,58%
Baix Empordà	74	1,23%	142	1,22%	216	1,22%
Baix Llobregat	696	11,60%	1.108	9,50%	1.804	10,21%
Baix Penedès	84	1,40%	137	1,17%	221	1,25%
Barcelonès	2.001	33,34%	4.369	37,47%	6.370	36,06%
Berguedà	37	0,62%	44	0,38%	81	0,46%
Cerdanya	12	0,20%	31	0,27%	43	0,24%
Conca de Barberà	14	0,23%	37	0,32%	51	0,29%
Garraf	192	3,20%	320	2,74%	512	2,90%
Garrigues	11	0,18%	32	0,27%	43	0,24%
Garrotxa	32	0,53%	50	0,43%	82	0,46%
Gironès	129	2,15%	199	1,71%	328	1,86%
Maresme	351	5,85%	719	6,17%	1.070	6,06%
Montsià	31	0,52%	68	0,58%	99	0,56%
Noguera	17	0,28%	47	0,40%	64	0,36%
Osona	147	2,45%	287	2,46%	434	2,46%
Pallars Jussà	15	0,25%	14	0,12%	29	0,16%
Pallars Sobirà	8	0,13%	28	0,24%	36	0,20%
Pla d'Urgell	11	0,18%	29	0,25%	40	0,23%
Pla de l'Estany	21	0,35%	33	0,28%	54	0,31%
Priorat	1	0,02%	9	0,08%	10	0,06%
Ribera d'Ebre	11	0,18%	19	0,16%	30	0,17%
Ripollès	8	0,13%	21	0,18%	29	0,16%
Segarra	32	0,53%	44	0,38%	76	0,43%
Segrià	135	2,25%	195	1,67%	330	1,87%
Selva	113	1,88%	309	2,65%	422	2,39%
Solsonès	12	0,20%	14	0,12%	26	0,15%
Tarragonès	137	2,28%	227	1,95%	364	2,06%
Terra Alta	12	0,20%	15	0,13%	27	0,15%
Urgell	42	0,70%	88	0,75%	130	0,74%
Val d'Aran	7	0,12%	20	0,17%	27	0,15%
Vallès Occidental	671	11,18%	1.288	11,05%	1.959	11,09%
Vallès Oriental	351	5,85%	598	5,13%	949	5,37%
Total	6.002	100%	11.661	100%	17.663	100%



7. Mapa de la procedencia geográfica de las actuaciones del año 2010



■ Quejas iniciadas durante el año 2010
 ■ Consultas iniciadas durante el año 2010

8. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones según comarcas y municipios

Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	2	3	5
Cabanyes, les	2	1	3
Castellet i la Gornal	1	4	5
Castellví de la Marca	-	4	4
Font-Rubí	2	4	6
Gelida	8	14	22
Granada, la	1	2	3
Mediona	7	11	18
Olèrdola	3	3	6
Olesa de Bonesvalls	1	2	3
Pacs del Penedès	1	1	2
Pla del Penedès, el	2	2	4
Pontons	-	-	-
Puigdàlber	1	-	1
Sant Cugat Sesgarrigues	-	4	4
Sant Llorenç d'Hortons	1	3	4
Sant Martí Sarroca	3	5	8
Sant Pere de Riudebitlles	4	4	8
Sant Quintí de Mediona	3	4	7
Sant Sadurní d'Anoia	23	38	61
Santa Fe del Penedès	-	1	1
Santa Margarida i els Monjos	8	7	15
Subirats	4	5	9
Torrelavit	2	4	6
Torrelles de Foix	7	13	20
Vilafranca del Penedès	28	47	75
Vilobí del Penedès	1	1	2
Total	115	187	302

Anoia	Q	C	Total
Argençola	-	-	-
Bellprat	-	-	-
Bruc, el	3	9	12
Cabrera d'Igualada	2	2	4
Calaf	3	3	6
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	3	4	7
Carme	1	-	1
Castellfollit de Riubregós	1	-	1
Castellolí	2	3	5
Copons	1	2	3
Hostalets de Pierola, els	6	10	16
Igualada	19	73	92
Jorba	1	-	1
Llacuna, la	3	2	5
Masquefa	5	20	25
Montmaneu	-	1	1
Òdena	1	7	8
Orpí	-	-	-
Piera	10	23	33
Pobla de Claramunt, la	2	6	8
Prats de Rei, els	-	-	-
Pujalt	-	-	-
Rubió	-	-	-
Sant Martí de Tous	3	1	4
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	3	8	11
Santa Maria de Miralles	1	-	1
Torre de Claramunt, la	2	1	3
Vallbona d'Anoia	3	2	5
Veciana	-	1	1
Vilanova del Camí	7	8	15
Total	82	186	268

Bages	Q	C	Total
Aguilar de Segarra	3	-	3
Artés	4	8	12
Avinyó	2	4	6
Balsareny	2	3	5
Calders	-	-	-
Callús	1	5	6
Cardona	5	6	11
Castellbell i el Vilar	3	8	11
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	-	3	3
Castellnou de Bages	1	1	2
Estany, l'	-	-	-
Fonollosa	4	4	8
Gaià	-	-	-
Manresa	60	104	164
Marganell	-	3	3
Moià	7	15	22
Monistrol de Calders	1	2	3
Monistrol de Montserrat	1	2	3
Mura	1	-	1
Navarcles	3	7	10
Navàs	3	5	8
Pont de Vilomara i Rocafort, el	-	4	4
Rajadell	-	-	-
Sallent	6	6	12
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	8	15
Sant Joan de Vilatorrada	30	11	41
Sant Mateu de Bages	-	4	4
Sant Salvador de Guardiola	-	2	2
Sant Vicenç de Castellet	3	14	17
Santa Maria d'Oló	-	3	3
Santpedor	7	11	18
Súria	3	10	13
Talamanca	-	-	-
Total	158	253	411

Baix Llobregat	Q	C	Total
Abrera	3	18	21
Begues	6	8	14
Castelldefels	63	89	152
Castellví de Rosanes	1	6	7
Cervelló	9	18	27
Collbató	7	7	14
Corbera de Llobregat	19	42	61
Cornellà de Llobregat	57	69	126
Esparreguera	45	69	114
Esplugues de Llobregat	23	51	74
Gavà	50	88	138
Martorell	14	33	47
Molins de Rei	27	44	71
Olesa de Montserrat	29	40	69
Pallejà	12	21	33
Palma de Cervelló, la	7	7	14
Papiol, el	4	4	8
Prat de Llobregat, el	22	68	90
Sant Andreu de la Barca	11	32	43
Sant Boi de Llobregat	33	86	119
Sant Climent de Llobregat	7	4	11
Sant Esteve Sesrovires	114	18	132
Sant Feliu de Llobregat	35	61	96
Sant Joan Despí	13	43	56
Sant Just Desvern	18	13	31
Sant Vicenç dels Horts	10	53	63
Santa Coloma de Cervelló	6	14	20
Torrelles de Llobregat	8	15	23
Vallirana	7	33	40
Viladecans	36	54	90
Total	696	1.108	1.804

Barcelonès	Q	C	Total
Badalona	137	266	403
Barcelona	1.640	3.710	5.350
Hospitalet de Llobregat, l'	127	234	361
Sant Adrià de Besòs	43	67	110
Santa Coloma de Gramenet	54	92	146
Total	2.001	4.369	6.370

Berguedà	Q	C	Total
Avià	4	4	8
Bagà	1	1	2
Berga	9	19	28
Borredà	4	4	8
Capolat	-	-	-
Casserres	-	-	-
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	1	1
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	-	-	-
Espunyola, l'	1	-	1
Fígols	-	-	-
Gironella	8	5	13
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	3	1	4
Guardiola de Berguedà	-	1	1
Montclar	1	-	1
Montmajor	2	-	2
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	-	-	-
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-reig	1	6	7
Quar, la	-	-	-
Sagàs	1	-	1
Saldes	2	-	2
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	1	1
Vilada	-	1	1
Viver i Serrateix	-	-	-
Total	37	44	81

* Provincia de Lleida

Maresme	Q	C	Total
Alella	4	15	19
Arenys de Mar	9	39	48
Arenys de Munt	5	9	14
Argentona	14	22	36
Cabrera de Mar	7	6	13
Cabrils	8	8	16
Caldes d'Estrac	5	7	12
Calella	8	38	46
Canet de Mar	32	78	110
Dosrius	5	7	12
Malgrat de Mar	8	29	37
Masnou, el	21	35	56
Mataró	73	125	198
Montgat	6	8	14
Òrrius	1	3	4
Palafolls	12	23	35
Pineda de Mar	16	32	48
Premià de Dalt	8	14	22
Premià de Mar	24	66	90
Sant Andreu de Llavaneres	12	24	36
Sant Cebrià de Vallalta	7	13	20
Sant Iscle de Vallalta	5	4	9
Sant Pol de Mar	10	19	29
Sant Vicenç de Montalt	5	6	11
Santa Susanna	-	4	4
Teià	8	10	18
Tiana	10	16	26
Tordera	9	22	31
Vilassar de Dalt	4	15	19
Vilassar de Mar	15	22	37
Total	351	719	1.070

Garraf	Q	C	Total
Canyelles	9	14	23
Cubelles	24	36	60
Olivella	3	12	15
Sant Pere de Ribes	37	77	114
Sitges	28	46	74
Vilanova i la Geltrú	91	135	226
Total	192	320	512

Osona	Q	C	Total
Alpens	-	1	1
Balenyà	5	12	17
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	6	4	10
Centelles	6	10	16
Collsuspina	-	2	2
Espinelves*	-	-	-
Folgueroles	3	3	6
Gurb	1	1	2
Lluçà	1	-	1
Malla	-	-	-
Manlleu	19	37	56
Masies de Roda, les	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	2	4
Montesquiu	1	2	3
Muntanyola	2	2	4
Olost	1	2	3
Orís	-	1	1
Oristà	-	1	1
Perafita	-	-	-
Prats de Lluçanès	3	3	6
Roda de Ter	4	16	20
Rupit i Pruit	-	-	-
Sant Agustí de Lluçanès	-	3	3
Sant Bartomeu del Grau	-	1	1
Sant Boi de Lluçanès	-	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	3	6	9
Sant Julià de Vilatorrada	2	-	2
Sant Martí d'Albars	-	-	-
Sant Martí de Centelles	3	2	5
Sant Pere de Torelló	3	7	10
Sant Quirze de Besora	4	8	12
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	3	5	8
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	3	3
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-	1
Santa Maria de Besora	-	-	-
Santa Maria de Corcó	1	1	2
Seva	5	8	13
Sobremunt	-	-	-
Sora	-	-	-

Taradell	6	16	22
Tavèrnoles	-	1	1
Tavertet	-	-	-
Tona	2	8	10
Torelló	35	64	99
Vic	23	52	75
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	2	2	4
Vilanova de Sau	-	-	-
Total	147	287	434

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	C	Total
Badia del Vallès	9	11	20
Barberà del Vallès	32	88	120
Castellar del Vallès	40	67	107
Castellbisbal	9	27	36
Cerdanyola del Vallès	53	78	131
Gallifa	-	-	-
Matadepera	18	28	46
Montcada i Reixac	21	61	82
Palau-solità i Plegamans	3	13	16
Polinyà	4	9	13
Rellinars	1	1	2
Ripollet	19	40	59
Rubí	92	141	233
Sabadell	109	225	334
Sant Cugat del Vallès	75	133	208
Sant Llorenç Savall	2	4	6
Sant Quirze del Vallès	25	23	48
Santa Perpètua de Mogoda	15	26	41
Sentmenat	9	19	28
Terrassa	114	267	381
Ullastrell	2	8	10
Vacarisses	4	9	13
Viladecavalls	15	10	25
Total	671	1.288	1.959

Vallès Oriental	Q	C	Total
Aiguafreda	1	6	7
Ametlla del Vallès, l'	4	12	16
Bigues i Riells	4	16	20
Caldes de Montbui	12	24	36
Campins	1	1	2
Canovelles	5	8	13
Cànoves i Samalús	3	6	9
Cardedeu	31	46	77
Castellcir	-	1	1
Castellterçol	-	1	1
Figaró-Montmany	2	-	2
Fogars de Montclús	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	9	21	30
Garriga, la	9	29	38
Granera	-	-	-
Granollers	69	67	136
Gualba	-	-	-
Llagosta, la	6	9	15
Lliçà d'Amunt	7	18	25
Lliçà de Vall	4	5	9
Llinars del Vallès	5	22	27
Martorelles	3	4	7
Mollet del Vallès	50	77	127
Montmeló	4	16	20
Montornès del Vallès	9	22	31
Montseny	-	1	1
Parets del Vallès	6	28	34
Roca del Vallès, la	31	17	48
Sant Antoni de Vilamajor	8	24	32
Sant Celoni	13	29	42
Sant Esteve de Palautordera	4	6	10
Sant Feliu de Codines	9	7	16
Sant Fost de Campsentelles	5	16	21
Sant Pere de Vilamajor	4	10	14
Sant Quirze Safaja	4	-	4
Santa Eulàlia de Ronçana	9	6	15
Santa Maria de Martorelles	1	1	2
Santa Maria de Palautordera	5	12	17
Tagamanent	2	2	4
Vallgorguina	2	9	11
Vallromanes	4	4	8
Vilalba Sasserra	1	1	2
Vilanova del Vallès	5	14	19
Total	351	598	949

Girona

Alt Empordà	Q	C	Total
Agullana	2	1	3
Albanyà	1	1	2
Armentera, l'	-	1	1
Avinyonet de Puigventós	1	-	1
Bàscara	-	-	-
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	-	-	-
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	1	-	1
Cadaqués	2	8	10
Cantalops	-	1	1
Capmany	-	-	-
Castelló d'Empúries	6	11	17
Cistella	-	1	1
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	3	11	14
Espolla	-	-	-
Far de l'Empordà, el	-	1	1
Figueres	16	34	50
Fortià	-	-	-
Garrigàs	-	-	-
Garriguella	-	2	2
Jonquera, la	-	1	1
Lladó	-	2	2
Llançà	3	7	10
Llers	-	1	1
Maçanet de Cabrenys	1	-	1
Masarac	-	-	-
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	-	2	2
Ordis	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	2
Palau-saverdera	2	3	5
Pau	-	1	1
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	-	-	-
Pont de Molins	1	-	1
Pontós	-	-	-
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	1	2	3
Rabós	1	3	4
Riumors	-	-	-
Roses	10	32	42
Sant Climent Sescebes	-	1	1
Sant Llorenç de la Muga	-	1	1
Sant Miquel de Fluvià	-	4	4

Sant Mori	-	-	-
Sant Pere Pescador	1	-	1
Santa Llogaia d'Àlguema	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiés	1	-	1
Selva de Mar, la	1	-	1
Siurana	-	-	-
Terrades	-	-	-
Torroella de Fluvià	-	-	-
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	-	2	2
Vila-sacra	1	-	1
Vilabertran	-	-	-
Viladamat	-	-	-
Vilafant	4	6	10
Vilajuiga	-	1	1
Vilamacolum	-	-	-
Vilamalla	-	-	-
Vilamaniscle	-	-	-
Vilanant	-	-	-
Vilaür	-	-	-
Total	60	143	203

Baix Empordà	Q	C	Total
Albons	-	-	-
Begur	6	4	10
Bellcaire d'Empordà	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	12	19	31
Calonge	4	11	15
Castell-Platja d'Aro	1	11	12
Colomers	-	1	1
Corçà	1	4	5
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	-	-
Foixà	1	-	1
Fontanilles	1	-	1
Forallac	2	3	5
Garrigoles	-	1	1
Gualta	-	1	1
Jafre	-	-	-
Mont-ras	-	-	-
Palafrugell	5	12	17
Palamós	11	15	26
Palau-sator	-	-	-
Pals	3	5	8
Parlavà	-	2	2
Pera, la	1	-	1
Regencós	-	-	-
Rupià	-	1	1
Sant Feliu de Guíxols	9	23	32
Santa Cristina d'Aro	6	6	12
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	-	-	-
Torrent	-	-	-
Torroella de Montgrí	9	16	25
Ullà	1	1	2
Ullastret	-	1	1
Ultramort	-	-	-
Vall-llobrega	-	4	4
Verges	1	1	2
Vilopriu	-	-	-
Total	74	142	216

Cerdanya	Q	C	Total
Alp	-	2	2
Bellver de Cerdanya*	1	3	4
Bolvir	-	-	-
Das	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	-	1	1
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	-	1
Isòvol	-	-	-
Lles de Cerdanya*	-	-	-
Llívia	2	2	4
Meranges	-	-	-
Montellà i Martinet*	1	1	2
Prats i Sansor*	-	1	1
Prullans*	-	-	-
Puigcerdà	7	21	28
Riu de Cerdanya	-	-	-
Urús	-	-	-
Total	12	31	43

* Provincia de Lleida

Garrotxa	Q	C	Total
Argelaguer	2	2	4
Besalú	1	3	4
Beuda	-	-	-
Castellfollit de la Roca	-	1	1
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	1	1
Montagut i Oix	-	-	-
Olot	22	33	55
Planes d'Hostoles, les	1	2	3
Preses, les	-	-	-
Riudaura	-	-	-
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	-	-	-
Sant Feliu de Pallerols	1	-	1
Sant Ferriol	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	-	-	-
Sant Joan les Fonts	-	1	1
Santa Pau	1	-	1
Tortellà	-	1	1
Vall d'en Bas, la	2	4	6
Vall de Bianya, la	2	2	4
Total	32	50	82

Gironès	Q	C	Total
Aiguaviva	-	1	1
Bescanó	4	6	10
Bordils	2	4	6
Campllong	-	-	-
Canet d'Adri	1	1	2
Cassà de la Selva	6	15	21
Celrà	3	8	11
Cervià de Ter	-	1	1
Flaçà	1	2	3
Fornells de la Selva	1	3	4
Girona	67	92	159
Juià	-	1	1
Llagostera	9	14	23
Llambilles	1	1	2
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	23	33	56
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	1	1	2
Sant Joan de Mollet	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	-	-	-
Sant Julià de Ramis	5	2	7
Sant Martí de Llémena	-	1	1
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	2	7	9
Vilablareix	1	4	5
Viladasens	-	-	-
Total	129	199	328

Pla de l'Estany	Q	C	Total
Banyoles	14	17	31
Camós	-	1	1
Cornellà del Terri	1	2	3
Crespià	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	1	3	4
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	3	8	11
Sant Miquel de Campmajor	1	1	2
Serinyà	1	-	1
Vilademuls	-	1	1
Total	21	33	54

Ripollès	Q	C	Total
Campdevàno	4	4	8
Campelles	1	-	1
Camprodon	-	-	-
Gombren	-	-	-
Llanars	-	1	1
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	-	-
Ogassa	-	-	-
Pardines	-	-	-
Planoles	-	-	-
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	-	1	1
Ripoll	3	10	13
Sant Joan de les Abadesses	-	3	3
Sant Pau de Segúries	-	2	2
Setcases	-	-	-
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	-	-	-
Total	8	21	29

Selva	Q	C	Total
Amer	-	-	-
Anglès	1	11	12
Arbúcies	2	10	12
Blanes	45	117	162
Breda	4	4	8
Brunyola	1	2	3
Caldes de Malavella	3	22	25
Cellera de Ter, la	2	2	4
Fogars de la Selva	2	1	3
Hostalric	5	11	16
Lloret de Mar	19	39	58
Maçanet de la Selva	4	16	20
Massanes	-	2	2
Osor	-	-	-
Riells i Viabrea	2	6	8
Riudarenes	-	2	2
Riudellots de la Selva	1	1	2
Sant Feliu de Buixalleu	-	2	2
Sant Hilari Sacalm	4	8	12
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	4	5
Santa Coloma de Farners	7	16	23
Sils	2	8	10
Susqueda	-	-	-
Tossa de Mar	4	10	14
Vidreres	3	11	14
Vilobí d'Onyar	1	4	5
Total	113	309	422

Lleida

Alt Urgell	Q	C	Total
Alàs i Cerc	1	-	1
Arsèguel	1	2	3
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	1	1
Coll de Nargó	-	1	1
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	1	1
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	-	2	2
Oliana	4	2	6
Organyà	2	1	3
Peramola	1	1	2
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	-	-
Seu d'Urgell, la	6	17	23
Valls d'Aguilar, les	1	1	2
Valls de Valira, les	-	1	1
Vansa i Fórnols, la	-	-	-
Total	16	30	46

Alta Ribagorça	Q	C	Total
Pont de Suert, el	2	-	2
Vall de Boí, la	1	4	5
Vilaller	1	-	1
Total	4	4	8

Garrigues	Q	C	Total
Albagés, l'	-	-	-
Albi, l'	-	-	-
Arbeca	-	5	5
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	4	7	11
Bovera	-	-	-
Castelldans	-	-	-
Cervià de les Garrigues	-	-	-
Cogul, el	-	-	-
Espluga Calba, l'	-	-	-
Floresta, la	-	-	-
Fulleda	1	-	1
Granadella, la	-	2	2
Granyena de les Garrigues	-	-	-
Juncosa	2	1	3
Juneda	-	4	4
Omellons, els	1	1	2
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	-	-
Soleràs, el	2	6	8
Tarrés	-	-	-
Torms, els	1	-	1
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	-	6	6
Total	11	32	43

Noguera	Q	C	Total
Àger	1	-	1
Albesa	-	2	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	-	-	-
Artesa de Segre	1	3	4
Avellanes i Santa Linya, les	-	1	1
Balaguer	10	14	24
Baronia de Rialb, la	-	1	1
Bellcaire d'Urgell	1	1	2
Bellmunt d'Urgell	-	-	-
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	-	-	-
Castelló de Farfanya	-	6	6
Cubells	-	-	-
Foradada	-	3	3
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	1	1
Montgai	-	-	-
Oliola	1	1	2
Os de Balaguer	-	1	1
Penelles	-	-	-
Ponts	-	7	7
Preixens	-	1	1
Sentiu de Sió, la	-	-	-
Térmens	-	1	1
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	1	-	1
Vallfogona de Balaguer	1	4	5
Vilanova de l'Aguda	1	-	1
Vilanova de Meià	-	-	-
Total	17	47	64

Pallars Jussà	Q	C	Total
Abella de la Conca	2	1	3
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	-	-	-
Gavet de la Conca	-	-	-
Isona i Conca Dellà	1	-	1
Llimiana	-	-	-
Pobla de Segur, la	2	5	7
Salàs de Pallars	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	3	4
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	-	-
Torre de Cabdella, la	-	-	-
Tremp	9	5	14
Total	15	14	29

Pallars Sobirà	Q	C	Total
Alins	-	3	3
Alt Àneu	-	-	-
Baix Pallars	2	3	5
Espot	-	1	1
Esterri d'Àneu	-	1	1
Esterri de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	2	5	7
Lladorre	-	3	3
Llavorsí	-	2	2
Rialp	-	1	1
Soriguera	-	1	1
Sort	2	4	6
Tírvia	2	1	3
Vall de Cardós	-	3	3
Total	8	28	36

Pla d'Urgell	Q	C	Total
Barbens	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	1	3	4
Bellví	-	5	5
Castellnou de Seana	-	-	-
Fondarella	-	-	-
Golmés	-	2	2
Ivars d'Urgell	2	-	2
Linyola	-	2	2
Miralcamp	-	-	-
Mollerussa	4	8	12
Palau d'Anglesola, el	1	1	2
Poal, el	-	-	-
Sidamon	-	1	1
Torregrossa	1	5	6
Vila-sana	1	2	3
Vilanova de Bellpuig	1	-	1
Total	11	29	40

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	23	27	50
Estaràs	1	-	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	-	2	2
Ivorra	-	-	-
Massoteres	2	1	3
Montoliu de Segarra	2	3	5
Montornès de Segarra	-	1	1
Oluges, les	-	-	-
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	-	-	-
Sanaüja	-	2	2
Sant Guim de Freixenet	1	2	3
Sant Guim de la Plana	-	-	-
Sant Ramon	-	2	2
Talavera	1	3	4
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	2	1	3
Torrefeta i Florejacs	-	-	-
Total	32	44	76

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	-	2
Alamús, els	-	-	-
Albatàrrec	1	3	4
Alcanó	-	-	-
Alcarràs	6	11	17
Alcoletge	1	9	10
Alfarràs	-	1	1
Alfés	-	-	-
Alguaire	1	3	4
Almacelles	3	6	9
Almatret	-	1	1
Almenar	2	-	2
Alpicat	4	2	6
Artesa de Lleida	1	3	4
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	-	-	-
Corbins	2	1	3
Gimenells i el Pla de la Font	1	-	1
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	1	1
Lleida	104	144	248
Maials	1	-	1
Massalcoreig	-	-	-
Montoliu de Lleida	1	-	1
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	-	1	1
Rosselló	-	1	1
Sarroca de Lleida	-	-	-
Seròs	-	-	-
Soses	-	1	1
Sudanell	1	-	1
Sunyer	-	-	-
Torre-serona	-	-	-
Torrebesses	-	1	1
Torrefarrera	2	4	6
Torres de Segre	1	-	1
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	2	3
Total	135	195	330

Solsonès	Q	C	Total
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	-	-	-
Guixers	-	-	-
Lladurs	-	1	1
Llobera	1	-	1
Molsosa, la	-	1	1
Navès	-	-	-
Odèn	-	1	1
Olius	3	1	4
Pinell de Solsonès	1	2	3
Pinós	-	-	-
Riner	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	-	2	2
Solsona	7	6	13
Total	12	14	26

Val d'Aran	Q	C	Total
Arres	-	1	1
Bausen	-	-	-
Bossòst	1	5	6
Canejan	-	-	-
Es Bòrdes	-	-	-
Les	-	2	2
Naut Aran	-	1	1
Vielha e Mijaran	6	10	16
Vilamòs	-	1	1
Total	7	20	27

Urgell	Q	C	Total
Agramunt	4	8	12
Anglesola	1	2	3
Belianes	-	-	-
Bellpuig	1	8	9
Castellserà	1	1	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	-	1	1
Guimerà	1	1	2
Maldà	1	-	1
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	1	1
Ossó de Sió	-	-	-
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	1	1
Sant Martí de Riucorb	-	-	-
Tàrrega	31	59	90
Tornabous	1	-	1
Vallbona de les Monges	1	3	4
Verdú	-	3	3
Vilagrassa	-	-	-
Total	42	88	130

Tarragona

Alt Camp	Q	C	Total
Aiguamúrcia	2	-	2
Alcover	1	10	11
Alió	-	1	1
Bràfim	-	-	-
Cabra del Camp	-	2	2
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	2	2
Milà, el	-	-	-
Mont-ral	1	-	1
Montferri	-	-	-
Nulles	1	-	1
Pla de Santa Maria, el	2	5	7
Pont d'Armentera, el	-	1	1
Puigpelat	1	-	1
Querol	-	-	-
Riba, la	-	-	-
Rodonyà	-	1	1
Rourell, el	-	1	1
Vallmoll	2	4	6
Valls	13	27	40
Vila-rodona	1	1	2
Vilabella	1	1	2
Total	25	56	81

Baix Camp	Q	C	Total
Albiol, l'	-	-	-
Aleixar, l'	-	1	1
Alforja	1	2	3
Almoster	2	-	2
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	-	1	1
Borges del Camp, les	-	1	1
Botarell	-	2	2
Cambrils	25	47	72
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	2	9	11
Colldejou	-	-	-
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	1	1
Mont-roig del Camp	4	13	17
Montbrió del Camp	1	3	4
Prades	1	2	3
Pratdip	-	-	-
Reus	42	87	129
Riudecanyes	2	2	4
Riudecols	1	4	5
Riudoms	-	3	3
Selva del Camp, la	3	7	10
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	7	5	12
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	3	4
Total	92	193	285

Baix Ebre	Q	C	Total
Aldea, l'	1	3	4
Aldover	-	4	4
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	4	4	8
Ampolla, l'	1	4	5
Benifallet	1	-	1
Camarles	2	-	2
Deltebre	8	17	25
Paüls	-	-	-
Perelló, el	1	2	3
Roquetes	6	7	13
Tivenys	-	1	1
Tortosa	11	26	37
Xerta	-	-	-
Total	35	68	103

Baix Penedès	Q	C	Total
Albinyana	2	5	7
Arboç, l'	4	5	9
Banyeres del Penedès	4	3	7
Bellvei	2	1	3
Bisbal del Penedès, la	5	6	11
Bonastre	-	-	-
Calafell	16	33	49
Cunit	18	16	34
Llorenç del Penedès	4	3	7
Masllorenç	-	2	2
Montmell, el	1	3	4
Sant Jaume dels Domenys	4	5	9
Santa Oliva	-	6	6
Vendrell, el	24	49	73
Total	84	137	221

Conca de Barberà	Q	C	Total
Barberà de la Conca	1	2	3
Blancafort	-	1	1
Conesa	-	1	1
Espluga de Francolí, l'	3	6	9
Forès	-	-	-
Llorac	-	1	1
Montblanc	4	12	16
Passanant i Belltall	2	3	5
Piles, les	-	-	-
Pira	-	1	1
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	-	-
Santa Coloma de Queralt	2	3	5
Sarral	-	1	1
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	1	-	1
Vallclara	-	1	1
Vallfogona de Riucorb	-	1	1
Vilanova de Prades	1	3	4
Vilaverd	-	-	-
Vimbodí i Poblet	-	1	1
Total	14	37	51

Montsià	Q	C	Total
Alcanar	7	13	20
Amposta	11	22	33
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	1	1
Mas de Barberans	-	-	-
Masdenverge	2	5	7
Sant Carles de la Ràpita	6	10	16
Sant Jaume d'Enveja	1	1	2
Santa Bàrbara	1	-	1
Sénia, la	1	5	6
Ulldecona	2	11	13
Total	31	68	99

Priorat	Q	C	Total
Bellmunt del Priorat	-	-	-
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	-	-	-
Cornudella de Montsant	-	1	1
Falset	1	5	6
Figuera, la	-	-	-
Gratallops	-	-	-
Guiamets, els	-	-	-
Lloar, el	-	-	-
Marçà	-	-	-
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	-	-	-
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	1	1
Porrera	-	1	1
Pradell de la Teixeta	-	1	1
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	-	-	-
Ulldemolins	-	-	-
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	-	-	-
Total	1	9	10

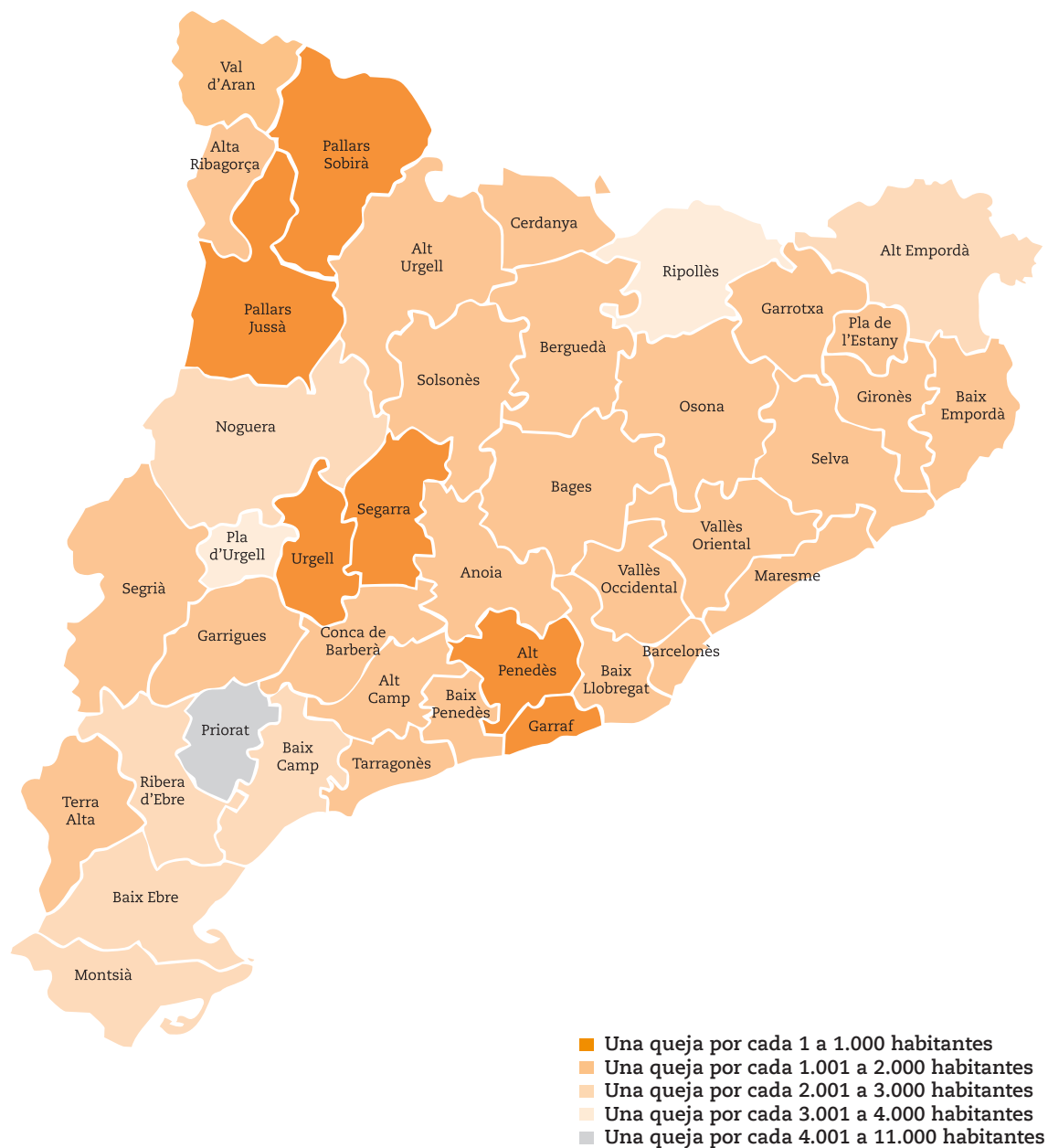
Ribera d'Ebre	Q	C	Total
Ascó	-	-	-
Benissanet	-	-	-
Flix	2	4	6
Garcia	-	1	1
Ginestar	-	1	1
Miravet	-	-	-
Móra d'Ebre	5	7	12
Móra la Nova	-	1	1
Palma d'Ebre, la	-	1	1
Rasquera	1	1	2
Riba-roja d'Ebre	2	1	3
Tivissa	1	1	2
Torre de l'Espanyol, la	-	1	1
Vinebre	-	-	-
Total	11	19	30

Tarragonès	Q	C	Total
Altafulla	1	2	3
Canonja, la	-	-	-
Catllar, el	-	-	-
Constantí	1	3	4
Creixell	1	4	5
Morell, el	5	5	10
Nou de Gaià, la	2	-	2
Pallaresos, els	7	6	13
Perafort	2	-	2
Pobla de Mafumet, la	3	2	5
Pobla de Montornès, la	1	1	2
Renau	-	1	1
Riera de Gaià, la	1	-	1
Roda de Barà	6	6	12
Salomó	-	-	-
Salou	12	32	44
Secuita, la	3	2	5
Tarragona	72	126	198
Torredembarra	14	17	31
Vespella de Gaià	-	2	2
Vila-seca	4	15	19
Vilallonga del Camp	2	3	5
Total	137	227	364



Terra Alta	Q	C	Total
Arnes	1	-	1
Batea	-	3	3
Bot	-	-	-
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	2	-	2
Fatarella, la	-	-	-
Gandesa	5	8	13
Horta de Sant Joan	3	1	4
Pinell de Brai, el	1	-	1
Pobla de Massaluca, la	-	-	-
Prat de Comte	-	2	2
Vilalba dels Arcs	-	1	1
Total	12	15	27

2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2010

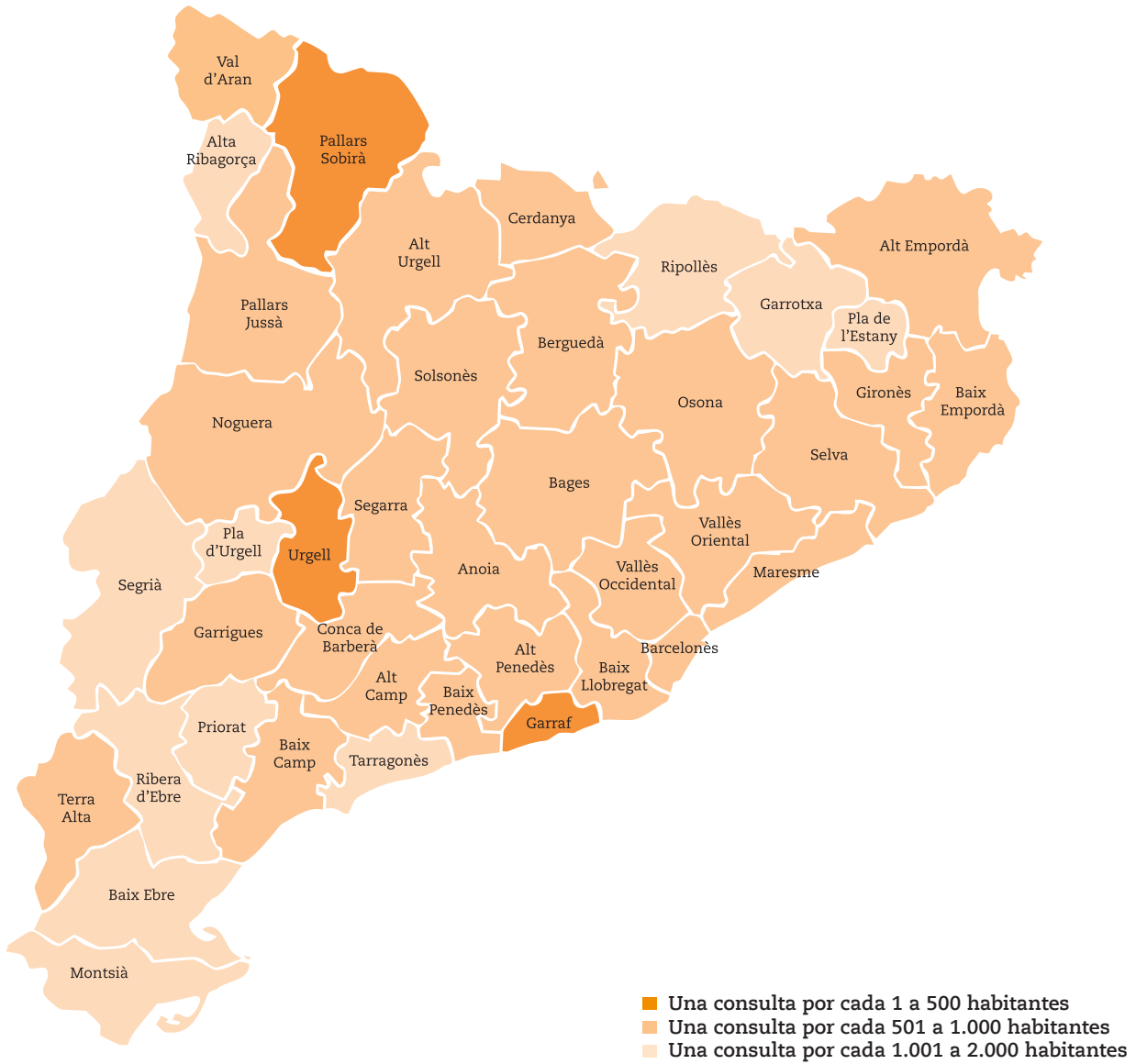
1. Mapa del número de habitantes por queja según cada comarca





2. Número de habitantes por queja por cada comarca

	2010 	Q	 / Q
Una queja por cada 1 a 1.000 habitantes			
Segarra	22.940	32	717
Garraf	144.657	192	753
Urgell	37.322	42	889
Alt Penedès	104.589	115	909
Pallars Jussà	13.978	15	932
Pallars Sobirà	7.646	8	956
Una queja por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Osona	153.499	147	1.044
Alta Ribagorça	4.278	4	1.070
Terra Alta	12.931	12	1.078
Barcelonès	2.251.029	2.001	1.125
Berguedà	41.683	37	1.127
Vallès Oriental	396.691	351	1.130
Solsonès	13.730	12	1.144
Baix Llobregat	798.468	696	1.147
Bages	185.117	158	1.172
Baix Penedès	99.786	84	1.188
Maresme	430.997	351	1.228
Vallès Occidental	886.530	671	1.321
Alt Urgell	22.005	16	1.375
Gironès	181.153	129	1.404
Anoia	118.057	82	1.440
Val d'Aran	10.206	7	1.458
Pla de l'Estany	30.660	21	1.460
Selva	171.037	113	1.514
Segrià	205.724	135	1.524
Conca de Barberà	21.437	14	1.531
Cerdanya	18.549	12	1.546
Garrotxa	55.439	32	1.732
Baix Empordà	133.221	74	1.800
Alt Camp	45.326	25	1.813
Tarragonès	249.718	137	1.823
Garrigues	20.413	11	1.856
Una queja por cada 2.001 a 3.000 habitantes			
Baix Camp	190.440	92	2.070
Ribera d'Ebre	24.082	11	2.189
Montsià	72.333	31	2.333
Alt Empordà	140.262	60	2.338
Baix Ebre	82.222	35	2.349
Noguera	40.130	17	2.361
Una queja por cada 3.001 a 4.000 habitantes			
Ripollès	26.580	8	3.323
Pla d'Urgell	37.371	11	3.397
Una queja por cada 4.001 a 11.000 habitantes			
Priorat	10.145	1	10.145
Total	7.512.381	6.002	1.252

3. Mapa de número de habitantes por consultas por cada comarca



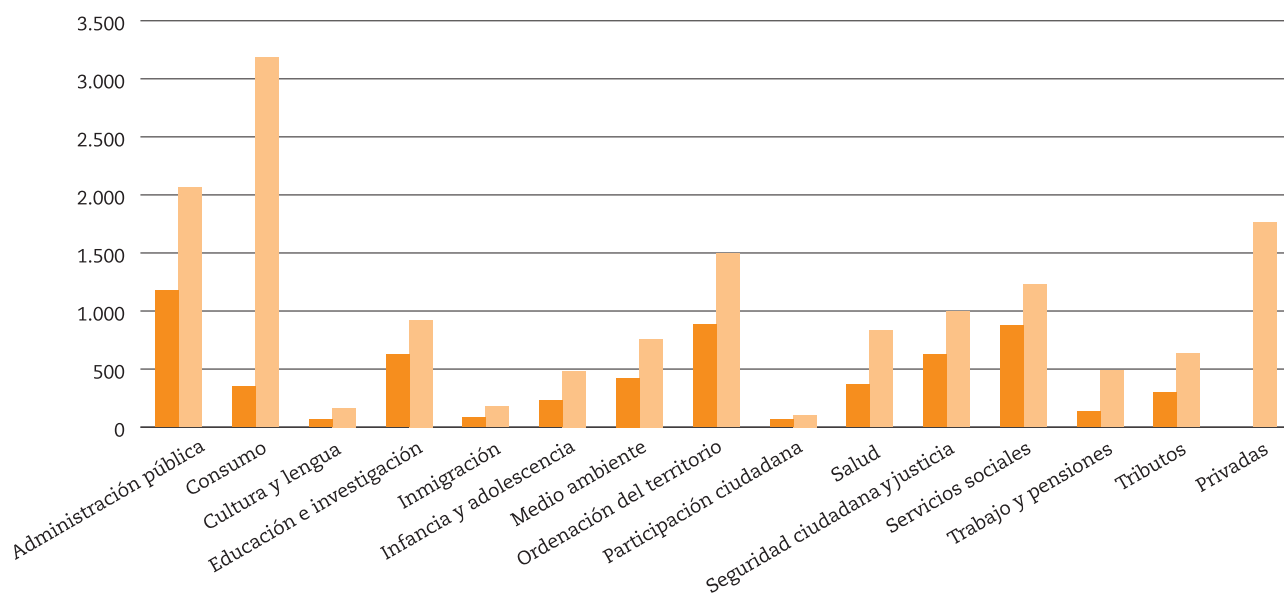
4. Número de habitantes por consultas por cada comarca

	2010 	C	 / C
Una consulta por cada 1 a 500 habitantes			
Pallars Sobirà	7.646	28	273
Urgell	37.322	88	424
Garraf	144.657	320	452
Una consulta por cada 501 a 1.000 habitantes			
Val d'Aran	10.206	20	510
Barcelonès	2.251.029	4.369	515
Segarra	22.940	44	521
Osona	153.499	287	535
Selva	171.037	309	554
Alt Penedès	104.589	187	559
Conca de Barberà	21.437	37	579
Cerdanya	18.549	31	598
Maresme	430.997	719	599
Anoia	118.057	186	635
Garrigues	20.413	32	638
Vallès Oriental	396.691	598	663
Vallès Occidental	886.530	1.288	688
Baix Llobregat	798.468	1.108	721
Baix Penedès	99.786	137	728
Bages	185.117	253	732
Alt Urgell	22.005	30	734
Alt Camp	45.326	56	809
Noguera	40.130	47	854
Terra Alta	12.931	15	862
Gironès	181.153	199	910
Baix Empordà	133.221	142	938
Berguedà	41.683	44	947
Solsonès	13.730	14	981
Alt Empordà	140.262	143	981
Baix Camp	190.440	193	987
Pallars Jussà	13.978	14	998
Una consulta por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Segrià	205.724	195	1.055
Pla de l'Estany	30.660	29	1.057
Montsià	72.333	68	1.064
Alta Ribagorça	4.278	4	1.070
Tarragonès	249.718	227	1.100
Garrotxa	55.439	50	1.109
Priorat	10.145	9	1.127
Pla d'Urgell	37.371	33	1.132
Baix Ebre	82.222	68	1.209
Ripollès	26.580	21	1.266
Ribera d'Ebre	24.082	19	1.267
Total	7.512.381	11.661	644

3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2010

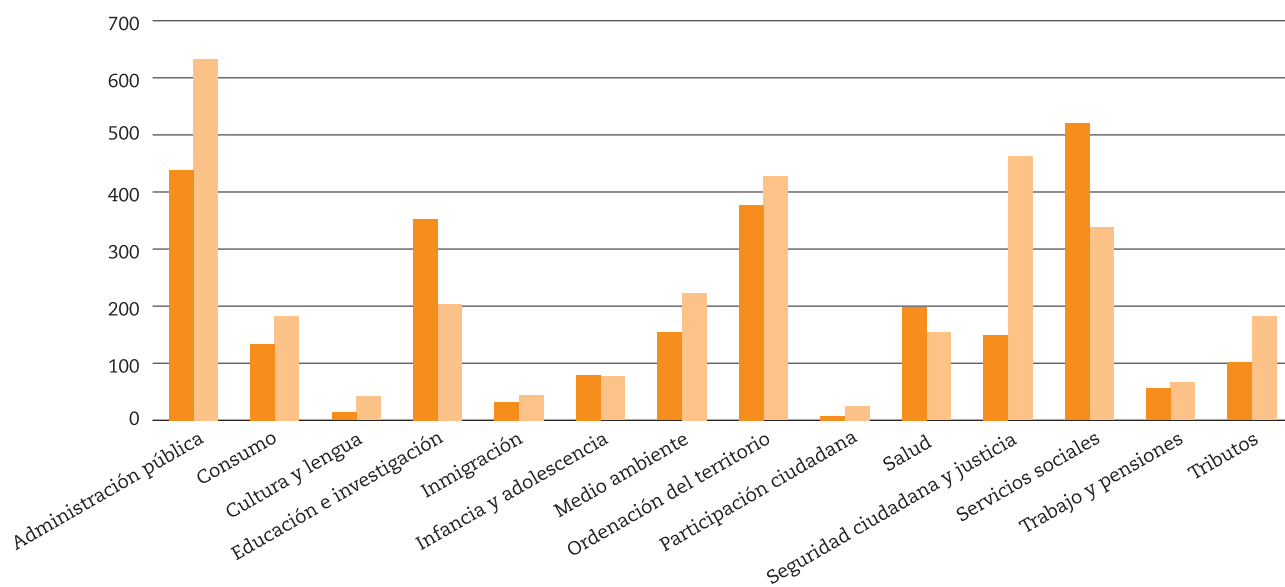
3.1. Actuaciones por materias

	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		■ Consultas		Total	
Administración pública	1.173	19,25%	6	4,96%	2.061	13,48%	3.240	15,07%
Consumo	341	5,59%	12	9,92%	3.186	20,84%	3.539	16,46%
Cultura y lengua	61	1,00%	3	2,48%	164	1,07%	228	1,06%
Educación e investigación	608	9,98%	20	16,53%	923	6,04%	1.551	7,21%
Inmigración	83	1,36%	2	1,65%	177	1,16%	262	1,22%
Infancia y adolescencia	188	3,08%	41	33,88%	483	3,16%	712	3,31%
Medio ambiente	421	6,91%	2	1,65%	759	4,96%	1.182	5,50%
Ordenación del territorio	877	14,39%	5	4,13%	1.493	9,77%	2.375	11,04%
Participación ciudadana	64	1,05%	2	1,65%	104	0,68%	170	0,79%
Salud	357	5,86%	11	9,09%	831	5,44%	1.199	5,58%
Seguridad ciudadana y justicia	621	10,19%	6	4,96%	997	6,52%	1.624	7,55%
Servicios sociales	873	14,32%	5	4,13%	1.231	8,05%	2.109	9,81%
Trabajo y pensiones	131	2,15%	3	2,48%	485	3,17%	619	2,88%
Tributos	297	4,87%	3	2,48%	633	4,14%	933	4,34%
Privadas	-	0,00%	-	0,00%	1.761	11,52%	1.761	8,19%
Total	6.095	100,00%	121	100,00%	15.288	100,00%	21.504	100,00%



3.2. Quejas iniciadas el año 2010 por género *

	■ Hombres		■ Mujeres		Total	
Administración pública	633	59,10%	438	40,90%	1.071	100,00%
Consumo	183	57,73%	134	42,27%	317	100,00%
Cultura y lengua	42	75,00%	14	25,00%	56	100,00%
Educación e investigación	204	36,62%	353	63,38%	557	100,00%
Inmigración	44	57,89%	32	42,11%	76	100,00%
Infancia y adolescencia	77	49,36%	79	50,64%	156	100,00%
Medio ambiente	223	59,15%	154	40,85%	377	100,00%
Ordenación del territorio	427	53,11%	377	46,89%	804	100,00%
Participación ciudadana	25	75,76%	8	24,24%	33	100,00%
Salud	154	43,75%	198	56,25%	352	100,00%
Seguridad ciudadana y justicia	462	75,61%	149	24,39%	611	100,00%
Servicios sociales	338	39,39%	520	60,61%	858	100,00%
Trabajo y pensiones	66	54,10%	56	45,90%	122	100,00%
Tributos	182	64,31%	101	35,69%	283	100,00%
Total	3.060	53,94%	2.613	46,06%	5.673	100,00%

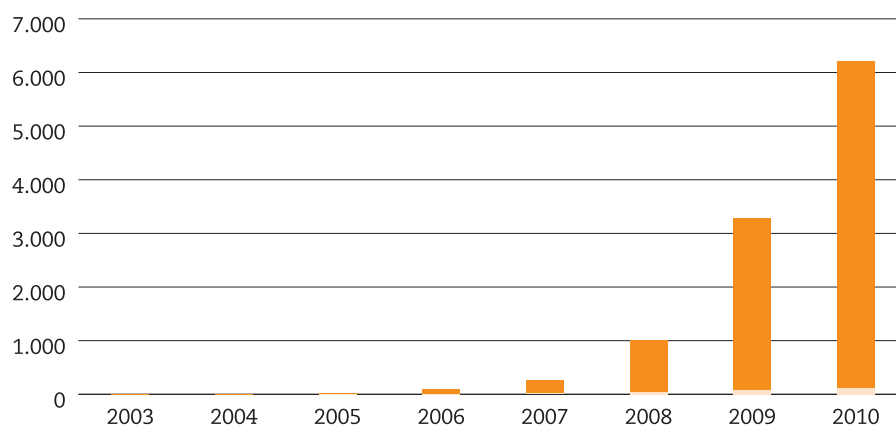


* Esta tabla se realiza en cumplimiento del artículo 64.4 de la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges. Los datos muestran desagregadas por sexos las quejas presentadas a la institución el 2010. Las presentadas por personas jurídicas (422) no forman parte de esta tabla; sumadas al total de quejas de la tabla, se obtiene la cifra de quejas recibidas durante el año 2010 (6.095).

3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2010

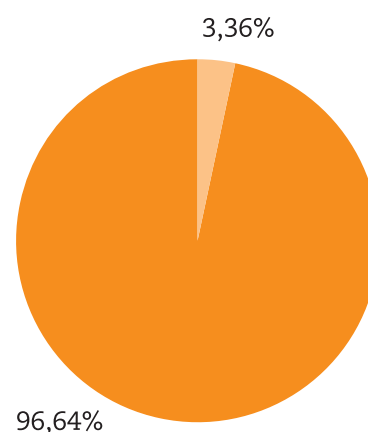
1. Distribución de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas el año 2010 por año de apertura

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
■ Queja	1	5	15	77	251	958	3.196	6.095	10.598
■ Actuación de oficio	0	0	3	7	18	43	78	121	270
Total	1	5	18	84	269	1.001	3.274	6.216	10.868



2. Estado a fecha 31 de diciembre de 2010 de las actuaciones iniciadas en los últimos 10 años

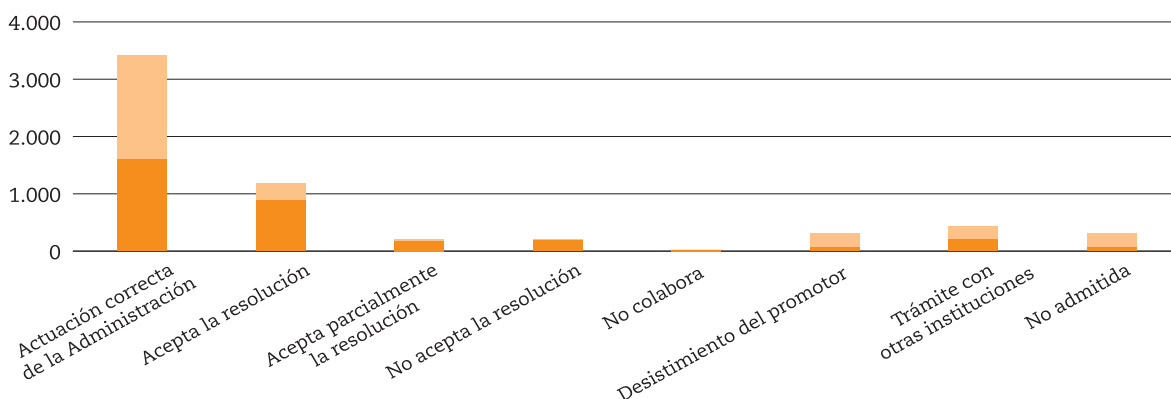
■ Finalizadas (2001 -2010)	130.564	96,64%
■ En tramitación (2001-2010)	4.545	3,36%
inicio 2001	-	-
inicio 2002	-	-
inicio 2003	1	-
inicio 2004	2	-
inicio 2005	2	-
inicio 2006	31	0,02%
inicio 2007	103	0,08%
inicio 2008	346	0,26%
inicio 2009	852	0,63%
inicio 2010	3.208	2,37%
Total actuaciones (2001-2010)	135.109	100,00%



3. Situación de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) al finalizar el ejercicio 2010

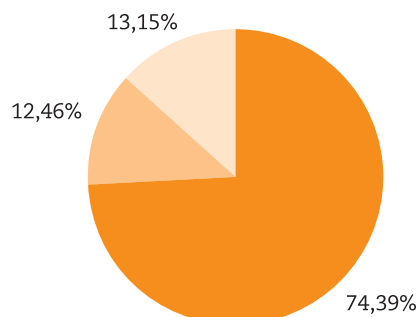
	< 2010	2010	Total	
Actuaciones en tramitación	1.337	3.208	4.545	42,72%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	956	2.996	3.952	37,15%
Actuaciones posteriores a la resolución del Síndic	381	212	593	5,57%
Actuaciones finalizadas	3.122	2.667	5.789	54,41%
Actuación correcta de la Administración	1.598	1.823	3.421	32,16%
- Antes de la investigación del Síndic	589	1.133	1.722	16,19%
- Después de la investigación del Síndic	1.009	690	1.699	15,97%
Acepta la resolución	883	311	1.194	11,22%
Acepta parcialmente la resolución	175	25	200	1,88%
No acepta la resolución *	187 *	24 *	211*	1,98%
No colabora	10	-	10	0,09%
Desistimiento del promotor	203	236	439	4,13%
Trámite con otras instituciones	66	248	314	2,95%
No admitida	60	245	305	2,87%
Total *	4.652 *	6.216 *	10.868 *	100,00%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



4. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

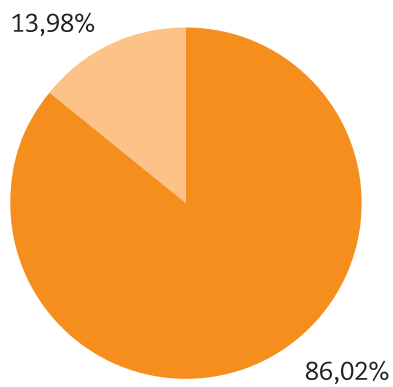
■ Acepta la resolución	1.194	74,39%
■ Acepta parcialmente la resolución	200	12,46%
■ No acepta la resolución *	211 *	13,15%
Total *	1.605 *	100,00%



* De acuerdo con el artículo 40 de la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, 229 quejas sobre la defunción en casos de solicitud del procedimiento previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, han sido acumuladas en la actuación de oficio 05426/2008.

3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic

	Seguimiento en trámite	Seguimiento finalizado				Total
		■ Completo	%	■ No completo	%	
Administración pública	10	10	10,64%	7	7,45%	27
Consumo	6	1	1,06%		0,00%	7
Educación e investigación	4	5	5,32%		0,00%	9
Infancia y adolescencia	11	2	2,13%	1	1,06%	14
Medio ambiente	21	10	10,64%		0,00%	31
Ordenación del territorio	3	6	6,38%		0,00%	9
Participación ciudadana	5	3	3,19%		0,00%	8
Salud	-	1	1,06%	1	1,06%	2
Seguridad ciudadana y justicia	5	2	2,13%	1	1,06%	8
Servicios sociales	33	40	42,55%	3	3,19%	76
Total	98	80	86,02%	13	13,98%	191



3.5. Resoluciones no aceptadas

1. Administración pública (51)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-01138/2006	Ayuntamiento de El Vendrell	Falta de respuesta del Ayuntamiento de El Vendrell a las alegaciones por una sanción de tráfico.
Q-01912/2006	Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	Desacuerdo con una sanción de tráfico impuesta por un vigilante del Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages.
Q-03130/2007	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el Instituto de Educación de Barcelona por la asignación de labores administrativas a una educadora de parvulario que tiene una discapacidad, ya que a partir del 2005 se prevé la tutoría compartida.
Q-03501/2007	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el procedimiento del Ayuntamiento de Barcelona en una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q-04984/2007	Ayuntamiento de Granollers	Disconformidad con el embargo del Ayuntamiento de Granollers por la presunta comisión de una infracción de tráfico que no había sido notificada.
Q-00879/2008	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de señalización de la prohibición de la circulación motorizada de un camino pavimentado en Vacarisses.
Q-01274/2008	Departamento de Salud	Falta de respuesta del Departamento de Salud a la solicitud de compatibilidad para ejercer otras actividades.
Q-01466/2008	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a las alegaciones por un error en el domicilio en una sanción por regar las plantas fuera del horario permitido.
Q-01989/2008	Ayuntamiento de Martorell	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Martorell a varias solicitudes de retrasos del fondo de equiparación salarial como educadora del Patronato de Servicios Sociales.
Q-02139/2008	Ayuntamiento de Malgrat de Mar	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Malgrat de Mar a la solicitud de aplicación del Convenio colectivo municipal al personal en formación de un taller de ocupación.
Q-02837/2008	Ayuntamiento de Martorell	Vulneración de derechos lingüísticos e irregularidades del Ayuntamiento de Martorell en la notificación de una sanción de tráfico.
Q-03112/2008	Departamento de Economía y Finanzas	Falta de respuesta del Departamento de Economía y Finanzas a una petición de aclaraciones sobre el requerimiento de modificación de diferentes cláusulas del resguardo de entrega de un vehículo.
Q-03661/2008	Departamento de Educación	Denegación por parte del Departamento de Educación de la solicitud de retorno a la plaza docente definitiva por problemas de salud.
Q-04079/2008	Ayuntamiento de Barberà del Vallès	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barberà del Vallès a las alegaciones a una resolución de un procedimiento sancionador de tráfico por no tener en cuenta la minusvalía de la persona interesada.
Q-04716/2008	Departamento de Educación	Denegación por parte del Departamento de Educación de cubrir la reducción de un tercio de la jornada de la única trabajadora social del equipo de atención psicopedagógica de Montmeló.
Q-05207/2008	Entidad Metropolitana del Transporte (EMT); Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)	Falta de aplicación del protocolo de actuación de la Entidad Metropolitana del Transporte en la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por un accidente de tráfico con un autobús.
Q-05323/2008	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Falta de notificación del Servicio Catalán de Tráfico de una resolución sancionadora por una infracción de tráfico.
Q-05411/2008	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Desestimación del Servicio Catalán de Tráfico de un recurso contra la imposición de una sanción de tráfico que se basa en la percepción del agente denunciante.
Q-05500/2008	Ayuntamiento de Granollers	Irregularidad en la notificación del Ayuntamiento de Granollers de un expediente sancionador por una infracción de tráfico.

Q-05522/2008	Ayuntamiento de Barcelona	Irregularidades en dos expedientes sancionadores del Ayuntamiento de Barcelona por abandono de materiales voluminosos en la vía pública.
Q-05594/2008	Ayuntamiento de Reus	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Reus a unas alegaciones contra la incoación de un procedimiento sancionador y posible concurrencia de prescripción de la sanción.
Q-01032/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Irregularidades en la notificación del Servicio Catalán de Tráfico de una sanción de tráfico por circular superando el límite de velocidad establecido.
Q-01348/2009	Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya	Irregularidad en la denegación del Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya de una solicitud de empadronamiento.
Q-01356/2009	Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	Falta de aceptación por parte del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas de una renuncia a la destinación obtenida en un concurso general de traslados por irregularidades en la aplicación.
Q-01462/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico a una solicitud de la copia de la notificación de una resolución sancionadora por una infracción de tráfico.
Q-01463/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico a una solicitud de la copia de la notificación de una resolución sancionadora por una infracción de tráfico.
Q-01468/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con la sanción del Servicio Catalán de Tráfico por una infracción de tráfico.
Q-01937/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de motivación suficiente del Ayuntamiento de Barcelona en la resolución denegatoria de la solicitud de la práctica de prueba en un expediente sancionador por consumir bebidas alcohólicas en los espacios públicos fuera de los autorizados.
Q-02177/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas; Entidad Metropolitana del Transporte (EMT)	Irregularidades en la notificación del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la incoación del expediente sancionador por la comisión de una infracción leve de transporte.
Q-02330/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Irregularidades en el procedimiento sancionador incoado por el Servicio Catalán de Tráfico por una denuncia de acceso motorizado en el medio natural.
Q-02557/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Falta de motivación del Servicio Catalán de Tráfico de la desestimación de unas alegaciones en una resolución sancionadora por una infracción de tráfico.
Q-02639/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad con la imposición de la sanción de la percepción mínima por parte del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas por una infracción no tipificada en el Reglamento de viajeros del tranvía.
Q-03002/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el procedimiento del Ayuntamiento de Barcelona para dar de baja a una persona del padrón municipal de habitantes.
Q-03083/2009	Departamento de Salud	Disconformidad con la tramitación del Departamento de Salud de una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q-03169/2009	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de resolución por parte de un Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de un recurso de reposición contra la resolución de una convocatoria de un proceso selectivo de agente auxiliar rural.
Q-03234/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con la tramitación del Servicio Catalán de Tráfico de un expediente sancionador por falta de identificación suficiente del vehículo.
Q-03486/2009	Ayuntamiento de Reus	Irregularidades en la tramitación del Ayuntamiento de Reus de un procedimiento sancionador por la presunta comisión de una infracción de tráfico.
Q-03680/2009	Ayuntamiento de Tortosa	Disconformidad con el requisito de presentar la cédula de habitabilidad para inscribirse en el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Tortosa.

Q-03815/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad por la presentación del seguro obligatorio de unos vehículos a requerimiento de los agentes de tráfico.
Q-03939/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad por la desestimación del Servicio Catalán de Tráfico de unas alegaciones en un recurso de alzada para demostrar que el conductor no era el titular del vehículo sancionado.
Q-04455/2009	Diputación de Tarragona	Irregularidades en la tramitación del Ayuntamiento de El Vendrell de un procedimiento sancionador de tráfico en la notificación y la ratificación del agente denunciante.
Q-04659/2009	Ayuntamiento de Tortosa	Disconformidad con el requisito de presentar la cédula de habitabilidad para inscribirse en el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Tortosa.
Q-04926/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con la tramitación del Servicio Catalán de Tráfico de un procedimiento sancionador por no haber utilizado el chaleco reflectante después de tener un accidente.
Q-04975/2009	Ayuntamiento de Granollers	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a la solicitud de asignación de un puesto de trabajo de segunda actividad por incapacidad total reconocida de una agente de policía.
Q-05087/2009	Ayuntamiento de Alp	Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alp a una solicitud de información relacionada con la adjudicación de carnets de esquí para fomentar este deporte entre los vecinos del municipio.
Q-05217/2009	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Irregularidad en la notificación del Servicio Catalán de Tráfico de un procedimiento sancionador por una infracción de tráfico.
Q-05669/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad con un expediente sancionador incoado por la Dirección General de Transporte Terrestre por falta de datos obligatorios en la documentación.
Q-00099/2010	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la denegación del Ayuntamiento de Barcelona de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída.
Q-00250/2010	Ayuntamiento de Tortosa	Disconformidad con el requisito de presentar la cédula de habitabilidad para inscribirse en el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Tortosa.
Q-02048/2010	Ayuntamiento de Cubelles	Lentitud del Ayuntamiento de Cubelles en la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por daños sufridos en un accidente en la piscina municipal.
Q-04110/2010	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios causados por la falta de valoración del grado de dependencia y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la dependencia.

2. Consumo (17)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-01741/2008	Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	Disconformidad con la facturación excesiva de la compañía suministradora del Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt por consumo de agua.
Q-02592/2008	Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Mont-roig a varias reclamaciones relacionadas con la facturación por consumo de agua.
Q-03823/2009	Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar	Falta de respuesta del Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar a una reclamación por irregularidades en el procedimiento de corte del suministro de agua de una vivienda.
O-03930/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas; Entidad Metropolitana del Transporte (EMT); Ayuntamiento de Barcelona	Actuación de oficio sobre el análisis de la exigencia de presentación del documento nacional de identidad para la obtención de la tarjeta T-12.
Q-04088/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad con el hecho de que la tarjeta de transporte T-12 sólo pueda utilizarse dentro de la zona tarifaria o corona que corresponde al domicilio del menor titular.

Q-04102/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad por la limitación del título T-12 en la zona tarifaria de residencia.
Q-04358/2009	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad por el retraso de la Autoridad del Transporte Metropolitano a la hora de enviar el título T-12 solicitado y pagado.
Q-04440/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas; Entidad Metropolitana del Transporte (EMT); Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la Autoridad del Transporte Metropolitano de la exigencia del DNI a menores de catorce años para la acreditación en el título de transporte T-12.
Q-05068/2009	Entidad Metropolitana del Transporte (EMT); Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad por el retraso de la Autoridad del Transporte Metropolitano a la hora de enviar el título T-12 solicitado y pagado.
Q-00385/2010	Entidad Metropolitana del Transporte (EMT)	Disconformidad con las condiciones del título de transporte público T-12 y los descuentos a las familias numerosas.
Q-01603/2010	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad con el coste de la emisión de un duplicado del título de transporte público T-12.
Q-01762/2010	Entidad Metropolitana del Transporte (EMT)	Disconformidad con el hecho de que la edad límite para beneficiarse de la T-12 sea los doce años y con la lentitud a la hora de tramitar esta tarjeta.
Q-01806/2010	Entidad Metropolitana del Transporte (EMT)	Disconformidad con la limitación de uso de la tarjeta T-12 a una única zona tarifaria.
Q-01957/2010	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad por las condiciones del título de transporte público T-12 y por el coste de la emisión de un duplicado.
Q-02035/2010	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad con la Autoridad Metropolitana del Transporte por las condiciones del título de transporte T-12 y el coste de la emisión de un duplicado.
Q-02206/2010	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad con la Autoridad del Transporte Metropolitano por las condiciones del título de transporte T-12 y el coste de la emisión de un duplicado.
Q-05201/2010	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Denegación de la Autoridad del Transporte Metropolitano de una solicitud de emisión de un duplicado de una tarjeta T-Trimestre.

3. Educación e investigación (26)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-05358/2007	Departamento de Educación	Disconformidad con el cambio de criterios del Departamento de Educación para acceder a un ciclo formativo superior.
Q-00249/2008	Departamento de Educación	Falta de respuesta del Departamento de Educación a la reclamación por la inexistencia de lista de espera de una guardería privada de Aiguafreda que recibe subvención pública.
Q-02547/2008	Departamento de Educación	Disconformidad con el hecho de que el Decreto sobre derechos y deberes del alumnado contemple una sanción de expulsión de tres meses.
Q-02782/2008	Departamento de Educación	Falta de actuación del Departamento de Educación ante presuntos malos tratos físicos y psicológicos a los alumnos de educación infantil de una escuela de Barcelona por parte de la coordinadora del centro.
Q-04969/2008	Departamento de Educación	Falta de respuesta expresa de un colegio en relación con la denegación de participar en las actividades escolares a una alumna diabética.
Q-05217/2008	Departamento de Educación	Disconformidad con la sanción de expulsión de dos alumnos de un instituto de estudios secundarios, como consecuencia de una pelea presuntamente racista.
Q-05292/2008	Departamento de Educación	Desestimación del Departamento de Educación a una reclamación de indemnización como resarcimiento de gastos originados por la agresión de un alumno en un centro de educación infantil y primaria.

Q-01238/2009	Ayuntamiento de Terrassa	Disconformidad con los criterios del Ayuntamiento de Terrassa utilizados para el desempate en el acceso de los menores de 0 a 3 años a las guarderías municipales.
Q-02309/2009	Departamento de Educación	Denegación por parte del Departamento de Educación de una solicitud de la prueba de acceso de grado medio por un error informático.
Q-02769/2009	Departamento de Educación	Denegación por parte del Departamento de Educación de un aplazamiento del examen de acceso a los módulos formativos de grado medio por causa excepcional.
Q-02774/2009	Ayuntamiento de Argentona	Disconformidad con el Ayuntamiento de Argentona por el sistema de acreditación de residente en la baremación de admisión al parvulario.
Q-02872/2009	Departamento de Educación	Disconformidad por el agravio comparativo entre el alumnado según la comarca y por el hecho de que no se disponga de un centro donde se imparta el bachillerato de artes plásticas.
Q-03343/2009	Ayuntamiento de Argentona	Irregularidades del Ayuntamiento de Argentona en el proceso de admisión al parvulario municipal.
Q-03869/2009	Departamento de Educación Ayuntamiento de Cervera	Disconformidad con los criterios de baremación para acceder a una plaza en una escuela pública de Cervera.
Q-04132/2009	Departamento de Educación Ayuntamiento de Cervera	Disconformidad con los criterios de baremación para acceder a una plaza en una guardería pública de Cervera.
Q-04198/2009	Departamento de Educación Ayuntamiento de Cervera	Disconformidad con los criterios de baremación para acceder a una plaza en una guardería pública de Cervera.
Q-04221/2009	Departamento de Educación Ayuntamiento de Cervera	Disconformidad con los criterios de baremación para acceder a una plaza en una guardería pública de Cervera.
Q-04322/2009	Departamento de Educación	Falta de motivación del Departamento de Educación de la resolución de un recurso por irregularidades en la admisión al sistema educativo en L'Hospitalet de Llobregat.
Q-04642/2009	Departamento de Educación	Desacuerdo con la desestimación de un IES de una reclamación contra las calificaciones obtenidas por un alumno.
Q-05889/2009	Departamento de Educación	Disconformidad por el traslado de centro de determinados alumnos de una escuela de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-05940/2009	Departamento de Educación	Disconformidad por el traslado de centro de determinados alumnos de una escuela de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-06046/2009	Departamento de Educación	Disconformidad por el traslado de centro de determinados alumnos de una escuela de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00040/2010	Departamento de Educación	Disconformidad por el traslado de centro de determinados alumnos de una escuela de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00080/2010	Departamento de Educación	Disconformidad por el traslado de centro de determinados alumnos de una escuela de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00330/2010	Universidad de Barcelona (UB)	Desacuerdo con la denegación por parte de la Universidad de Barcelona del retorno de la cuota para reserva de plaza en un colegio mayor.
Q-00618/2010	Consejo Comarcal del Vallès Oriental	Denegación por parte del Consejo Comarcal del Vallès Oriental de una solicitud de acceso al servicio de transporte escolar de un alumno residente en Sant Quirze de Safaja y escolarizado en Castellterçol.

4. Infancia y adolescencia (1)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
AO-01401/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Actuación de oficio sobre la situación de un niño tutelado por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia que se escapó en un traslado de centro educativo.

5. Medio ambiente (20)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-03663/2004	Ayuntamiento de Sabadell	Falta de actuación del Ayuntamiento de Sabadell ante las denuncias por las molestias de unos aparatos de aire acondicionado.
Q-02064/2005	Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat	Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat ante las quejas por ruidos del centro de cultura.
Q-06266/2006	Ayuntamiento de Montgat	Falta de actuación del Ayuntamiento de Montgat ante la denuncia de contaminación acústica producida por una fábrica de cerámica.
Q-11810/2006	Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	Molestias por los ruidos causados por unas carpas en Sant Feliu de Llobregat.
Q-14801/2006	Ayuntamiento de Tarragona	Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona en relación con siete denuncias presentadas ante la permisividad de la plaza de toros de Tarragona al facilitar la entrada de menores de catorce años a los espectáculos taurinos.
Q-00016/2007	Ayuntamiento de Tarragona	Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Tarragona ante la denuncia por ruidos que provoca un bar que presuntamente no dispone de licencia.
Q-02738/2007	Ayuntamiento de Tarragona	Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante una reclamación por ruidos provenientes de un bar musical.
Q-03577/2007	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de actuación y de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona ante varias denuncias por molestias por ruidos de un restaurante.
Q-05539/2007	Ayuntamiento de Vilafant	Falta de actuación del Ayuntamiento de Vilafant a las reclamaciones por las molestias de un matadero.
Q-00104/2008	Departamento de Innovación, Universidades y Empresa Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona y de la Secretaría de Industria y Empresa a las denuncias por ruidos y vibraciones de unos aires acondicionados.
Q-01872/2008	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante las denuncias por molestias de un bar que no cumple la normativa municipal.
Q-04117/2008	Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines	Falta de respuesta y de actuación del Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines ante las reclamaciones por problemas acústicos y medioambientales.
Q-04188/2008	Ayuntamiento de Granollers	Falta de actuación del Ayuntamiento de Granollers ante varias reclamaciones por las molestias que genera un bar.
Q-04607/2008	Ayuntamiento de Montornès del Vallès	Falta de actuación del Ayuntamiento de Montornès del Vallès ante una serie de reclamaciones por el incumplimiento de una resolución municipal de 2006 en relación con la insonorización de un bar.
Q-05484/2008	Ayuntamiento de Amposta	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Amposta a una solicitud de información de la tramitación de la licencia de una actividad de multicines.
AO-01674/2009	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Actuación de oficio sobre la revisión y modificación de las previsiones de la Ley que regula el acceso motorizado en el medio natural.
Q-02945/2009	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de actuación de la Agencia Catalana del Agua ante las reclamaciones por un torrente que provoca daños y pérdida de superficie de una finca.
Q-03068/2009	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de autorización del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda del uso de las anillas catalanas en los proyectos de anillado científico de los pájaros.
Q-01135/2010	Ayuntamiento de Vallirana	Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de Vallirana a una demanda de actuación para que las obras en la variante de la N-340 no se ejecuten en horario nocturno.

Q-03907/2010	Ayuntamiento de Vallirana	Disconformidad por la respuesta enviada por el Ayuntamiento de Vallirana en cuanto a la queja de la persona interesada por los ruidos causados por las obras de la variante de la N-340 a su paso por Vallirana.
--------------	---------------------------	--

6. Ordenación del territorio (11)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-05704/2008	Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès	Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ante varias reclamaciones por la instalación de una cubierta en un patio de manzana que no respeta la normativa urbanística preceptiva.
Q-03750/2007	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Bellcaire d'Empordà y del Departamento de Medio Ambiente a varios recursos sobre la adecuación del entorno del Rec del Molí.
Q-03883/2005	Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	Molestias por los ruidos causados por unas carpas de Sant Feliu de Llobregat.
Q-03081/2007	Ayuntamiento de Premià de Mar	Disconformidad con la concesión del Ayuntamiento de Premià de Mar de una licencia urbanística presuntamente ilegal.
Q-01494/2007	Ayuntamiento de Olivella	Falta de actuación del Ayuntamiento de Olivella ante una denuncia por una construcción ilegal.
Q-03457/2009	Ayuntamiento de Blanes	Falta de actuación del Ayuntamiento de Blanes ante las denuncias por la ilegalidad de los desagües pluviales de una finca.
Q-03531/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Irregularidades del Ayuntamiento de Barcelona en la desestimación de unos recursos contra una orden de retirada de un aparato de aire acondicionado.
Q-04191/2009	Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys	Denegación por parte del Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys de una solicitud de licencia de accesibilidad de una vivienda porque se está tramitando un proyecto de reparcelación.
Q-05219/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante varias reclamaciones y solicitudes de arreglo de los daños provocados por unas obras municipales en un aparcamiento.
Q-00950/2010	Ayuntamiento de Torelló	Disconformidad con el Ayuntamiento de Torelló por la imposición de contribuciones especiales para financiar la ejecución de obras de urbanización de varias calles.
Q-03063/2010	Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt ante la denuncia de unas obras ilegales realizadas en una finca.

7. Participación ciudadana (12)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-05669/2008	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-05673/2008	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-05674/2008	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00088/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00089/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00200/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00201/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00264/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00418/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00419/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00656/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.
Q-00657/2009	Ayuntamiento de Tàrrega	Desestimación por el Ayuntamiento de Tàrrega de las alegaciones de los vecinos contra el nuevo Reglamento de Participación Ciudadana.

8. Salud (10)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-09221/2006	Departamento de Salud Ayuntamiento de Ripollet	Disconformidad por las irregularidades del Departamento de Salud sobre el Programa de salud escolar.
Q-09232/2006	Departamento de Salud Ayuntamiento de Ripollet	Disconformidad por las irregularidades del Departamento de Salud sobre el Programa de salud escolar.
Q-05131/2008	Departamento de Salud	Falta de respuesta del Departamento de Salud a una reclamación por el trato recibido por un médico del hospital Verge de la Cinta.
Q-00091/2009	Departamento de Salud	Denegación por el Servicio Catalán de la Salud de la solicitud de resarcimiento del segundo implante coclear en niños con sordera profunda bilateral.
O-01852/2009	Departamento de Salud	Actuación de oficio sobre la distribución de tiras reactivas en los centros de atención primaria para el control de la diabetes.
Q-02003/2009	Departamento de Salud	Denegación por el Servicio Catalán de la Salud de la solicitud de resarcimiento del segundo implante coclear en niños con sordera profunda bilateral.

Q-02004/2009	Departamento de Salud	Denegación por el Servicio Catalán de la Salud de la solicitud de resarcimiento del segundo implante coclear en niños con sordera profunda bilateral.
Q-02005/2009	Departamento de Salud	Denegación por el Servicio Catalán de la Salud de la solicitud de resarcimiento del segundo implante coclear en niños con sordera profunda bilateral.
Q-04800/2009	Departamento de Salud	Falta de respuesta suficiente del Departamento de Salud a una solicitud de resarcimiento de gastos de la vacuna del papiloma.
Q-01125/2010	Departamento de Salud	Falta de entrega por el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas de una copia de un informe médico.

9. Seguridad ciudadana (8)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-04571/2008	Ayuntamiento de Sant Pol de Mar	Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Pol de Mar ante la reclamación por la precariedad de las dependencias de la Policía Local.
Q-03906/2009	Departamento de Justicia	Vulneración del derecho a la intimidad de un interno de un centro penitenciario en una consulta médica.
Q-04003/2009	Departamento de Justicia	Falta de respuesta del Departamento de Justicia a una solicitud de traslado de centro penitenciario de un interno.
Q-04360/2009	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas; Ayuntamiento de Barcelona; Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Disconformidad con la Autoridad del Transporte Metropolitano de la exigencia del DNI a menores de catorce años para la acreditación en el título de transporte T-12.
Q-04873/2009	Departamento de Justicia	Disconformidad por la denegación de una petición de traslado de un interno a un centro penitenciario de Barcelona.
Q-05552/2009	Departamento de Justicia	Denuncia de la situación de un interno en las celdas del Departamento Especial del Centro Penitenciario de Hombres.
Q-05683/2009	Departamento de Justicia	Falta de seguridad en una cancela de las puertas del Centro Penitenciario de Jóvenes de Quatre Camins.
Q-00340/2010	Departamento de Justicia	Disconformidad de un interno por la presunta mala gestión del Centro Penitenciario Brians 2 en un ingreso hospitalario en el hospital Vall d'Hebron para una intervención.

10. Servicios sociales (259) *

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-01090/2007	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Irregularidad del Departamento de Acción Social y Ciudadanía en la determinación de criterios de solicitud de una vivienda tutelada y falta de notificación de la denegación.
Q-00062/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Irregularidad en la denegación por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una silla de ruedas eléctrica a una persona con disminución por no haber tenido en cuenta un certificado del Servicio Catalán de Salud.
Q-01703/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de motivación del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la resolución denegatoria de la ayuda de atención social a las personas con discapacidad.
Q-02502/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad.
Q-02886/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una reclamación, ya que el promotor solicitó la ayuda por cuidador no profesional y le han asignado una ayuda menor.

* De acuerdo con el artículo 40 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, 229 quejas sobre la defunción en casos de solicitud del procedimiento previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, han sido acumuladas en la actuación de oficio 05426/2008.

Q-02946/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una solicitud de revisión de grado, de nivel de dependencia y de acogida residencial.
Q-03387/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y de estancia temporal para personas de la tercera edad, y falta de información de la tramitación única.
Q-03706/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de motivación de la resolución denegatoria del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la solicitud de una plaza residencial para personas de la tercera edad.
Q-03742/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad.
Q-03861/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Irregularidades en la denegación por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una solicitud de ayuda para el Programa de ayudas de atención social para personas con discapacidad por presentarla fuera de plazo.
Q-04277/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones y a los servicios vinculados.
AO-05426/2008 (229 casos)	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Actuación de oficio sobre los criterios del Departamento de Acción Social y Ciudadanía cuando se produce la defunción del solicitante durante el procedimiento de reconocimiento de la dependencia.
Q-05619/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Denegación por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una solicitud de la prestación económica por niño a cargo.
Q-00098/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones y a los servicios vinculados.
Q-00300/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Irregularidad en la resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía por la incompatibilidad de dos prestaciones: por asistencia domiciliaria y por reconocimiento de grado de dependencia.
AO-00806/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Actuación de oficio relativa a los criterios de priorización de las solicitudes de grado de disminución.
Q-00999/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una solicitud de información sobre las prestaciones por niños a cargo y disconformidad por la lentitud de la tramitación.
Q-01333/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una reclamación previa por la valoración del grado y nivel de dependencia reconocidos.
Q-01549/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social a una reclamación por la denegación de la ayuda por niños a cargo menores de tres años.
AO-02044/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Actuación de oficio sobre los requisitos para la obtención de las ayudas del Programa de ayudas de atención social para personas con disminución.
Q-02906/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una reclamación previa a la resolución de solicitud del reconocimiento de grado de discapacidad por la fecha de efectos del reconocimiento.
Q-03508/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución por el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una solicitud de reconocimiento de grado de disminución.
Q-03952/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Disconformidad por los cambios de la convocatoria del Departamento de Acción Social y Ciudadanía del año 2009 de las ayudas del Programa de ayudas de atención social a personas con disminución.

Q-04125/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una solicitud de información sobre las ayudas para tratamientos de rehabilitación del lenguaje, fisioterapia y psicomotricidad.
Q-04249/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones y a los servicios vinculados.
Q-04573/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una solicitud de acogida residencial.
Q-05948/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de información suficiente del Departamento de Acción Social y Ciudadanía en relación a la prestación económica por niño a cargo.

11. Tributos (24)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-14376/2006	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad por el precio público por recogida de residuos sólidos urbanos del Ayuntamiento de Barcelona.
Q-03674/2007	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	Disconformidad con el Organismo de Gestión Tributaria por el requerimiento de pagar el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, cuando se ha presentado la exención por discapacidad.
Q-05007/2007	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Torrelavit	Falta de motivación de la resolución denegatoria de la Oficina de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de la aplicación retroactiva de la exención por discapacidad del impuesto de vehículos de tracción mecánica.
Q-05191/2007	Ayuntamiento de Mollet del Vallès	Disconformidad con el cobro ejecutivo del Ayuntamiento de Mollet de recibos de la tasa de consumo de agua cuando el promotor ya no era propietario de la vivienda.
Q-00094/2008	Ayuntamiento de Vic	Disconformidad con la facturación del Ayuntamiento de Vic en concepto de canon de agua a raíz de una avería.
Q-00730/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Disconformidad por el cobro del Departamento de Acción Social y Ciudadanía del canon de 6,60 euros por el Carnet Joven.
Q-01015/2008	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad con la tasa que impone la Dirección General de Carreteras del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas por aprovechamiento forestal.
Q-01190/2008	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Santa Eugènia de Berga	Denegación por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica por discapacidad con efectos retroactivos.
Q-01791/2008	Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita	Desestimación del Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita de un recurso por la cuota de la tasa de licencia ambiental por un cambio de ubicación de una actividad.
Q-02119/2008	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	Denegación por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de la aplicación retroactiva de la exención por discapacidad del impuesto de vehículos de tracción mecánica.
Q-02766/2008	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès	Denegación por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de la aplicación retroactiva de la exención por discapacidad del impuesto de vehículos de tracción mecánica.
Q-04386/2008	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada	Denegación por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de los efectos retroactivos de la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica por discapacidad.
Q-05604/2008	Diputación de Barcelona	Falta de respuesta de la Diputación de Barcelona al recurso por la resolución desestimatoria de los efectos retroactivos de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica para las personas discapacitadas.

Q-01669/2009	Diputación de Girona Ayuntamiento de les Planes d'Hostoles	Desestimación por la Red Local de Municipios de la Diputación de Girona de una solicitud de exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) por grado de disminución del 33%.
Q-01701/2009	Ayuntamiento de Argentona	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Argentona a una solicitud de devolución de ingresos indebidos en relación con unas contribuciones especiales.
Q-01982/2009	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Barberà del Vallès	Denegación del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de los efectos retroactivos de la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica por discapacidad.
Q-02011/2009	Ayuntamiento de Canet de Mar	Cobro por el Ayuntamiento de Canet de Mar de una tasa urbanística para solicitar una inspección de unas supuestas obras ilegales realizadas por el vecino de la persona interesada.
Q-03117/2009	Departamento de Economía y Finanzas	Desestimación por el Departamento de Economía y Finanzas de las alegaciones y el recurso de reposición a una resolución de falta de aplicación de la reducción del 95% del impuesto de sucesiones y donaciones por la aceptación en herencia de la vivienda habitual porque la causante no residía allí por enfermedad.
Q-03792/2009	Ayuntamiento de Torelló	Irregularidades del Ayuntamiento de Torelló en la imposición y ordenación de contribuciones especiales para financiar la ejecución de una obra.
Q-03918/2009	Departamento de Economía y Finanzas	Irregularidades en la notificación del Departamento de Economía y Finanzas de una liquidación complementaria del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.
Q-04441/2009	Ayuntamiento de Igualada	Discriminación en el pago de las tasas por el uso de unas instalaciones deportivas y por la prestación de varios servicios para los no residentes en el municipio de Igualada.
Q-05059/2009	Ayuntamiento de Vilassar de Dalt	Disconformidad con la imposición del Ayuntamiento de Vilassar de Dalt de la tasa de entrada de vehículos a una finca, a pesar de ser impracticable.
Q-05317/2009	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Torrelavit	Denegación por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la solicitud de los efectos retroactivos de la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica por discapacidad.
Q-05846/2009	Departamento de Economía y Finanzas	Denegación por el Departamento de Economía de la reducción del 95% del impuesto de sucesiones y donaciones porque un inmueble no constituía la vivienda habitual del causante, ya que vivía en una residencia por enfermedad.

3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones ¹

1. Incumplimiento del artículo 59 de la Ley del Síndic de Greuges Colaboración de la Administración general del Estado en Catalunya

Este artículo establece que “el Síndic de Greuges puede solicitar la colaboración de la Administración general del Estado en Catalunya en las actuaciones que lleve a cabo en ejercicio de sus competencias”. En virtud de este precepto, el Síndic se ha dirigido en seis ocasiones a la Delegación del Gobierno del Estado en Catalunya: por la muerte de un joven en el Centro de Internamiento de Extranjeros (02173/2010), por la huelga de hambre de un grupo de personas en el mismo centro de internamiento (02581/2010), por la posible vulneración de derechos lingüísticos por parte de la Administración central del Estado (01062/2010), para poder estudiar las garantías de los expedientes de repatriación de los menores (01512/2007), por una queja de contaminación acústica de un helicóptero (02163/2006) y por una actuación de oficio sobre medidas para fomentar la convivencia (15828/2006). Sin embargo, a pesar de haber reiterado varias veces la solicitud de información, en ningún caso se ha recibido la colaboración de la Delegación del Gobierno.

La falta de cumplimiento de la obligación básica que toda administración tiene de responder en tres meses a toda persona que se le dirija y la falta de observancia del principio más elemental de colaboración entre administraciones, de acuerdo con el artículo 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aún pone más en evidencia la falta de respuesta de la Delegación del Gobierno del Estado en Catalunya a la solicitud de colaboración del Síndic.

2. Obstaculización

El artículo 61.2 de la Ley del Síndic de Greuges determina que se considera que existe obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a las 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 necesarios en el curso de una investigación ².

b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a los que tengan que acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

En este ejercicio no se ha producido en ningún caso el impedimento que prevé el supuesto b) del artículo 61.2; sin embargo, en cuanto al supuesto a) – sobre el impedimento en el acceso del Síndic o sus adjuntos a los expedientes, informaciones, datos y documentación necesarios en el curso de una investigación–, a continuación se detallan las administraciones que, de forma reiterada y con varios expedientes, no han entregado la información solicitada.

Ayuntamiento de Sitges: 11 expedientes

Expediente	Días desde la solicitud
01977/2009	559
05467/2009	384
05472/2009	411
05484/2009	374
05515/2009	374
05516/2009	267
05499/2009	374
05477/2009	367
00151/2010	324
00630/2010	303
00975/2010	268

Ayuntamiento de Alcanar: 7 expedientes

Expediente	Días desde la solicitud
01511/2007	687
03859/2008	695
00930/2008	695
00247/2009	689
01478/2009	639
03924/2009	470
06043/2009	343

¹ Respecto al mandato de publicar la identidad de las personas al servicio de las administraciones responsables de la falta de colaboración o de la obstaculización, el Síndic manifiesta que no se puede aplicar, ya que esta información no se le libra en el marco de sus actuaciones y la Ley del Síndic no le dota de mecanismos específicos para obtenerla. Por otro lado considera que, si dispusiera de esta información, publicarla podría vulnerar la protección de los datos de las personas al servicio de las administraciones.

Ayuntamiento de Berga: 4 expedientes

Expediente	Días desde la solicitud
06557/2006	1.638
01402/2009	624
03834/2009	503
06024/2009	343

Ayuntamiento de Capellades: 2 expedientes

Expediente	Días desde la solicitud
06168/2006	1.533
00831/2007	1.400

Renfe: 24 expedientes

Expediente	Días desde la solicitud
03855/2007	1.212
00507/2008	1.039
00508/2008	1.039
00830/2008	1.032
00723/2008	1.032
00727/2008	1.032
00960/2008	1.025
00919/2008	1.025
01054/2008	1.021
01119/2008	1.021
01027/2008	1.021
01642/2008	983
01981/2008	965
02136/2008	934
01939/2008	927
02624/2008	927
02289/2008	927
02769/2008	902
02877/2008	902
02541/2008	902
02870/2008	902
03088/2008	897
01025/2008	857
01103/2008	829
02334/2008	822

3. Falta de colaboración

El artículo 61.1 de la Ley del Síndic de Greuges establece que existe una falta de colaboración de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a las que hace referencia el artículo 26 con el Síndic de Greuges en los siguientes supuestos:

a) Si no facilitan la información o documentación solicitada por el Síndic en los plazos que establecen esta ley y la Carta de los derechos de los usuarios de los servicios del Síndic de Greuges o si dilatan la respuesta injustificadamente ³.

b) Si no dan respuesta, cuando son requeridas, a las sugerencias o recomendaciones efectuadas por el Síndic ⁴.

c) Si no atienden, después de haberlas aceptado, las sugerencias o recomendaciones efectuadas por el Síndic.

A continuación, se da cuenta de la falta de colaboración de las administraciones, de acuerdo con la clasificación de la Ley.

3a. Administraciones que no han facilitado la información o la documentación solicitada por el Síndic**Ayuntamiento de la Bisbal del Penedès**

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
04755/2008	Falta de respuesta a una instancia presentada al Ayuntamiento, en la que se solicita aplazar el pago de unas cuotas de urbanización	777
00276/2009	Falta de información por parte del Ayuntamiento sobre las actuaciones previstas en una urbanización	700

Ayuntamiento de Gironella

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
08981/2006	Disconformidad con la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial	1.576

² En ediciones anteriores del Informe al Parlamento, esta categoría se publicaba como "Administración no colaboradora"

³ En ediciones anteriores del Informe al Parlamento, esta categoría era considerada "Falta de colaboración total"

⁴ En ediciones anteriores del Informe al Parlamento, esta categoría era considerada "Falta de colaboración parcial"

Ayuntamiento de Tortosa

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
01455/2008	Falta de ejecución por parte del Ayuntamiento de un decreto aprobado en el 2006 en el que se ordenaba el derribo de una valla construida sin licencia	995

Ayuntamiento de Vallromanes

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
05308/2007	Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento a las reclamaciones realizadas contra el POUM	1.045

Departamento de Educación

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
04371/2007	Falta de respuesta a la solicitud de escolarización de un niño que ha sufrido acoso escolar	822
03118/2008	Falta de respuesta a un recurso presentado por la disconformidad con la valoración de méritos en un concurso para acceder a una plaza de catedrático de educación secundaria.	476

3b. Administraciones que no dan respuesta, cuando son requeridas, a las sugerencias o las recomendaciones efectuadas por el Síndic**Departamento de Acción Social y Ciudadanía**

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
05000/2008	Falta de respuesta a la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones y los servicios vinculados	712

Departamento de Educación

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
02799/2007	Irregularidades en el proceso de admisión del alumnado durante el curso 2007-08 en una escuela de Premià de Dalt	597

Colegio de abogados de Tortosa

Queja	Asunto	Días desde la solicitud
03351/2008	Falta de respuesta a una reclamación contra un abogado	516

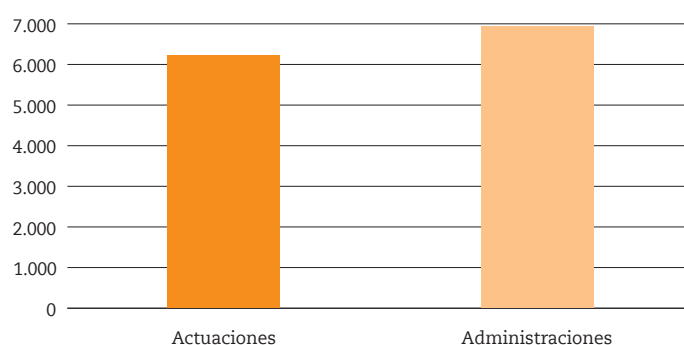
3c. Administraciones que no atienden, después de haberlas aceptado, las sugerencias o las recomendaciones efectuadas por el Síndic

Queja	Administración
00451/2009	Ayuntamiento de Barcelona
00678/2008	Ayuntamiento de Fortià
04464/2008	Ayuntamiento de Llinars del Vallès
05827/2006	Ayuntamiento de Pratdip
04465/2008	Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor
04241/2008	Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada
01947/2009	Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts
04032/2008	Departamento de Acción Social y Ciudadanía
02828/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía
04432/2009	Departamento de Acción Social y Ciudadanía
03481/2006	Departamento de Acción Social y Ciudadanía; Departamento de Interior, Relaciones institucionales y Participación; Consejo Comarcal de l'Alt Empordà; Ayuntamiento de Llers
03942/2009	Departamento de Justicia
06715/2006	Departamento de Salud

3.7. Administraciones afectadas

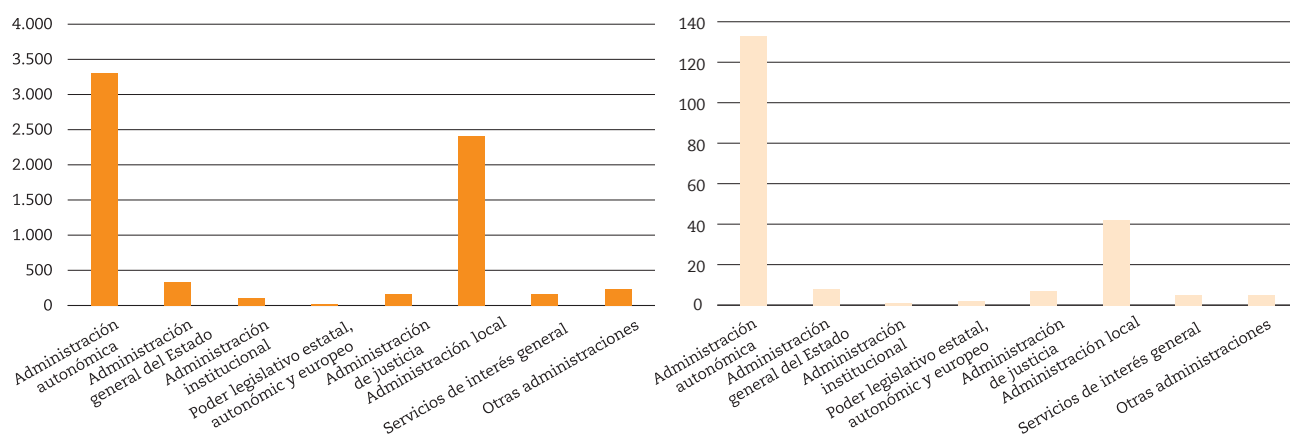
1. Número de administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Actuaciones	■ Administraciones
Una administración afectada	5.621	5.621
Dos administraciones afectadas	503	1.006
Tres administraciones afectadas	81	243
Cuatro administraciones afectadas	7	28
Cinco administraciones afectadas	2	10
Siete administraciones afectadas	1	7
Catorce administraciones afectadas	1	14
Total	6.216	6.929



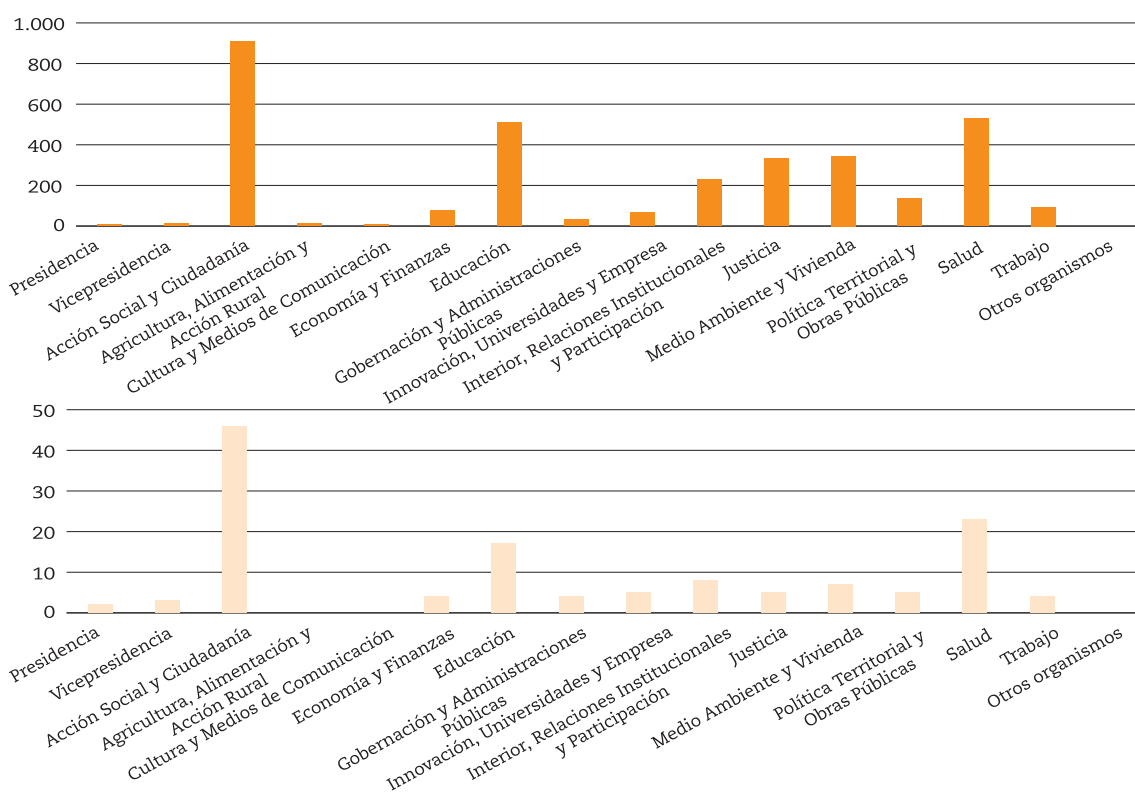
2. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		Total	
Administración autonómica	3.309	49,20%	133	65,52%	3.442	49,68%
Administración general del Estado	339	5,04%	8	3,94%	347	5,01%
Administración institucional	105	1,56%	1	0,49%	106	1,53%
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	21	0,31%	2	0,99%	23	0,33%
Administración de justicia	160	2,38%	7	3,45%	167	2,41%
Administración local	2.404	35,74%	42	20,69%	2.446	35,30%
Servicios de interés general	158	2,35%	5	2,46%	163	2,35%
Otras administraciones	230	3,42%	5	2,46%	235	3,39%
Total	6.726	100,00%	203	100,00%	6.929	100,00%



3. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración autonómica

Generalitat de Cataluña	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		Total	
Departamentos	3.282	99,18%	128	96,24%	3.410	99,07%
Departamento de la Presidencia	8	0,24%	2	1,50%	10	0,29%
Departamento de la Vicepresidencia	14	0,42%	3	2,26%	17	0,49%
Departamento de Acción Social y Ciudadanía	907	27,41%	46	34,59%	953	27,69%
Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural	13	0,39%	-	0,00%	13	0,38%
Departamento de Cultura y Medios de Comunicación	9	0,27%	-	0,00%	9	0,26%
Departamento de Economía y Finanzas	76	2,30%	4	3,01%	80	2,32%
Departamento de Educación	511	15,44%	17	12,78%	528	15,34%
Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	33	1,00%	4	3,01%	37	1,07%
Departamento de Innovación, Universidades y Empresa	66	1,99%	5	3,76%	71	2,06%
Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	231	6,98%	8	6,02%	239	6,94%
Departamento de Justicia	334	10,09%	5	3,76%	339	9,85%
Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	345	10,43%	7	5,26%	352	10,23%
Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	134	4,05%	5	3,76%	139	4,04%
Departamento de Salud	529	15,99%	23	17,29%	552	16,04%
Departamento de Trabajo	94	2,84%	4	3,01%	98	2,85%
Otros organismos de la Generalitat	5	0,15%	-	0,00%	5	0,15%
Corporación Catalana de Medios Audiovisuales	1	0,03%	-	0,00%	1	0,03%
Catalunya Ràdio	1	0,03%	-	0,00%	1	0,03%
Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)	1	0,03%	-	0,00%	1	0,03%
Puertos de la Generalitat	1	0,03%	-	0,00%	1	0,03%
Tribunal Català de l'Esport	1	0,03%	-	0,00%	1	0,03%
Total	3.309	99,34%	133	100,00%	3.442	100,00%



4. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración general del Estado

	Quejas		Actuaciones de oficio		Total	
Ministerio de la Presidencia	3	0,88%	1	12,50%	4	1,15%
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	14	4,13%	-	0,00%	14	4,03%
Ministerio de Economía y Hacienda	57	16,81%	-	0,00%	57	16,81%
Ministerio de Educación	16	4,72%	-	0,00%	16	4,61%
Ministerio de Interior	33	9,73%	2	25,00%	35	10,09%
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
Ministerio de Defensa	3	0,88%	-	0,00%	3	0,86%
Ministerio de Fomento	20	5,90%	1	12,50%	21	6,05%
Ministerio de Justicia	26	7,67%	-	0,00%	26	7,49%
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
Ministerio de Política Territorial y Administración Pública	2	0,59%	-	0,00%	2	0,58%
Ministerio de Trabajo e Inmigración	86	25,37%	1	12,50%	87	25,07%
Empresas públicas	41	12,09%	-	0,00%	41	11,82%
- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	4	1,18%	-	0,00%	4	1,15%
- Corporación Radio Televisión Española, SA	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
- Correos y Telégrafos, SA (Correos)	6	1,77%	-	0,00%	6	1,73%
- Renfe	30	8,85%	-	0,00%	30	8,65%
Delegación del Gobierno en Cataluña	36	10,62%	3	37,50%	39	11,24%
Total	339	100,00%	8	100,00%	347	100,00%

5. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración institucional

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Colegios profesionales	50	1	51
Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña (CICAC)	3	-	3
Colegio de Abogados de Barcelona	17	-	17
Colegio de Abogados de Figueres	1	-	1
Colegio de Abogados de Girona	2	-	2
Colegio de Abogados de Granollers	1	-	1
Colegio de Abogados de Lleida	3	-	3
Colegio de Abogados de Manresa	4	-	4
Colegio de Abogados de Mataró	1	-	1
Colegio de Abogados de Tarragona	4	-	4
Colegio de Abogados de Vic	4	-	4
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	1	-	1
Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña	2	-	2
Colegio de Médicos de Barcelona	1	-	1
Colegio de Notarios	-	1	1
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	-	1
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	2	-	2
Colegio de Procuradores de los Tribunales de Girona	1	-	1
Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona	1	-	1
Colegio Oficial de Ópticos y Optometristas y Ópticas Optometristas de Cataluña	1	-	1
Universidades	55	-	55
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	10	-	10
Universidad de Barcelona (UB)	22	-	22
Universidad de Girona (UDG)	2	-	2
Universidad de Lleida (UdL)	1	-	1
Universidad de Vic	1	-	1
Universidad Internacional de Cataluña (UIC)	1	-	1
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)	2	-	2
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	10	-	10
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	3	-	3
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	2	-	2
Universidad Ramon Llull (URL)	1	-	1
Total	105	1	106

6. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Poder legislativo autonómico

Poder legislativo autonómico	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Comisión de Peticiones al Parlamento de Cataluña	9	-	9
Parlamento de Cataluña *	12	2	14
Total	21	2	23

7. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración de justicia

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Registros civiles	1	-	1
Registro Civil de Barcelona	1	-	1
Tribunales	158	7	165
Fiscalía de Tarragona	1	-	1
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	10	3	13
Fiscalía Provincial de Barcelona	14	2	16
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	133	2	135
Órganos de Gobierno	1	-	1
Consejo General del Poder Judicial	1	-	1
Total	160	7	167

8. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración local

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Ayuntamientos	2.204	37	2.241
Asociaciones municipalistas	2	-	2
Consejos comarcales	92	4	96
Diputaciones	85	-	85
Entidades metropolitanas	15	1	16
Entidades municipales descentralizadas (EMD)	4	-	4
Mancomunidades	2	-	2
Total	2.404	42	2.446

* En estas actuaciones de oficio el Síndic de Greuges sugiere al Parlamento de Cataluña que utilice los mecanismos de iniciativa legislativa de que dispone para impulsar ante el Congreso de Diputados una modificación legislativa, en un caso, y una nueva ley reguladora, en el otro.

a. Ayuntamientos

Barcelona

Alt Penedès	Q	AO
Ayuntamiento de Avinyonet del Penedès	1	-
Ayuntamiento de les Cabanyes	-	-
Ayuntamiento de Castellet i la Gornal	1	-
Ayuntamiento de Castellví de la Marca	-	-
Ayuntamiento de Font-rubí	-	-
Ayuntamiento de Gelida	4	-
Ayuntamiento de la Granada	-	-
Ayuntamiento de Mediona	7	-
Ayuntamiento de Olèrdola	1	-
Ayuntamiento de Olesa de Bonesvalls	1	-
Ayuntamiento de Pacs del Penedès	-	-
Ayuntamiento del Pla del Penedès	1	-
Ayuntamiento de Pontons	-	-
Ayuntamiento de Puigdàlber	-	-
Ayuntamiento de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç d'Hortons	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí Sarroca	1	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles	1	-
Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona	1	-
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	13	-
Ayuntamiento de Santa Fe del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida i els Monjos	3	-
Ayuntamiento de Subirats	1	-
Ayuntamiento de Torrelavit	1	-
Ayuntamiento de Torrelles de Foix	5	-
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	2	-
Ayuntamiento de Vilobí del Penedès	-	-
Total	44	-

Anoia	Q	AO
Ayuntamiento de Argençola	-	-
Ayuntamiento de Bellprat	-	-
Ayuntamiento del Bruc	2	1
Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia	1	-
Ayuntamiento de Calaf	2	-
Ayuntamiento de Calonge de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Capellades	3	-
Ayuntamiento de Carme	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit de Riubregós	1	-
Ayuntamiento de Castellolí	-	-
Ayuntamiento de Copons	-	-
Ayuntamiento dels Hostalets de Pierola	4	-
Ayuntamiento de Igualada	10	-
Ayuntamiento de Jorba	-	-
Ayuntamiento de la Llacuna	3	-
Ayuntamiento de Masquefa	4	-
Ayuntamiento de Montmaneu	-	-
Ayuntamiento de Òdena	2	-
Ayuntamiento de Orpí	-	-
Ayuntamiento de Piera	3	-
Ayuntamiento de la Pobla de Claramunt	-	-
Ayuntamiento dels Prats de Rei	-	-
Ayuntamiento de Pujalt	-	-
Ayuntamiento de Rubió	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Tous	1	-
Ayuntamiento de Sant Martí Seseuioles	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere Sallavinera	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida de Montbui	2	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Miralles	-	1
Ayuntamiento de la Torre de Claramunt	1	-
Ayuntamiento de Vallbona d'Anoia	-	-
Ayuntamiento de Veciana	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Camí	3	-
Total	42	2

Bages	Q	AO
Ayuntamiento de Aguilar de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Artés	1	-
Ayuntamiento de Avinyó	1	-
Ayuntamiento de Balsareny	1	-
Ayuntamiento de Calders	-	-
Ayuntamiento de Callús	-	-
Ayuntamiento de Cardona	3	-
Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar	2	-
Ayuntamiento de Castellfollit del Boix	-	-
Ayuntamiento de Castellsalí	-	-
Ayuntamiento de Castelnou de Bages	1	-
Ayuntamiento del Estany	-	-
Ayuntamiento de Fonollosa	1	-
Ayuntamiento de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Manresa	14	1
Ayuntamiento de Marganell	-	-
Ayuntamiento de Moià	3	-
Ayuntamiento de Monistrol de Calders	1	-
Ayuntamiento de Monistrol de Montserrat	-	-
Ayuntamiento de Mura	1	-
Ayuntamiento de Navarces	-	-
Ayuntamiento de Navàs	3	-
Ayuntamiento del Pont de Vilomara y Rocafort	1	-
Ayuntamiento de Rajadell	-	-
Ayuntamiento de Sallent	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	5	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada	3	-
Ayuntamiento de Sant Mateu de Bages	-	-
Ayuntamiento de Sant Salvador de Guardiola	-	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet	1	-
Ayuntamiento de Santa Maria d'Oló	-	-
Ayuntamiento de Santpedor	4	-
Ayuntamiento de Súria	1	-
Ayuntamiento de Talamanca	1	-
Total	48	1

Baix Llobregat	Q	AO
Ayuntamiento de Abrera	1	1
Ayuntamiento de Begues	1	-
Ayuntamiento de Castelldefels	26	-
Ayuntamiento de Castellví de Rosanes	-	-
Ayuntamiento de Cervelló	6	-
Ayuntamiento de Collbató	4	-
Ayuntamiento de Corbera de Llobregat	8	-
Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	13	-
Ayuntamiento de Esparreguera	26	-
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	11	-
Ayuntamiento de Gavà	15	-
Ayuntamiento de Martorell	3	-
Ayuntamiento de Molins de Rei	6	-
Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	17	-
Ayuntamiento de Pallejà	5	-
Ayuntamiento de la Palma de Cervelló	3	-
Ayuntamiento del Papiol	-	-
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	6	-
Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca	3	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat	7	-
Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat	5	-
Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires	4	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	11	-
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	6	-
Ayuntamiento de Sant Just Desvern	2	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts	6	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló	1	-
Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat	6	-
Ayuntamiento de Vallirana	4	-
Ayuntamiento de Viladecans	11	-
Total	217	1

Barcelonès	Q	AO
Ayuntamiento de Badalona	45	-
Ayuntamiento de Barcelona	586	7
Ayuntamiento del Hospitalet de Llobregat	19	1
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	12	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet	27	1
Total	689	9

Berguedà	Q	AO	Maresme	Q	AO
Ayuntamiento de Avià	-	-	Ayuntamiento de Alella	4	-
Ayuntamiento de Bagà	-	-	Ayuntamiento de Arenys de Mar	2	-
Ayuntamiento de Berga	3	-	Ayuntamiento de Arenys de Munt	-	-
Ayuntamiento de Borredà	3	-	Ayuntamiento de Argentona	11	-
Ayuntamiento de Capolat	-	-	Ayuntamiento de Cabrera de Mar	4	-
Ayuntamiento de Casserres	1	-	Ayuntamiento de Cabrils	5	-
Ayuntamiento de Castell del Areny	-	-	Ayuntamiento de Caldes de Estrac	3	-
Ayuntamiento de Castellar de n'Hug	-	-	Ayuntamiento de Calella	6	-
Ayuntamiento de Castellar del Riu	-	-	Ayuntamiento de Canet de Mar	18	-
Ayuntamiento de Cercs	-	-	Ayuntamiento de Dosrius	1	1
Ayuntamiento de la Espunyola	-	-	Ayuntamiento de Malgrat de Mar	4	-
Ayuntamiento de Fígols	-	-	Ayuntamiento del Masnou	7	-
Ayuntamiento de Gironella	5	-	Ayuntamiento de Mataró	12	1
Ayuntamiento de Gisclareny	-	-	Ayuntamiento de Montgat	5	-
Ayuntamiento de Gósol *	-	-	Ayuntamiento de Òrrius	1	-
Ayuntamiento de Guardiola de Berguedà	-	-	Ayuntamiento de Palafolls	5	-
Ayuntamiento de Montclar	-	-	Ayuntamiento de Pineda de Mar	8	-
Ayuntamiento de Montmajor	1	-	Ayuntamiento de Premià de Dalt	1	1
Ayuntamiento de la Nou de Berguedà	-	-	Ayuntamiento de Premià de Mar	9	-
Ayuntamiento de Olvan	-	-	Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	2	-
Ayuntamiento de la Pobla de Lillet	-	-	Ayuntamiento de Sant Cebrià de Vallalta	1	-
Ayuntamiento de Puig-reig	-	-	Ayuntamiento de Sant Iscle de Vallalta	-	-
Ayuntamiento de la Quar	-	-	Ayuntamiento de Sant Pol de Mar	7	-
Ayuntamiento de Sagàs	-	-	Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	1	-
Ayuntamiento de Saldes	1	-	Ayuntamiento de Santa Susanna	1	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Frontanyà	-	-	Ayuntamiento de Teià	1	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Cerdanyola	-	-	Ayuntamiento de Tiana	5	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Merlès	-	-	Ayuntamiento de Tordera	10	-
Ayuntamiento de Vallcebre	-	-	Ayuntamiento de Vilassar de Dalt	2	-
Ayuntamiento de Vilada	-	-	Ayuntamiento de Vilassar de Mar	7	-
Ayuntamiento de Viver y Serrateix	-	-	Total	143	3
Total	14	-			

* Provincia de Lleida

Garraf	Q	AO
Ayuntamiento de Canyelles	11	-
Ayuntamiento de Cubelles	11	-
Ayuntamiento de Olivella	2	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	18	-
Ayuntamiento de Sitges	21	-
Ayuntamiento de Vilanova y la Geltrú	28	-
Total	91	-

Osona	Q	AO
Ayuntamiento de Alpens	-	-
Ayuntamiento de Balenyà	2	-
Ayuntamiento del Brull	-	-
Ayuntamiento de Calldetenes	5	-
Ayuntamiento de Centelles	2	-
Ayuntamiento de Collsuspina	-	-
Ayuntamiento de Espinelves *	1	-
Ayuntamiento de Folgueroles	1	-
Ayuntamiento de Gurb	1	-
Ayuntamiento de Lluçà	-	-
Ayuntamiento de Malla	-	-
Ayuntamiento de Manlleu	6	-
Ayuntamiento de les Masies de Roda	-	-
Ayuntamiento de les Masies de Voltregà	1	-
Ayuntamiento de Montesquiu	1	-
Ayuntamiento de Muntanyola	1	-
Ayuntamiento de Olost	-	-
Ayuntamiento de Orís	-	-
Ayuntamiento de Oristà	-	-
Ayuntamiento de Perafita	-	-
Ayuntamiento de Prats de Lluçanès	1	-
Ayuntamiento de Roda de Ter	4	-
Ayuntamiento de Rupit y Pruit	-	-
Ayuntamiento de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Bartomeu del Grau	-	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Vilatorrada	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Albars	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Centelles	1	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló	1	-
Ayuntamiento de Sant Quirze de Besora	-	-
Ayuntamiento de Sant Sadurn de Osormort	-	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Torelló	-	-
Ayuntamiento de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Riuprimer	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Besora	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Corcó	1	-
Ayuntamiento de Seva	-	-
Ayuntamiento de Sobremunt	-	-

Ayuntamiento de Sora	-	-
Ayuntamiento de Taradell	2	-
Ayuntamiento de Tavèrnoles	1	-
Ayuntamiento de Tavertet	-	-
Ayuntamiento de Tona	-	-
Ayuntamiento de Torelló	18	-
Ayuntamiento de Vic	3	1
Ayuntamiento de Vidrà	-	-
Ayuntamiento de Viladrau *	1	-
Ayuntamiento de Vilanova de Sau	-	-
Total	54	1

* Provincia de Girona

Vallès Occidental	Q	AO
Ayuntamiento de Badia del Vallès	6	-
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	19	-
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	16	-
Ayuntamiento de Castellbisbal	2	-
Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès	17	1
Ayuntamiento de Gallifa	-	-
Ayuntamiento de Matadepera	8	-
Ayuntamiento de Montcada i Reixac	9	-
Ayuntamiento de Palau-solità y Plegamans	2	-
Ayuntamiento de Polinyà	4	-
Ayuntamiento de Rellinars	-	-
Ayuntamiento de Ripollet	4	-
Ayuntamiento de Rubí	36	-
Ayuntamiento de Sabadell	16	1
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès	36	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç Savall	1	-
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	15	-
Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda	4	-
Ayuntamiento de Sentmenat	3	-
Ayuntamiento de Terrassa	21	-
Ayuntamiento de Ullastrell	-	-
Ayuntamiento de Vacarisses	1	-
Ayuntamiento de Viladecavalls	8	-
Total	228	2

Vallès Oriental	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguafreda	2	-
Ayuntamiento de la Ametlla del Vallès	1	-
Ayuntamiento de Bigues y Riells	2	-
Ayuntamiento de Caldes de Montbui	4	-
Ayuntamiento de Campins	-	-
Ayuntamiento de Canovelles	-	-
Ayuntamiento de Cànoves y Samalús	1	-
Ayuntamiento de Cardedeu	14	-
Ayuntamiento de Castellcir	2	-
Ayuntamiento de Castellterçol	-	-
Ayuntamiento de Figaró-Montmany	2	1
Ayuntamiento de Fogars de Montclús	-	-
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	2	-
Ayuntamiento de la Garriga	4	-
Ayuntamiento de Granera	-	-
Ayuntamiento de Granollers	6	-
Ayuntamiento de Gualba	-	-
Ayuntamiento de la Llagosta	-	-
Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	4	-
Ayuntamiento de Lliçà de Vall	1	-
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	4	-
Ayuntamiento de Martorelles	2	-
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	12	1
Ayuntamiento de Montmeló	1	-
Ayuntamiento de Montornès del Vallès	1	-
Ayuntamiento de Montseny	-	-
Ayuntamiento de Parets del Vallès	-	-
Ayuntamiento de la Roca del Vallès	7	-
Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor	5	-
Ayuntamiento de Sant Celoni	5	-
Ayuntamiento de Sant Esteve de Palautordera	3	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines	4	-
Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	3	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Vilamajor	1	-
Ayuntamiento de Sant Quirze Safaja	2	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana	2	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Martorelles	1	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera	2	-
Ayuntamiento de Tagamanent	1	-
Ayuntamiento de Vallgorguina	1	-
Ayuntamiento de Vallromanes	1	-
Ayuntamiento de Vilalba Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Vallès	2	-
Total	105	2

Girona

Alt Empordà	Q	AO
Ayuntamiento de Agullana	-	-
Ayuntamiento de Albanyà	-	-
Ayuntamiento de la Armentera	-	-
Ayuntamiento de Avinyonet de Puigventós	-	-
Ayuntamiento de Bàscara	-	-
Ayuntamiento de Biure	-	-
Ayuntamiento de Boadella y las Escaules	-	-
Ayuntamiento de Borrassà	-	-
Ayuntamiento de Cabanelles	-	-
Ayuntamiento de Cabanes	2	-
Ayuntamiento de Cadaqués	3	-
Ayuntamiento de Cantallops	-	-
Ayuntamiento de Capmany	-	-
Ayuntamiento de Castelló de Empúries	1	-
Ayuntamiento de Cistella	-	-
Ayuntamiento de Colera	-	-
Ayuntamiento de Darnius	-	-
Ayuntamiento de la Escala	6	-
Ayuntamiento de Espolla	-	-
Ayuntamiento del Far del Empordà	-	-
Ayuntamiento de Figueres	4	1
Ayuntamiento de Fortià	-	-
Ayuntamiento de Garrigàs	-	-
Ayuntamiento de Garriguella	-	-
Ayuntamiento de la Jonquera	-	-
Ayuntamiento de Lladó	-	-
Ayuntamiento de Llançà	4	-
Ayuntamiento de Llers	-	-
Ayuntamiento de Maçanet de Cabrenys	1	-
Ayuntamiento de Masarac	-	-
Ayuntamiento de Mollet de Peralada	-	-
Ayuntamiento de Navata	-	-
Ayuntamiento de Ordis	-	-
Ayuntamiento de Palau de Santa Eulàlia	-	-
Ayuntamiento de Palau-saverdera	-	-
Ayuntamiento de Pau	1	-
Ayuntamiento de Pedret y Marzà	-	-
Ayuntamiento de Peralada	1	-
Ayuntamiento de Pont de Molins	-	-
Ayuntamiento de Pontós	-	-
Ayuntamiento del Port de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Portbou	1	-
Ayuntamiento de Rabós	1	-
Ayuntamiento de Riumors	-	-
Ayuntamiento de Roses	5	1

Ayuntamiento de Sant Climent Sescebes	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç de la Muga	-	-
Ayuntamiento de Sant Miquel de Fluvià	-	-
Ayuntamiento de Sant Mori	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere Pescador	-	-
Ayuntamiento de Santa Llogaia de Àlguema	-	-
Ayuntamiento de Saus, Camallera y Llampaias	-	-
Ayuntamiento de la Selva de Mar	-	-
Ayuntamiento de Siurana	-	-
Ayuntamiento de Terrades	-	-
Ayuntamiento de Torroella de Fluvià	-	-
Ayuntamiento de la Vajol	-	-
Ayuntamiento de Ventalló	-	-
Ayuntamiento de Vila-sacra	-	-
Ayuntamiento de Vilabertran	-	-
Ayuntamiento de Viladamat	-	-
Ayuntamiento de Vilafant	2	-
Ayuntamiento de Vilajuïga	-	-
Ayuntamiento de Vilamacolum	-	-
Ayuntamiento de Vilamalla	-	-
Ayuntamiento de Vilamaniscle	-	-
Ayuntamiento de Vilanant	-	-
Ayuntamiento de Vilaür	-	-
Total	32	2

Baix Empordà	Q	AO
Ayuntamiento de Albons	-	-
Ayuntamiento de Begur	1	-
Ayuntamiento de Bellcaire del Empordà	-	-
Ayuntamiento de la Bisbal del Empordà	4	1
Ayuntamiento de Calonge	8	-
Ayuntamiento de Castell-Platja de Aro	4	-
Ayuntamiento de Colomers	-	1
Ayuntamiento de Corçà	-	-
Ayuntamiento de Cruilles, Monells y Sant Sadurní de la Heura	-	-
Ayuntamiento de Foixà	-	-
Ayuntamiento de Fontanilles	1	-
Ayuntamiento de Forallac	-	-
Ayuntamiento de Garrigoles	-	-
Ayuntamiento de Gualta	-	-
Ayuntamiento de Jafre	-	-
Ayuntamiento de Mont-ras	-	-
Ayuntamiento de Palafrugell	3	-
Ayuntamiento de Palamós	3	-
Ayuntamiento de Palau-sator	-	-
Ayuntamiento de Pals	1	-
Ayuntamiento de Parlavà	-	-
Ayuntamiento de la Pera	-	-
Ayuntamiento de Regencós	-	-
Ayuntamiento de Rupjà	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	5	-
Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro	-	-
Ayuntamiento de Serra de Daró	-	-
Ayuntamiento de la Tallada del Empordà	-	-
Ayuntamiento de Torrent	-	-
Ayuntamiento de Torroella de Montgrí	5	-
Ayuntamiento de Ullà	1	-
Ayuntamiento de Ullastret	2	-
Ayuntamiento de Ultramort	-	-
Ayuntamiento de Vall-Llobrega	-	-
Ayuntamiento de Verges	-	-
Ayuntamiento de Vilopriu	-	-
Total	38	2

Cerdanya	Q	AO
Ayuntamiento de Alp	-	-
Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya *	1	-
Ayuntamiento de Bolvir	-	-
Ayuntamiento de Das	-	-
Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Ger	1	-
Ayuntamiento de Guils de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Isòvol	-	-
Ayuntamiento de Lles de Cerdanya *	-	-
Ayuntamiento de Llivia	2	-
Ayuntamiento de Meranges	-	-
Ayuntamiento de Montellà y Martinet *	-	-
Ayuntamiento de Prats y Sansor *	-	-
Ayuntamiento de Prullans *	-	-
Ayuntamiento de Puigcerdà	7	-
Ayuntamiento de Riu de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Urús	-	-
Total	11	-

* Provincia de Lleida

Garrotxa	Q	AO
Ayuntamiento de Argelaguer	-	-
Ayuntamiento de Besalú	-	-
Ayuntamiento de Beuda	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit de la Roca	-	-
Ayuntamiento de Maià de Montcal	-	-
Ayuntamiento de Mieres	-	-
Ayuntamiento de Montagut y Oix	-	-
Ayuntamiento de Olot	6	-
Ayuntamiento de les Planes d'Hostoles	1	-
Ayuntamiento de les Preses	-	-
Ayuntamiento de Riudaura	-	-
Ayuntamiento de Sales de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Aniol de Finestres	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ayuntamiento de Sant Ferriol	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan les Fonts	-	-
Ayuntamiento de Santa Pau	-	-
Ayuntamiento de Tortellà	-	-
Ayuntamiento de la Vall d'en Bas	-	-
Ayuntamiento de la Vall de Bianya	1	-
Total	8	-

Gironès	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguaviva	-	-
Ayuntamiento de Bescanó	2	-
Ayuntamiento de Bordils	2	-
Ayuntamiento de Campllong	-	-
Ayuntamiento de Canet de Adri	-	-
Ayuntamiento de Cassà de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Celrà	1	-
Ayuntamiento de Cervià de Ter	-	-
Ayuntamiento de Flaçà	1	-
Ayuntamiento de Fornells de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Girona	11	-
Ayuntamiento de Juià	-	-
Ayuntamiento de Llagostera	1	-
Ayuntamiento de Llambilles	1	-
Ayuntamiento de Madremanya	-	-
Ayuntamiento de Quart	-	-
Ayuntamiento de Salt	11	1
Ayuntamiento de Sant Andreu Salou	-	-
Ayuntamiento de Sant Gregori	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Mollet	-	-
Ayuntamiento de Sant Jordi Desvalls	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Ramis	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Llémena	1	-
Ayuntamiento de Sant Martí Vell	-	-
Ayuntamiento de Sarrià de Ter	1	-
Ayuntamiento de Vilablareix	1	-
Ayuntamiento de Viladasens	-	-
Total	34	1

Pla de l'Estany	Q	AO
Ayuntamiento de Banyoles	6	-
Ayuntamiento de Camós	1	-
Ayuntamiento de Cornellà del Terri	-	-
Ayuntamiento de Crespià	-	-
Ayuntamiento de Esponellà	-	-
Ayuntamiento de Fontcoberta	-	-
Ayuntamiento de Palol de Revardit	-	-
Ayuntamiento de Porqueres	-	-
Ayuntamiento de Sant Miquel de Campmajor	-	-
Ayuntamiento de Serinyà	-	-
Ayuntamiento de Vilademuls	-	-
Total	7	-

Ripollès	Q	AO
Ayuntamiento de Campdevàrol	1	-
Ayuntamiento de Campelles	1	-
Ayuntamiento de Camprodon	1	-
Ayuntamiento de Gombren	-	-
Ayuntamiento de Llanars	1	-
Ayuntamiento de les Llosses	-	-
Ayuntamiento de Molló	-	-
Ayuntamiento de Ogassa	-	-
Ayuntamiento de Pardines	-	-
Ayuntamiento de Planoles	-	-
Ayuntamiento de Queralbs	-	-
Ayuntamiento de Ribes de Freser	-	-
Ayuntamiento de Ripoll	2	-
Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses	-	-
Ayuntamiento de Sant Pau de Segúries	-	-
Ayuntamiento de Setcases	-	-
Ayuntamiento de Toses	-	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ayuntamiento de Vilallonga de Ter	-	-
Total	6	-

Selva	Q	AO
Ayuntamiento de Amer	-	-
Ayuntamiento de Anglès	1	-
Ayuntamiento de Arbúcies	-	-
Ayuntamiento de Blanes	26	-
Ayuntamiento de Breda	-	-
Ayuntamiento de Brunyola	-	-
Ayuntamiento de Caldes de Malavella	4	-
Ayuntamiento de la Cellera de Ter	-	-
Ayuntamiento de Fogars de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Hostalric	-	-
Ayuntamiento de Lloret de Mar	10	-
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	2	-
Ayuntamiento de Massanes	-	-
Ayuntamiento de Osor	-	-
Ayuntamiento de Riells y Viabrea	1	-
Ayuntamiento de Riudarenes	-	-
Ayuntamiento de Riudellots de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	-	-
Ayuntamiento de Sant Hilari Sacalm	2	-
Ayuntamiento de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners	3	-
Ayuntamiento de Sils	2	-
Ayuntamiento de Susqueda	-	-
Ayuntamiento de Tossa de Mar	10	1
Ayuntamiento de Vidreres	-	-
Ayuntamiento de Vilobí de Onyar	1	-
Total	64	1

Lleida

Alt Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Alàs y Cerc	-	-
Ayuntamiento de Arsèguel	1	-
Ayuntamiento de Bassella	-	-
Ayuntamiento de Cabó	-	-
Ayuntamiento de Cava	-	-
Ayuntamiento de Coll de Nargó	-	-
Ayuntamiento de Estamariu	-	-
Ayuntamiento de Fígols y Alinyà	-	-
Ayuntamiento de Josa y Tuixén	-	-
Ayuntamiento de Montferrer y Castellbò	-	-
Ayuntamiento de Oliana	-	-
Ayuntamiento de Organyà	-	-
Ayuntamiento de Peramola	-	-
Ayuntamiento del Pont de Bar	-	-
Ayuntamiento de Ribera de Urgellet	-	-
Ayuntamiento de la Seu de Urgell	-	-
Ayuntamiento de les Valls de Aguilar	2	-
Ayuntamiento de les Valls de Valira	1	-
Ayuntamiento de la Vansa y Fómols	-	-
Total	4	-

Alta Ribagorça	Q	AO
Ayuntamiento del Pont de Suert	-	-
Ayuntamiento de la Vall de Boí	1	-
Ayuntamiento de Vilaller	1	-
Total	2	-

Garrigues	Q	AO
Ayuntamiento del Albagés	-	-
Ayuntamiento del Albi	-	-
Ayuntamiento de Arbeca	1	-
Ayuntamiento de Bellaguarda	-	-
Ayuntamiento de les Borges Blanques	2	-
Ayuntamiento de Bovera	-	-
Ayuntamiento de Castellldans	-	-
Ayuntamiento de Cervià de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento del Cogul	-	-
Ayuntamiento de la Espluga Calba	-	-
Ayuntamiento de la Floresta	-	-
Ayuntamiento de Fullela	-	-
Ayuntamiento de la Granadella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento de Juncosa	2	-
Ayuntamiento de Juneda	-	-
Ayuntamiento dels Omellons	1	-
Ayuntamiento de la Pobla de Cérvoles	-	-
Ayuntamiento de Puiggròs	-	-
Ayuntamiento del Soleràs	-	-
Ayuntamiento de Tarrés	-	-
Ayuntamiento dels Torms	-	-
Ayuntamiento del Vilosell	-	-
Ayuntamiento de Vinaixa	-	-
Total	6	-

Noguera	Q	AO
Ayuntamiento de Àger	-	-
Ayuntamiento de Albesa	-	-
Ayuntamiento de Algerri	-	-
Ayuntamiento de Alòs de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Artesa de Segre	1	-
Ayuntamiento de les Avellanes y Santa Linya	-	-
Ayuntamiento de Balaguer	6	-
Ayuntamiento de la Baronia de Rialb	-	-
Ayuntamiento de Belcaire de Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellmunt de Urgell	-	-
Ayuntamiento de Cabanabona	-	-
Ayuntamiento de Camarasa	-	-
Ayuntamiento de Castelló de Farfanya	-	-
Ayuntamiento de Cubells	-	-
Ayuntamiento de Foradada	-	-
Ayuntamiento de Ivars de Noguera	1	-
Ayuntamiento de Menàrguens	-	-
Ayuntamiento de Montgai	-	-
Ayuntamiento de Oliola	-	-
Ayuntamiento de Os de Balaguer	-	-

Ayuntamiento de Penelles	-	-
Ayuntamiento de Ponts	-	-
Ayuntamiento de Preixens	-	-
Ayuntamiento de la Sentiu de Sió	-	-
Ayuntamiento de Tèrmens	-	-
Ayuntamiento de Tiurana	-	-
Ayuntamiento de Torrelameu	1	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de la Aguda	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Meià	-	-
Total	9	-

Pallars Jussà	Q	AO
Ayuntamiento de Abella de la Conca	3	-
Ayuntamiento de Castell de Mur	-	-
Ayuntamiento de Conca de Dalt	-	-
Ayuntamiento de Gavet de la Conca	1	-
Ayuntamiento de Isona y Conca Dellà	1	-
Ayuntamiento de Llimiana	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Segur	1	-
Ayuntamiento de Salàs de Pallars	-	-
Ayuntamiento de Sant Esteve de la Sarga	1	-
Ayuntamiento de Sarroca de Bellera	-	-
Ayuntamiento de Senterada	-	-
Ayuntamiento de Talam	-	-
Ayuntamiento de la Torre de Cabdella	1	-
Ayuntamiento de Tremp	1	-
Total	9	-

Pallars Sobirà	Q	AO
Ayuntamiento de Alins	-	-
Ayuntamiento de Alt Àneu	1	-
Ayuntamiento de Baix Pallars	1	-
Ayuntamiento de Espot	-	-
Ayuntamiento de Esterrí de Àneu	-	-
Ayuntamiento de Esterrí de Cardós	-	-
Ayuntamiento de Farrera	-	-
Ayuntamiento de la Guingueta de Àneu	-	-
Ayuntamiento de Lladorre	-	-
Ayuntamiento de Llavorsí	-	-
Ayuntamiento de Rialp	-	-
Ayuntamiento de Soriguera	1	-
Ayuntamiento de Sort	2	-
Ayuntamiento de Tírvia	-	-
Ayuntamiento de Vall de Cardós	-	-
Total	5	-

Pla d'Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Barbens	-	-
Ayuntamiento de Bell-lloc de Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellvís	-	-
Ayuntamiento de Castellnou de Seana	-	-
Ayuntamiento de Fondarella	-	-
Ayuntamiento de Golmés	-	-
Ayuntamiento de Ivars de Urgell	1	-
Ayuntamiento de Linyola	-	-
Ayuntamiento de Miralcamp	-	-
Ayuntamiento de Mollerussa	1	-
Ayuntamiento del Palau de Anglesola	1	-
Ayuntamiento del Poal	-	-
Ayuntamiento de Sidamon	-	-
Ayuntamiento de Torregrossa	1	-
Ayuntamiento de Vila-Sana	-	-
Ayuntamiento de Vila-sana	1	-
Ayuntamiento de Vilanova de Bellpuig	-	-
Total	5	-
Segarra	Q	AO
Ayuntamiento de Biosca	-	-
Ayuntamiento de Cervera	7	-
Ayuntamiento de Estaràs	-	-
Ayuntamiento de Granyanella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Guissona	-	-
Ayuntamiento de Ivorra	-	-
Ayuntamiento de Massoteres	1	-
Ayuntamiento de Montoliu de Segarra	1	-
Ayuntamiento de Montornès de Segarra	-	-
Ayuntamiento de les Oluges	-	-
Ayuntamiento dels Plans de Sió	1	-
Ayuntamiento de Ribera d'Ondara	-	-
Ayuntamiento de Sanaüja	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de la Plana	1	-
Ayuntamiento de Sant Ramon	-	-
Ayuntamiento de Talavera	-	-
Ayuntamiento de Tarroja de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Torà	1	-
Ayuntamiento de Torrefeta y Florejacs	-	-
Total	12	-

Segrià	Q	AO
Ayuntamiento de Aitona	-	-
Ayuntamiento dels Alamús	-	-
Ayuntamiento de Albatàrrec	1	-
Ayuntamiento de Alcanó	-	-
Ayuntamiento de Alcarràs	-	1
Ayuntamiento de Alcoletge	-	-
Ayuntamiento de Alfarràs	-	-
Ayuntamiento de Alfés	-	-
Ayuntamiento de Alguaire	-	-
Ayuntamiento de Almacelles	1	-
Ayuntamiento de Almatret	-	-
Ayuntamiento de Almenar	1	-
Ayuntamiento de Alpicat	1	-
Ayuntamiento de Artesa de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Aspa	-	-
Ayuntamiento de Benavent de Segrià	-	-
Ayuntamiento de Corbins	-	-
Ayuntamiento de Gimenezells y el Pla de la Font	-	-
Ayuntamiento de la Granja del Escarp	-	-
Ayuntamiento de Llardecans	-	-
Ayuntamiento de Lleida	15	2
Ayuntamiento de Maials	1	-
Ayuntamiento de Massalcoreig	-	-
Ayuntamiento de Montoliu de Lleida	-	-
Ayuntamiento de la Portella	-	-
Ayuntamiento de Puigverd de Lleida	1	-
Ayuntamiento de Rosselló	-	-
Ayuntamiento de Sarroca de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Seròs	-	-
Ayuntamiento de Soses	-	-
Ayuntamiento de Sudanell	-	-
Ayuntamiento de Sunyer	-	-
Ayuntamiento de Torre-serona	-	-
Ayuntamiento de Torrebesses	-	-
Ayuntamiento de Torrefarrera	2	-
Ayuntamiento de Torres de Segre	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de la Barca	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Segrià	1	-
Total	24	3

Solsonès	Q	AO
Ayuntamiento de Castellar de la Ribera	-	-
Ayuntamiento de Clariana de Cardener	-	-
Ayuntamiento de la Coma i la Pedra	1	-
Ayuntamiento de Guixers	-	-
Ayuntamiento de Lladurs	-	-
Ayuntamiento de Llobera	1	-
Ayuntamiento de la Molsosa	-	-
Ayuntamiento de Navès	-	-
Ayuntamiento de Odèn	-	-
Ayuntamiento de Olius	-	-
Ayuntamiento de Pinell de Solsonès	-	-
Ayuntamiento de Pinós	-	-
Ayuntamiento de Riner	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ayuntamiento de Solsona	2	-
Total	4	-

Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Agramunt	2	-
Ayuntamiento de Anglesola	1	-
Ayuntamiento de Belianes	-	-
Ayuntamiento de Bellpuig	1	-
Ayuntamiento de Castellserà	-	-
Ayuntamiento de Ciutadilla	-	-
Ayuntamiento de la Fuliola	-	-
Ayuntamiento de Guimerà	1	-
Ayuntamiento de Maldà	-	-
Ayuntamiento de Nalec	-	-
Ayuntamiento dels Omells de na Gaia	-	-
Ayuntamiento de Ossó de Sió	-	-
Ayuntamiento de Preixana	-	-
Ayuntamiento de Puigverd de Agramunt	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ayuntamiento de Tàrrega	17	-
Ayuntamiento de Tornabous	-	-
Ayuntamiento de Vallbona de les Monges	-	-
Ayuntamiento de Verdú	-	-
Ayuntamiento de Vilagrassa	-	-
Total	22	-

Val d'Aran	Q	AO
Ayuntamiento de Arres	-	-
Ayuntamiento de Bausen	-	-
Ayuntamiento de Bossòst	-	-
Ayuntamiento de Canejan	-	-
Ayuntamiento de Es Bòrdes	-	-
Ayuntamiento de Les	1	-
Ayuntamiento de Naut Aran	1	-
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	1	-
Ayuntamiento de Vilamòs	-	-
Total	3	-

Tarragona

Alt Camp	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguamúrcia	-	-
Ayuntamiento de Alcover	2	-
Ayuntamiento de Alió	-	-
Ayuntamiento de Bràfim	-	-
Ayuntamiento de Cabra del Camp	-	-
Ayuntamiento de Figuerola del Camp	-	-
Ayuntamiento dels Garidells	-	-
Ayuntamiento de la Masó	-	-
Ayuntamiento del Milà	-	-
Ayuntamiento de Mont-ral	1	-
Ayuntamiento de Montferri	-	-
Ayuntamiento de Nulles	-	-
Ayuntamiento del Pla de Santa Maria	-	-
Ayuntamiento del Pont d'Armentera	-	-
Ayuntamiento de Puigpelat	1	-
Ayuntamiento de Querol	1	-
Ayuntamiento de la Riba	-	-
Ayuntamiento de Rodonyà	-	-
Ayuntamiento del Rourell	-	-
Ayuntamiento de Vallmoll	2	-
Ayuntamiento de Valls	6	-
Ayuntamiento de Vila-rodona	-	-
Ayuntamiento de Vilabella	1	-
Total	14	-

Baix Camp	Q	AO
Ayuntamiento del Albiol	1	-
Ayuntamiento del Aleixar	-	-
Ayuntamiento de Alforja	-	-
Ayuntamiento de Almofter	-	-
Ayuntamiento de Arbolí	-	-
Ayuntamiento de la Argentera	1	-
Ayuntamiento de les Borges del Camp	-	-
Ayuntamiento de Botarell	-	-
Ayuntamiento de Cambrils	7	-
Ayuntamiento de Capafonts	-	-
Ayuntamiento de Castellvell del Camp	2	-
Ayuntamiento de Colldejou	-	-
Ayuntamiento de Duesaigües	-	-
Ayuntamiento de la Febró	-	-
Ayuntamiento de Maspujols	-	-
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	4	-
Ayuntamiento de Montbrió del Camp	-	-
Ayuntamiento de Prades	1	-
Ayuntamiento de Pratdip	-	-
Ayuntamiento de Reus	21	1
Ayuntamiento de Riudecanyes	-	-
Ayuntamiento de Riudecols	-	-
Ayuntamiento de Riudoms	-	-
Ayuntamiento de la Selva del Camp	-	-
Ayuntamiento de Vandellòs y el Hospitalet del Infant	4	-
Ayuntamiento de Vilanova de Escornalbou	-	-
Ayuntamiento de Vilaplana	-	-
Ayuntamiento de Vinyols i els Arcs	-	-
Total	41	1

Baix Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de la Aldea	1	-
Ayuntamiento de Aldover	-	-
Ayuntamiento de Alfara de Carles	-	-
Ayuntamiento de la Ametlla de Mar	1	-
Ayuntamiento de la Ampolla	1	-
Ayuntamiento de Benifallet	1	-
Ayuntamiento de Camarles	1	-
Ayuntamiento de Deltebre	5	-
Ayuntamiento de Paüls	-	-
Ayuntamiento del Perelló	1	-
Ayuntamiento de Roquetes	2	-
Ayuntamiento de Tivenys	-	-
Ayuntamiento de Tortosa	3	-
Ayuntamiento de Xerta	-	-
Total	16	-

Baix Penedès	Q	AO
Ayuntamiento de Albinyana	1	-
Ayuntamiento del Arboç	3	-
Ayuntamiento de Banyeres del Penedès	2	-
Ayuntamiento de Bellvei	-	-
Ayuntamiento de la Bisbal del Penedès	4	-
Ayuntamiento de Bonastre	-	-
Ayuntamiento de Calafell	9	-
Ayuntamiento de Cunit	16	1
Ayuntamiento de Llorenç del Penedès	1	-
Ayuntamiento de Masllorç	-	-
Ayuntamiento del Montmell	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys	4	-
Ayuntamiento de Santa Oliva	-	-
Ayuntamiento del Vendrell	13	1
Total	53	2

Conca de Barberà	Q	AO
Ayuntamiento de Barberà de la Conca	1	-
Ayuntamiento de Blancafort	-	-
Ayuntamiento de Conesa	-	-
Ayuntamiento de l'Espluga de Francolí	1	1
Ayuntamiento de Forès	-	-
Ayuntamiento de Llorac	-	-
Ayuntamiento de Montblanc	3	1
Ayuntamiento de Passanant y Belltall	-	-
Ayuntamiento de les Piles	-	-
Ayuntamiento de Pira	-	-
Ayuntamiento de Pontils	-	-
Ayuntamiento de Rocafort de Queralt	-	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Queralt	2	1
Ayuntamiento de Sarraí	-	-
Ayuntamiento de Savallà del Comtat	-	-
Ayuntamiento de Senan	-	-
Ayuntamiento de Solivella	-	-
Ayuntamiento de Vallclara	-	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Riucorb	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Prades	-	-
Ayuntamiento de Vilaverd	-	-
Ayuntamiento de Vimbodí y Poblet	-	-
Total	7	3

Montsià	Q	AO
Ayuntamiento de Alcanar	9	-
Ayuntamiento de Amposta	2	-
Ayuntamiento de Freginals	-	-
Ayuntamiento de la Galera	-	-
Ayuntamiento de Godall	-	-
Ayuntamiento de Mas de Barberans	-	-
Ayuntamiento de Masdenverge	2	-
Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita	2	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Enveja	2	-
Ayuntamiento de Santa Bàrbara	-	-
Ayuntamiento de la Sénia	-	-
Ayuntamiento de Ulldecona	-	-
Total	17	-

Priorat	Q	AO
Ayuntamiento de Bellmunt del Priorat	-	-
Ayuntamiento de la Bisbal de Falset	-	-
Ayuntamiento de Cabacés	-	-
Ayuntamiento de Capçanes	-	-
Ayuntamiento de Cornudella de Montsant	-	-
Ayuntamiento de Falset	1	-
Ayuntamiento de la Figuera	-	-
Ayuntamiento de Gratallops	-	-
Ayuntamiento dels Guiamets	-	-
Ayuntamiento del Lloar	-	-
Ayuntamiento de Marçà	-	-
Ayuntamiento de Margalef	-	-
Ayuntamiento del Masroig	-	-
Ayuntamiento del Molar	-	-
Ayuntamiento de la Morera de Montsant	-	-
Ayuntamiento de Poboleda	-	-
Ayuntamiento de Porrera	-	-
Ayuntamiento de Pradell de la Teixeta	2	-
Ayuntamiento de la Torre de Fontaubella	-	-
Ayuntamiento de Torroja del Priorat	1	-
Ayuntamiento de Ulldemolins	-	-
Ayuntamiento de la Vilella Alta	-	-
Ayuntamiento de la Vilella Baixa	-	-
Total	4	-

Ribera d'Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de Ascó	1	-
Ayuntamiento de Benissanet	-	-
Ayuntamiento de Flix	-	-
Ayuntamiento de Garcia	-	-
Ayuntamiento de Ginestar	1	-
Ayuntamiento de Miravet	-	-
Ayuntamiento de Móra de Ebre	4	-
Ayuntamiento de Móra la Nova	-	-
Ayuntamiento de la Palma de Ebre	-	-
Ayuntamiento de Rasquera	-	-
Ayuntamiento de Riba-roja de Ebre	1	-
Ayuntamiento de Tivissa	1	-
Ayuntamiento de la Torre del Espanyol	-	-
Ayuntamiento de Vinebre	-	-
Total	8	-

Tarragonès	Q	AO
Ayuntamiento de Altafulla	-	-
Ayuntamiento de la Canonja	-	-
Ayuntamiento del Catllar	-	-
Ayuntamiento de Constantí	-	-
Ayuntamiento de Creixell	1	-
Ayuntamiento del Morell	2	-
Ayuntamiento de la Nou de Gaià	-	-
Ayuntamiento dels Pallaresos	2	-
Ayuntamiento de Perafort	2	-
Ayuntamiento de la Pobla de Mafumet	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Montornès	2	-
Ayuntamiento de Renau	-	-
Ayuntamiento de la Riera de Gaià	1	-
Ayuntamiento de Roda de Barà	4	-
Ayuntamiento de Salomó	1	-
Ayuntamiento de Salou	9	-
Ayuntamiento de la Secuita	1	-
Ayuntamiento de Tarragona	21	1
Ayuntamiento de Torredembarra	9	-
Ayuntamiento de Vespella de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Vila-seca	3	-
Ayuntamiento de Vilallonga del Camp	2	-
Total	60	1

Terra Alta	Q	AO
Ayuntamiento de Arnes	-	-
Ayuntamiento de Batea	-	-
Ayuntamiento de Bot	-	-
Ayuntamiento de Caseres	-	-
Ayuntamiento de Corbera d'Ebre	-	-
Ayuntamiento de la Fatarella	-	-
Ayuntamiento de Gandesa	-	-
Ayuntamiento de Horta de Sant Joan	3	-
Ayuntamiento del Pinell de Brai	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Massaluca	-	-
Ayuntamiento de Prat de Comte	-	-
Ayuntamiento de Vilalba dels Arcs	-	-
Total	3	-

b. Consejos Comarcales

	Q	AO	Total
Conselh Generau de Aran	1	-	1
Consejo Comarcal de Osona	2	-	2
Consejo Comarcal del Alt Empordà	3	-	3
Consejo Comarcal del Alt Penedès	1	-	1
Consejo Comarcal del Alt Urgell	1	-	1
Consejo Comarcal de la Anoia	4	-	4
Consejo Comarcal del Urgell	2	-	2
Consejo Comarcal de la Conca de Barberà	1	-	1
Consejo Comarcal de la Garrotxa	1	-	1
Consejo Comarcal de la Noguera	3	-	3
Consejo Comarcal de la Segarra	5	1	6
Consejo Comarcal de la Selva	4	-	4
Consejo Comarcal de la Terra Alta	1	-	1
Consejo Comarcal de les Garrigues	1	-	1
Consejo Comarcal del Bages	1	1	2
Consejo Comarcal del Baix Camp	1	-	1
Consejo Comarcal del Baix Ebre	1	-	1
Consejo Comarcal del Baix Empordà	2	-	2
Consejo Comarcal del Baix Llobregat	5	-	5
Consejo Comarcal del Baix Penedès	4	-	4
Consejo Comarcal del Barcelonès	2	-	2
Consejo Comarcal del Berguedà	2	-	2
Consejo Comarcal del Maresme	3	-	3
Consejo Comarcal del Pallars Sobirà	3	-	3
Consejo Comarcal del Segrià	3	1	4
Consejo Comarcal del Solsonès	-	1	1
Consejo Comarcal del Tarragonès	4	-	4
Consejo Comarcal del Vallès Occidental	24	-	24
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	7	-	7
Total	92	4	96

c. Diputaciones

	Quejas
Diputación de Barcelona	62
Diputación de Girona	4
Diputación de Lleida	8
Diputación de Tarragona	11
Total	85

d. Entidades metropolitanas

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Entidad Metropolitana del Transporte (EMT)	14	1	15
Entidad Metropolitana de los Servicios Hidráulicos y del Tratamiento de Residuos	1	-	1
Total	15	1	16

e. Entidades municipales descentralizadas

	Quejas
Entidad Municipal Descentralizada de Rocallaura	1
Entidad Municipal Descentralizada de Valldoreix	2
Entidad Municipal Descentralizada del Pla de la Font	1
Total	4

f. Mancomunidades

	Quejas
Mancomunidades intermunicipales Voluntària La Plana	1
Mancomunidades intermunicipales Verge dels Socors	1
Total	2

9. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: servicios de interés general

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Aigües de Barcelona (AGBAR)	15	-	15
FECSA-ENDESA	90	4	94
Gas Natural	16	-	16
Red Eléctrica de España	-	1	1
Telefónica España, SAU	37	-	37
Total	158	5	163

3. 8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos

Defensores extranjeros	Recibidas		Trasladadas		Total
	<2010	2010	<2010	2010	
Comisión Nacional de Derechos Humanos de México	-	-	-	1	1
Defensoría del Pueblo de Venezuela	-	1	-	-	1
Le Médiateur du Maroc	-	-	1	-	1
The European Ombudsman	1	1	-	1	3
The National Ombudsman of Netherlands	-	-	2	-	2
Total	1	2	3	2	8

Defensores autonómicos y estatales	Recibidas		Trasladadas		Total
	<2010	2010	<2010	2010	
Defensor estatal					
Defensor del Pueblo de España	35	23	53	198	309
Defensores autonómicos					
Ararteko	-	-	-	1	1
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	4	-	-	-	4
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	-	-	3
Defensora del Pueblo Riojano	1	1	-	-	2
Diputado del Común de Canarias	-	2	1	-	3
El Justicia de Aragón	5	9	-	1	15
Procurador del Común de Castilla y León	2	-	-	-	2
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	2	1	-	1	4
Total	51	37	54	201	343

Defensores locales	Recibidas		Total
	<2010	2010	
Defensor de la Ciutadania de Amposta	-	1	1
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	-	1
Defensor de la Ciutadania de Girona	7	3	10
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	4	1	5
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	3	4	7
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	4	2	6
Defensor del Ciutadà de Granollers	5	-	5
Defensor del Ciutadà de Mataró	9	2	11
Defensor del Ciutadà de Montblanc	1	-	1
Defensor del Ciutadà de Ripollet	3	1	4
Defensor del Ciutadà de Salt	1	-	1
Síndic de Greuges de L'Escala	1	-	1
Síndic de Greuges de Rubí	4	4	8
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	10	4	14
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	7	1	8
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	4	6
Síndic de Greuges de Tarragona	4	-	4
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	32	33	65
Síndic de Greuges Municipal de Reus	8	7	15
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona	4	-	4
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	-	2
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	6	11	17
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	24	15	39
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	-	3
Síndic Personer de Mollet	12	5	17
Síndica de Greuges de Barcelona	10	9	19
Síndica Municipal de Greuges d'Uldecona	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Manlleu	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	-	1
Sindicatura de Greuges d'Igualada	3	-	3
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	24	31	55
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	14	15	29
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	1	1	2
Total	215	157	372

Defensores universitarios	Recibidas		Total
	<2010	2010	
Síndic de Greuges de la Universitat de Girona	1	1	2
Total	1	1	2

4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Este apartado tiene como objetivo analizar y valorar la gestión del Síndic de Greuges en relación a los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Se recogen dos tipos de informaciones: por una parte, las modificaciones, las mejoras en la gestión de los expedientes y la evaluación del tiempo de tramitación de acuerdo con los criterios previstos en la Carta de servicios y, por la otra, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic

Durante el año 2010, y ya durante el nuevo mandato del Síndic y la aplicación de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, se han introducido modificaciones en la gestión de los expedientes:

a) Como consecuencia de la aplicación del artículo 39 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, se comunica a la Administración la existencia de quejas que no le han sido remitidas previamente para que les dé respuesta.

b) Se han incorporado nuevas formas de requerir a las administraciones para que den respuesta a las solicitudes del Síndic. Aparte del sistema de requerimiento individual de los expedientes, se han enviado dos cartas a todas las administraciones locales explicando las consecuencias que podía tener la falta de colaboración de las administraciones en la tramitación de los expedientes. La primera carta se envió en julio y daba como fecha límite el mes de septiembre y la segunda carta se envió al inicio del mes de diciembre.

Los resultados de estas medidas (veáse tabla 1) muestran que el nivel de respuesta de la Administración se ha incrementado un 22,26% durante el año 2010 (8.667) respecto al año 2009 (7.089). A pesar de que el segundo trimestre del 2010 tuvo un alto nivel de respuesta respecto a 2009, el incremento más significativo se dió en el mes de septiembre (59,28%).

Tabla 1: Número de respuestas recibidas por meses

	2009	2010	Variación 2010-2009 (%)
Enero	484	455	-5,99
Febrero	549	577	5,10
Marzo	588	821	39,63
Abril	579	775	33,85
Mayo	570	766	34,39
Junio	558	599	7,35
Julio	703	939	33,57
Agosto	342	350	2,34
Septiembre	388	618	59,28

Octubre	582	680	16,84
Noviembre	820	906	10,49
Diciembre	926	1.181	27,54
Total	7.089	8.667	22,26

En cuanto al número de respuestas por tipo de administración, en cifras absolutas, la Administración de la Generalitat y la local son las que han tenido un crecimiento de respuestas mayor en relación con el 2009; en términos relativos, han sido los organismos y las administraciones bajo el epígrafe "Otras administraciones", que agrupa los consorcios y, particularmente, el Consorcio de Educación de Barcelona. En cualquier caso, la Administración de la Generalitat es la que más respuestas ha dado al Síndic (casi 4.800 de un total de 8.667 recibidas).

Tabla 2: Número de respuestas por tipo de administración

	2009	2010	Variación 2010-2009
Administración autonómica (%)	3.757 (53,0)	4.797 (55,35)	27,68
Administración general del Estado (%)	10 (0,14)	7 (0,08)	-30,00
Administración institucional (%)	71 (1,00)	105 (1,21)	47,89
Administración de justicia (%)	162 (2,29)	191 (2,20)	17,90
Administración local (%)	2.887 (40,73)	3.273 (37,76)	13,37
Asociaciones municipalistas (%)	2 (0,03)	2 (0,02)	0,00
Servicios de interés general (%)	148 (2,09)	161 (1,86)	8,78
Otras administraciones (%)	52 (0,73)	131 (1,51)	151,92
Total	7.089 (100)	8.667 (100)	22,26

Si se analiza el nivel de respuesta por distribución mensual de la Administración autonómica, las pautas en la respuesta son diferentes. Así, la Administración de la Generalitat tuvo un alto nivel de respuesta durante el segundo trimestre del 2010 y durante el mes de septiembre (71,15%). En cambio, a partir de esta fecha, como consecuencia del periodo electoral y del cambio de Gobierno, el nivel de respuesta se ha ido reduciendo.

Tabla 3: Nivel de respuesta mensual de la Administración autonómica

	2009	2010	Variación 2010-2009 (%)
Enero	281	212	-24,56
Febrero	251	344	37,05
Marzo	278	445	60,07
Abril	312	473	51,60
Mayo	291	526	80,76
Junio	262	316	20,61
Julio	367	583	58,86
Agosto	143	126	-11,89
Septiembre	208	356	71,15
Octubre	320	407	27,19
Noviembre	441	535	21,32
Diciembre	603	474	-21,39
Total	3.757	4.797	27,68

La Administración local (tabla 4) ha tenido una distribución desigual en función del mes respecto al 2009, si bien los incrementos más significativos, de acuerdo con los requerimientos que se han realizado desde el Síndic de Greuges, se han producido durante los meses de diciembre (115,93%) y septiembre (43,79%), coincidiendo con los requerimientos y el recordatorio de respuestas pendientes realizados a todos los ayuntamientos del país.

Tabla 4: Nivel de respuesta de la Administración local

	2009	2010	Variación 2010-2009 (%)
Enero	170	204	20,00
Febrero	260	195	-25,00
Marzo	273	305	11,72
Abril	224	253	12,95
Mayo	242	196	-19,01
Junio	246	237	-3,66
Julio	287	292	1,74
Agosto	184	208	13,04
Septiembre	153	220	43,79
Octubre	218	221	1,38
Noviembre	335	305	-8,96
Diciembre	295	637	115,93
Total	2.887	3.273	13,37

c) Una tercera modificación en la gestión de los expedientes han sido los destinatarios a los que se dirigen las solicitudes de información de la Generalitat de Cataluña. En este sentido, se envían las solicitudes directamente a las unidades directivas en vez de a las consejerías de los

departamentos de la Generalitat de Cataluña. Sin embargo, para facilitar el control de los expedientes que hasta ahora realizaban los gabinetes de las consejerías, se envía a través del portal EACAT un resumen semanal a los gabinetes.

Para conocer los efectos que ha tenido esta medida, se ha comparado el número de solicitudes realizadas a los departamentos de la Generalitat de Catalunya desde el 1 de julio de 2010 (momento en que se empieza a aplicar la medida) y el número de respuestas recibidas hasta el 31 de diciembre de 2010, respecto al año 2009. Los resultados, que se muestran en la tabla 5, explican el incremento de un 10,57% en las respuestas obtenidas de los departamentos de la Generalitat, como consecuencia de haberse dirigido directamente a las unidades directivas en vez de enviarlas a las consejerías.

Tabla 5: Respuestas recibidas a demandas solicitadas a la Generalitat de Cataluña desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2009 y de 2010

	Solicitudes	Respuestas	% Respuestas
2009	170	204	45,55%
2010	260	195	56,12%

Ciertamente, es difícil determinar en qué medida ha podido influir en este dato la finalización de la legislatura del Gobierno de la Generalitat de Cataluña y, por lo tanto, la necesidad de finalizar la tramitación de algunos expedientes con el Síndic. A pesar de ello, sí que parece que se aprecia una mayor agilidad en la respuesta cuando los escritos se han dirigido a las unidades directivas y se ha garantizado en paralelo su control desde las consejerías.

4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes

En cuanto al tiempo de tramitación de los expedientes, el cálculo de su duración se ha realizado a partir del recuento de días hábiles.

Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic de Greuges durante el 2010 (10.868) en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración y el cierre), 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 del Síndic, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, en su caso, la comunicación o no de la resolución) y el tiempo que tarda la persona requerida para emitir la respuesta a las demandas de información.

Tabla 6: Tiempo de respuesta a las demandas de información

2010	Síndic	Adminis- tración	Persona interesada
Actuaciones	10.868	14.959	2.864
Mediana *	54,72	88,49	24,85

* Tiempo

Las medidas relativas a los requerimientos a las administraciones adoptadas por el Síndic han producido una reducción significativa del tiempo que tarda la Administración en responder (160,05 días en el año 2009 con respecto a 88,49 en el año 2010). En cambio, eso ha generado un incremento de días en la tramitación por parte del Síndic (50,1 días en el año 2009 con respecto a 54,72 días de media en el año 2010).

En cuanto a las personas interesadas, como todos los años, existe una variación entre las personas que presentan inmediatamente la información que solicita el Síndic para continuar la tramitación de los expedientes (un 65% de los interesados responden durante los 10 primeros días hábiles) y las que finalizan por desistimiento las quejas o bien las que no responden a la solicitud de ampliación de datos del Síndic (y, por lo tanto, generan este incremento en la duración de la tramitación).

En lo concerniente a la Administración, la tabla siguiente muestra los datos de tiempo de tramitación por tipo de administración.

Tabla 7: Tiempo de tramitación por tipo de administración

	Número de casos	Medi- ana
Administración autonómica	7.531	82,87
Administración general del Estado	20	153,57
Administración institucional	179	88,58
Poder legislativo autonómico, estatal, europeo	4	39,35
Administración de justicia	160	88,76
Administración local	6.633	97,09
Servicios de interés general	213	47,16
Otras administraciones	219	56,95

Como puede observarse en la tabla, los servicios de interés general, de acuerdo con los convenios que el Síndic firmó con las empresas que prestan este tipo de servicios, son los entes que menos tardan en contestar.

Por otra parte, los datos, como ya se ha señalado anteriormente, muestran de nuevo que los plazos más importantes que se han reducido respecto a otros años son los de la Administración local y la Administración autonómica. Finalmente, la Administración general del Estado es la Administración que más tarda en contestar.

4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges

La Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges tiene por objetivo establecer compromisos con las personas interesadas sobre la tramitación y la calidad en la gestión de los expedientes de queja y de las consultas de información.

Compromiso	Medi- ana	Nivel cumpli- miento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 9 a 19 horas durante todo el año.		100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se haya presentado a la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	1,9 minu- tos	99,85%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante SAP) tiene que dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	3,1 días hábiles	82,43%
El SAP tiene que dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en el que se haya recibido la solicitud de información.	0,28 días	93,28%

Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, tiene que acordar con la persona interesada la data y la hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.	5,7 días	100%
Una vez formulada la solicitud de la persona interesada para concertar una cita en un desplazamiento del Síndic, el SAP se tiene que poner en contacto para determinar la hora con una antelación mínima de 24 horas.	55,4 horas	100%
El acuse de recibo de la queja se tiene que enviar en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito a la institución.	2,7 días hábiles	71,30%
El Síndic de Greuges tiene que pedir información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	21,81 días hábiles	56,70%
Una vez se hayan hecho todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, se debe notificar la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe.	41,41 días hábiles	59,10%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, éste tiene que comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.	35,56 días hábiles	41,50%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984, se tiene que hacer en un plazo no superior a 15 días hábiles.	15,92 días hábiles	69,20%

Los datos presentados responden a la decisión de aplicar criterios de plena transparencia en cuanto a los plazos de tramitación de los expedientes en el Síndic. Este año es el primero en que toda la tramitación ya se ha llevado a cabo a través del

sistema informático Sincat, que fue puesto en funcionamiento a finales del 2009.

El incumplimiento de algunos parámetros establecidos en la Carta de servicios, a pesar de que podrían tener justificaciones diferentes, lleva a reflexionar sobre cómo corregir a la baja estas desviaciones el próximo año.

4.4. Valoración de los usuarios en los cuestionarios sobre el servicio recibido en el Síndic de Greuges

Con el objetivo de introducir mejoras en la prestación del servicio que el Síndic de Greuges ofrece a la ciudadanía, a las personas que presentan una queja a la institución se les pide, al finalizar la instrucción de su queja, que respondan un breve cuestionario sobre el servicio recibido.

Desde el 1 de enero de 2010 hasta el 31 de diciembre de 2010, 4.770 personas fueron invitadas a responder el cuestionario. El número total de encuestas recibidas fue de 1.443, o sea un 30,2% del total de encuestas enviadas.

Principales resultados

De forma muy amplia, un 91% de los que responden consideran que “es muy fácil o fácil presentar una queja al Síndic”, un 88% opina que la atención e información recibidas en el primer contacto son buenas o muy buenas y un 76% expresa que “la profesionalidad de las personas que atienden es “satisfactoria o muy satisfactoria”.

La satisfacción general de estas opiniones no puede esconder que un 64% de los que responden el cuestionario consideran que el tiempo transcurrido desde que se presenta la queja hasta que se resuelve es largo o moderadamente largo, frente al 32% que expresa que los plazos son cortos.

Esta opinión mayoritaria que recoge el cuestionario de valoración refuerza la demanda que el Síndic hace sistemáticamente a las administraciones para que respondan con más celeridad a las demandas de información que les llegan desde esta institución. Reducir el tiempo de tramitación debe ser un objetivo compartido entre el Síndic de Greuges y las administraciones objeto de supervisión, en beneficio siempre del ciudadano.

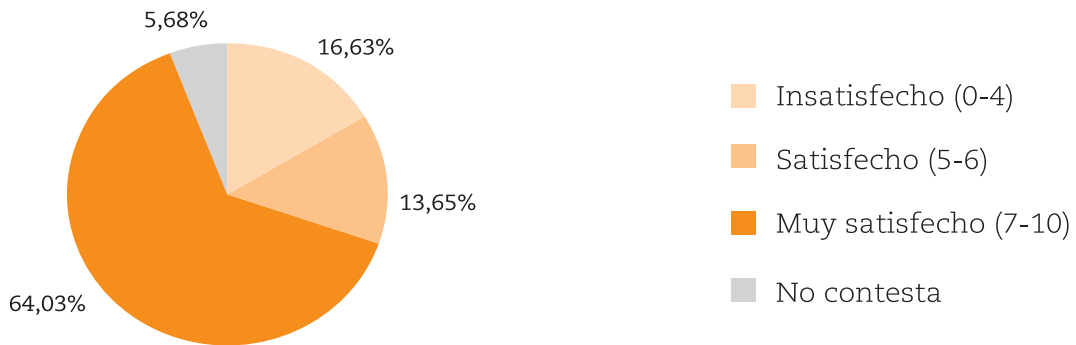
Otro dato relevante es que sólo el 50% de las respuestas avalan que la resolución final de la queja presentada es satisfactoria. La percepción de la persona que presenta una queja de que tiene la razón de su lado no siempre es avalada por las resoluciones del Síndic y, en ocasiones, sólo lo es de forma parcial. Eso explica, como se verá a continuación, una parte de la insatisfacción. A este hecho hay que añadir que la insatisfacción ante la resolución también se explica por la falta de aceptación de las sugerencias, en ocasiones, por parte de las administraciones del Síndic. Un 23% se manifiesta insatisfecho porque la Administración pública no ha cumplido con la resolución del Síndic.

En esta tabla se evidencia que el nivel de satisfacción puede relacionarse claramente con

haber obtenido una resolución favorable a la persona interesada o no. En el caso de una resolución favorable el porcentaje de muy satisfecho crece de manera espectacular en relación a las otras opciones. En el caso de las resoluciones que han sido desfavorables a la persona interesada la valoración de muy satisfecho continúa siendo mayoritaria, pero con menos intensidad y, además, el peso de los que se muestran insatisfechos crece considerablemente.

En resumen, los datos de valoración global del servicio prestado por el Síndic de Greuges le dan una puntuación de 6,92 de una escala del 0 al 10. Trasladando esta nota a una percepción general de satisfacción, puede considerarse que un 64% está muy satisfecho, un 13,65%, satisfecho y un 16,63% insatisfecho.

Resolución	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
Desfavorable	122	31,28%	74	18,97%	194	49,74%	390	100,00%
Favorable	118	12,20%	122	12,62%	727	75,18%	967	100,00%
Otros	-	-	1	25,00%	3	75,00%	4	100,00%
	240	17,63%	197	14,47%	924	68,00%	1.361	100,00%



III. ACTUACIONES INTERNACIONALES E INSTITUCIONALES

1. INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)	363
2. OTRAS RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	365
3. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	367
4. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	372
5. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO	372

1. Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)

Sección europea

a. El Secretariado Europeo en la sede del Síndic de Greuges de Cataluña

Desde la última Junta Mundial del IOI, que se celebró en junio de 2009, se decidió trasladar el Secretariado Europeo del Instituto en Cataluña, a la sede del Síndic de Greuges de Catalunya. Estas decisiones fueron acompañadas de la elección del Síndic, Rafael Ribó, para la presidencia del capítulo europeo del Instituto, y del nombramiento de Judith Macaya (directora de Gabinete del Síndic) como jefa del Secretariado Europeo por los miembros de la Junta Europea del IOI. Por lo tanto, este año ha sido el primer ejercicio entero en el que la oficina ha funcionado en pleno rendimiento desde el cambio de sede.

Las funciones principales del Secretariado son apoyar en la admisión, la gestión y la captación de nuevos miembros, promover y proteger la figura del ombudsman establecido en diferentes niveles, promover y mantener relaciones estables de cooperación e intercambio entre los ombudsmen, motivar la investigación en el campo de la defensa de los derechos y de los defensores, y acercar y desarrollar las actuaciones de los defensores a las diferentes regiones.

A lo largo de este capítulo se explicarán diferentes actuaciones que se han coordinado desde la oficina este año, como la organización de la Conferencia y Asamblea Europea del IOI en Barcelona, la organización de las juntas europeas y la coordinación de las relaciones con el Consejo de Europa.

b. Conferencia y Asamblea Europea del IOI en Barcelona

Bajo el lema “Europa: sociedad abierta”, más de 130 representantes de las instituciones de ombudsman de toda Europa –estatales, regionales o locales– miembros del IOI (International Ombudsman Institute) debatieron en Barcelona los días 4 y 5 de octubre sobre la defensa de los derechos de las personas inmigradas residentes en el continente y la labor de los ombudsmen. Este debate tuvo lugar en el marco de la Conferencia y Asamblea, que se celebra cada cuatro años en una sede diferente y que se otorgó al Síndic de Greuges durante la 5ª reunión de la Junta Europea del IOI, celebrada en marzo de 2006 en Jerusalén.

Cabe destacar la participación en la Conferencia del comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa, Tommas Hammarberg; del defensor del pueblo de la Unión Europea, Nikoforos Diamandouros; del presidente mundial del IOI y ombudsman sueco, Mats Melin; el presidente de la Generalitat de Cataluña, José Montilla, y, finalmente, el anfitrión, presidente de la sección europea del IOI y Síndic de Greuges, Rafael Ribó.

Una conferencia de Michael Villan, presidente de la Comisión de Migraciones del Consejo de Europa, dio paso al trabajo en cuatro talleres sobre los derechos de los inmigrantes, desde cuatro perspectivas diferentes: la participación política, la infancia, la exclusión social y la crisis, y la integración o la asimilación, en los que los defensores expusieron su experiencia en la defensa de los derechos de los inmigrantes que viven en nuestras sociedades.

Un segundo tema de debate fue la aplicación del Tratado de Naciones Unidas sobre la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, y el papel de los defensores. Se contó con la presencia de Malcolm David Evans (Subcomité para la Prevención de la Tortura, de Naciones Unidas), Mauro Palma (Comité para la Prevención de la Tortura, del Consejo de Europa) y Barbara Berneth (Asociación para la Prevención de la Tortura).

En lo concerniente a la asamblea, los miembros del Instituto tuvieron la oportunidad de conocer y aprobar el documento de programas que guiará las actividades del Instituto durante los próximos dos años. De la misma forma, se aprobó la propuesta de nuevos Estatutos, después de la propuesta impulsada por la Junta de Directores.

Finalmente, se llevaron a cabo las elecciones para escoger a dos defensores para dos vacantes de la Junta, después del cese de Yorgos Kaminis, ombudsman griego, y de Mats Melin, ombudsman sueco. En la elección, salieron escogidos Arne Fliflet, ombudsman de Noruega, e Irena Lipowicz, ombudsman de Polonia.

c. Organización de las juntas europeas

La Junta Directiva del IOI se ha reunido durante el 2010 en cinco ocasiones: la primera reunión, que tuvo lugar en el mes de febrero en Rotterdam, fue en el marco del encuentro que el capítulo europeo del IOI celebró con la ejecutiva del IOI, European Ombudsman Institute, para buscar vías de intercambio y de cooperación entre ambos institutos. La segunda, organizada por el

ombudsman de Grecia durante el mes de junio, se focalizó casi totalmente en la preparación de la Asamblea y Conferencia, que tendría lugar en Barcelona. La reunión de Barcelona, previa a la Asamblea, sirvió para formalizar los acuerdos tratados a lo largo del año, en cuanto a la celebración de las elecciones, el cambio en la normativa y la configuración final de la conferencia que se celebraría en Barcelona. La reunión, que tuvo lugar a finales de octubre en las Bermudas, coincidiendo con la reunión de la Junta Mundial, sirvió para distribuir las funciones y los compromisos adquiridos por la Junta Mundial con los nuevos miembros de la Junta Directiva. Finalmente, la reunión que se celebró en noviembre en Oslo sirvió para llevar a cabo el traspaso de responsabilidades a los nuevos miembros de la Junta y para poner en marcha el programa del Instituto, aprobado en la asamblea de Barcelona.

d. Relaciones con el Consejo de Europa

Este año el Síndic ha intensificado las relaciones con el Consejo de Europa. En un primer contacto, en el mes de febrero de 2010, el Síndic se trasladó a Estrasburgo para intentar establecer un vínculo entre el IOI y el Consejo de Europa. Es destacable la reunión que mantuvo con Torbjorn Jagland, secretario general del Consejo de Europa, a quien destacó la función que desempeñan los ombudsmen en la defensa de los derechos y de los valores democráticos, y a quien ofreció la colaboración del IOI para todo aquello que considerase oportuno.

Con el comisario europeo de Derechos Humanos, Thomas Hammarberg, el Síndic mantuvo una reunión de trabajo, para hacer balance de antiguas colaboraciones y proponer otras nuevas, tanto desde la perspectiva del Síndic de Greuges de Catalunya como del IOI.

También hay destacar la reunión que mantuvo con Thomas Market, secretario de la Comisión de Venecia, con quien trató la posibilidad de que el IOI pudiese apoyar a la Comisión en lo concerniente al apartado de defensa de derechos de los informes sobre países democráticos aspirantes a la Unión Europea. Esta reunión hizo que el Síndic, en representación del IOI, fuese invitado a la reunión del pasado mes de diciembre de la Comisión de Venecia, para poder exponer ante todo el plenario las posibilidades de colaboración entre la Comisión y el IOI. El Síndic también se reunió con Andrew Drzemczewski, jefe del Departamento de Cuestiones Jurídicas y Derechos Humanos de la Secretaría de la Asamblea Parlamentaria.

Finalmente, el Síndic tuvo un encuentro con Jean-Philippe Bozouls, jefe de servicio del Congreso de los Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa y Stéphanie Poirel, secretaria de la Comisión Institucional del Congreso, para aportar conocimientos sobre la figura del ombudsman a nivel local y regional.

Hay que hacer una mención explícita a la gran colaboración de Mateo Sorinas, secretario general de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa; de Alfred Sixto, jefe de servicios de la Mesa de la Asamblea Parlamentaria, así como del antiguo presidente de la Asamblea Parlamentaria, Lluís M. de Puig.

En cuanto a la participación del Síndic, por acuerdo de la Junta Europea del IOI, al proyecto Peer-to-peer, cofinanciado por la Unión Europea y el Consejo de Europa, y gestionado desde la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Legales del Consejo de Europa, este año se ha acudido a los dos seminarios organizados. Al primero, sobre el tráfico de seres humanos, que se llevó a cabo en Padua en el mes de junio, asistió la asesora Mar Torrecillas. Al segundo seminario, sobre salud mental, organizado en el mes de noviembre en Bilbao, acudió la asesora Pilar Prims. Finalmente, en el encuentro anual de personas de contacto de la red de estructuras nacionales de derechos humanos promovido por el Consejo de Europa, celebrada a principios de diciembre en Estrasburgo, participó Mar Torrecillas.

e. Relaciones con autoridades de prevención de la tortura

El Síndic mantuvo dos reuniones en Ginebra con representantes de instituciones relevantes en el campo de la prevención de la tortura, en el mes de junio de 2010.

Por una parte, se reunió con Patrice Gillibert, secretario del Subcomité de Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura, para exponerle el reciente nombramiento por el Parlamento de Cataluña del Síndic de Greuges como Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura. Durante el encuentro, tuvieron ocasión de repasar todo el título VIII de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, referente a la Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura, siguiendo el tratado de Naciones Unidas.

Por otra parte, se reunió con la Asociación para la Prevención de la Tortura (conocida como APT), organización mundial que se

dedica desde 1977 a prevenir la tortura. Mark Thomson, el secretario general de la organización, Audrey Olivier, coordinadora del OPCAT, y Barbara Bernath debatieron con el Síndic la extensión de la figura del ombudsman como mecanismo de prevención de la tortura y analizaron el caso de Cataluña.

f. Reunión de coordinación con el Secretariado Mundial del IOI

En el mes de marzo de 2010 se llevó a cabo, en la sede del Secretariado Mundial del IOI (Viena), una reunión de coordinación entre el secretariado europeo y el secretariado mundial.

g. Reunión con la coordinadora de defensores italianos

Ante la situación de los defensores locales italianos, muchos de los cuales sufrieron la supresión de sus oficinas mediante un artículo de la Ley de presupuestos italiana para el 2010, el Síndic acudió a la reunión de coordinación de los defensores italianos, para apoyarles desde el IOI, y mantuvo una reunión con el presidente de la República Italiana, Giorgio Napolitano, para explicarle esta situación e interesarle por el asunto.

Ámbito mundial

a Junta Mundial del IOI

El Síndic acudió, en calidad de presidente del capítulo europeo, en la reunión anual que celebra el Instituto Internacional del ombudsman. El Instituto, que distribuye a sus miembros en capítulos que corresponden a regiones continentales, reúne a los directores una vez al año, y cada año esta reunión se organiza desde un capítulo diferente. En la última edición la organización recayó en el capítulo de Caribe y de América latina, y fue el ombudsman de las Bermudas el anfitrión de la reunión del 17 al 21 de octubre.

Además de la reunión general a la que estaban convocados todos los directores del Instituto, el Síndic presidió el comité electoral, que fue el encargado de redactar una ponencia sobre las elecciones que debían tener lugar en el marco de la reunión.

De la reunión, cabe destacar la elección de una nueva junta, compuesta por la nueva presidenta, Beverley Wakem (ombudsman de Nueva Zelanda),

un nuevo vicepresidente, Tom Frawley (ombudsman de Irlanda del Norte) y un nuevo tesorero, Alan Lai (ombudsman de Hong Kong).

b. Sharpening your teeth

En el marco de las actividades de formación organizadas por el IOI, este año se organizó en la Sede Mundial del Instituto el curso “Sharpening your teeth”, al que asistió, por parte del Síndic, Marta Buil.

El curso, impartido por el ombudsman de Ontario, André Marin, trata de la puesta en práctica de un método de investigación de la mala administración combinado con una estrategia de marketing y comunicación paralela.

2. Otras relaciones de ámbito internacional

AOMF (Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie)

El Síndic participó en las conferencias organizadas en el marco de la Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie, con el título “Petits hommes: Un Symposium international sur les droits de l'enfant”, que se celebró del 21 al 23 de octubre en Moncton (Nouveau-Brunswick, Canadá).

En este simposio, Rafael Ribó llevó a cabo una ponencia basada en el informe monográfico *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* y otras actuaciones destacadas en el marco de la protección de los niños elaborado por el Síndic. Como conclusión, se planteó la necesidad de disponer de un código de buenas prácticas en el campo de la infancia para guiar las políticas públicas de garantía de los derechos de los niños.

FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

En el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, tuvo lugar, del 13 al 15 de septiembre, el XVI Seminario-Taller sobre buenas prácticas de los defensores del pueblo en el ámbito local, organizado por el PRADI (Programa regional de apoyo a las defensorías del pueblo en Iberoamérica), en Montevideo. La directora de Administración y Asuntos Sociales del Síndic, Sílvia Vèrnia, fue la encargada de representar a la institución en este seminario y presentó una ponencia sobre el Código de buenas prácticas administrativas, haciendo una referencia especial a las buenas prácticas sobre el acceso a la información, la publicidad y la

transparencia, así como sobre el derecho de participación.

En cuanto al encuentro anual de la FIO, celebrado del 25 al 29 de octubre en Cartagena de Indias, el Síndic presentó las conclusiones sobre los derechos de los inmigrantes en nuestras sociedades y los mecanismos de prevención de la tortura, extraídas de la Conferencia y Asamblea del IOI celebrada en Barcelona, y mantuvo diferentes reuniones para establecer un puente para mejorar la coordinación y las relaciones entre la FIO y el IOI.

ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

ENOC es una asociación formada por instituciones independientes de defensa de los derechos de los niños. Su misión es facilitar la promoción y protección de los derechos de los niños establecidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños, apoyar 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 institucionalmente en instituciones de defensa de derechos humanos.

Fue fundada en 1997 y actualmente tiene como miembros a treinta y siete instituciones de veintinueve estados. ENOC organiza una reunión anual con la participación de todos sus miembros y de algunos invitados observadores, como otras oficinas de defensores, organizaciones como Unicef e instituciones como la Unión Europea, el Consejo de Europa, etc.

El año 2010 ENOC ha estado marcado por el énfasis en la participación de los niños y jóvenes. En este sentido, a partir de una primera reunión en París los días 25 y 26 de febrero, se define y se propone el proyecto ENYA (European Network for Young Advisors). El proyecto ENYA tiene como objetivo principal vincular a los niños y jóvenes en el trabajo de ENOC y darles la oportunidad de ser escuchados como voz europea.

ENYA se desarrolló metodológicamente como foro virtual en el que todos los asesores jóvenes (young advisors) de las instituciones que disponían de Consejo Asesor Joven (youth pannel) compartían sus posicionamientos y opiniones respecto a cuatro temas principales: la violencia, la educación, la salud y las nuevas tecnologías. El objetivo del debate virtual era llegar a unos puntos y propuestas comunes para presentarlas en la reunión anual de

ENOC del mes de octubre en una sesión conjunta entre los defensores de los menores y representantes de los consejos asesores jóvenes participantes en el proyecto ENYA.

La edición de la reunión anual de ENOC tuvo lugar en Estrasburgo, del 7 al 9 de octubre, la organizó el ombudsman de infancia de Francia y participó Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes. El encuentro de los asesores jóvenes participantes en el proyecto ENYA tuvo lugar durante las mismas fechas en Estrasburgo y contó con la participación de dos miembros del Consejo Asesor Joven del Síndic, Georgina Terribas y Maria Solaguren-Beascoa, y Estel Buch, dinamizadora del Consejo Asesor Joven del Síndic.

El tema vertebrador de la reunión anual de ENOC fue “Escuchar a los niños e incluirlos en la promoción y el cumplimiento de sus derechos”. La reunión anual contó con las intervenciones de Maud de Boer, adjunta al secretario general del Consejo de Europa, Jean Zermatten, vicepresidente del Comité de los Derechos de los Niños de Naciones Unidas, y Marta Santo Pais, secretaria general del representante especial sobre violencia hacia los niños de Naciones Unidas.

Asimismo, se escogió la nueva junta con Patricia Lewsley, defensora de los menores de Irlanda del Norte, como nueva presidenta de ENOC, en sustitución de Dominique Versini, defensora francesa.

El elemento central de la reunión anual de ENOC era el encuentro conjunto entre los defensores miembros de ENOC y los representantes de los consejos asesores jóvenes de los diversos países. La reunión conjunta se desarrolló siguiendo los cuatro temas centrales: la educación, la violencia, la salud y las nuevas tecnologías. Asimismo, la reunión contó con la intervención inicial de Thomas Hammarberg, comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, que abrió la sesión hablando de la importancia del derecho de los niños a ser escuchados.

V Congreso de Organismos Autónomos

El Síndic fue invitado a participar, el 5 y 6 de agosto, en el V Congreso de Organismos Autónomos titulado “Autonomía e información pública”, celebrado en Aguascalientes (México). Los órganos públicos autónomos son las instituciones que en México no están subordinadas a ningún órgano de gobierno. Forman parte de ellos, entre otros, las defensorías

de derechos como la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Durante el Congreso, el Síndic pronunció una de las dos conferencias centrales, titulada “El derecho al acceso a la información: parte fundamental de la evolución democrática del siglo XXI. El papel de los ombudsmen o instituciones similares, como organismos autónomos”, dentro del apartado de experiencias internacionales, en el que también intervinieron Eliza A. Saunders, de la Universidad de Washington, y Joseph Thompson, del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Red de defensores regionales del Defensor del Pueblo Europeo

Este año, como cada dos años, tuvo lugar en el mes de noviembre, en Innsbruck, el VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, organizado por el defensor del pueblo de la Unión Europea, Nikiforos Diamandouros.

De la edición de este año, cabe destacar la reflexión inicial sobre la labor de los defensores regionales, así como la presentación que se hizo de la nueva imagen y plataforma de comunicación que el Defensor del Pueblo Europeo ha diseñado para mantener la coordinación y la relación entre los defensores. El Síndic fue invitado a presentar una ponencia sobre la actuación del Síndic en materia de medio ambiente, en la que hizo una referencia explícita a la resolución sobre el amianto que hizo la institución.

Conferencia sobre el papel del ombudsman

El proveedor de justicia de Portugal, Alfredo José de Sousa, invitó al Síndic a dar una conferencia a la Asamblea de la República de Portugal sobre el ombudsman y la garantía de los derechos fundamentales. En el acto también pronunció una ponencia Álvaro Gil Robles, antiguo comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa.

90° aniversario del establecimiento del ombudsman en Finlandia

El Síndic participó en la celebración del 90° aniversario del establecimiento del ombudsman parlamentario en Finlandia, el día 11 de febrero de 2010. Su titular actual, Petri Jääskeläinen, y su antecesora en el cargo, Rita Leena Paunio, estuvieron presentes durante la ceremonia, que tuvo lugar en el Parlamento finlandés.

10° aniversario del establecimiento del ombudsman en Kosovo

Con motivo del 10° aniversario del establecimiento del ombudsman en Kosovo, y del 62° aniversario de la Declaración de los derechos humanos, el Síndic participó en la conferencia internacional titulada “Soberanía y Derechos Humanos”, celebrada en Pristina el 8 de diciembre de 2010.

El Síndic fue el encargado de presentar una de las ponencias de la mesa redonda sobre la soberanía y los derechos humanos, en el marco de varias experiencias internacionales.

3. Actividades de cooperación internacional

Introducción

El Síndic de Greuges continúa desempeñando una labor de cooperación internacional y destina parte de su personal y de su presupuesto a proyectos de cooperación internacional, siguiendo la voluntad de contribuir a la construcción de una comunidad internacional más segura, justa y solidaria. Además, dispone de los recursos de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y algunas organizaciones internacionales, como la Misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa) en Serbia, que cofinancian sus proyectos.

Con esta función, el Síndic pretende contribuir al fortalecimiento del estado de derecho, la Administración de justicia, así como la promoción y la defensa de los derechos humanos en otros países a través de proyectos específicos, visitas de estudio de intercambio, seminarios de formación, mesas redondas, conferencias y asesoramiento técnico continuado a instituciones públicas de otros países.

La actividad de cooperación del Síndic se ha desarrollado básicamente en los Balcanes, especialmente en Bosnia-Herzegovina y en Serbia, donde ha colaborado con instituciones de ombudsman (defensores del pueblo), parlamentarios, jueces, fiscales, abogados y técnicos de la Administración.

Coincidiendo con el décimo aniversario de la puesta en marcha de los proyectos de cooperación, en el año 2009 se preparó una publicación divulgativa que recoge y presenta la misión llevada a cabo en este ámbito a lo largo de estos diez años. La publicación se ha editado y

divulgado este año en catalán, castellano e inglés.

En el año 2010 los proyectos en los que ha trabajado el Síndic son los de apoyo al ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad, apoyo al ombudsman de Belgrado y asistencia jurídica gratuita en Vojvodina (Serbia).

A continuación se detallan las actividades de cooperación llevadas a cabo durante el año 2010.

Proyecto conjunto con la OSCE para apoyar al ombudsman de Serbia en las áreas de infancia, de personas privadas de libertad y en la estrategia de comunicación externa

Este proyecto se puso en marcha en 2009 a raíz de la firma de un segundo memorándum de entendimiento entre el Síndic y la Misión de la OSCE en Serbia, con el objetivo de reforzar dos áreas concretas de la institución serbia, la dedicada a las personas privadas de libertad y la de los derechos de los niños, así como la estrategia de comunicación externa de la institución y su relación con la ciudadanía. Las actividades del proyecto, que se ha ejecutado hasta el mes de noviembre de 2010, han sido financiadas por el Síndic, la AECID y la OSCE.

Después de que en el año 2009 se desplazase a Barcelona una delegación del ombudsman de Serbia para obtener la información necesaria para comenzar a trabajar en la consecución de los resultados fijados y que expertos del Síndic viajasen a Belgrado para asesorar y realizar el seguimiento pertinente de los trabajos llevados a cabo en las áreas de infancia y personas privadas de libertad, en 2010 se han logrado los resultados esperados, tanto en las dos áreas temáticas como en el ámbito de la comunicación externa.

Visita de estudio al Síndic sobre comunicación y atención al público

Del 8 al 11 de junio, la responsable del Departamento de Comunicación Externa, la adjunta al secretario general responsable de la tramitación de las quejas y cuatro asesores más del ombudsman de Serbia se desplazaron a Barcelona, junto con una delegación del ombudsman de Belgrado, para participar en sesiones de trabajo sobre las técnicas y vías de atención al público, las estrategias de comunicación con la ciudadanía, los desplazamientos de la oficina en el territorio y las relaciones con los defensores locales.

Acompañó a la delegación serbia un representante del Departamento de Derechos Humanos de la Misión de la OSCE en Serbia.

Puesto que el ombudsman de Belgrado, con quien el Síndic ha llevado a cabo otro proyecto este año, tenía intereses similares a los del ombudsman de Serbia en relación con la comunicación y atención al público, el Síndic organizó una visita conjunta de las dos delegaciones. En el apartado 3.1 se dan más detalles de la delegación del ombudsman de Belgrado y las áreas trabajadas en relación con la Administración local.

Como resultado del intercambio de experiencias entre el personal del Síndic y el del ombudsman de Serbia, el equipo de la institución serbia elaboró un plan de comunicación con niños y jóvenes y un plan de comunicación con personas privadas de libertad. Estos documentos, entre otros resultados del proyecto, se presentaron en Belgrado en la rueda de prensa que el Síndic, el ombudsman de Serbia y la OSCE dieron en el mes de noviembre.

Rueda de prensa en Belgrado de presentación de resultados

El día 23 de noviembre, en la sede de la Misión de la OSCE en Serbia, el Síndic, el ombudsman de Serbia y el adjunto al embajador de la OSCE en Serbia divulgaron los resultados conseguidos con el proyecto.

Así, presentaron la web especializada del ombudsman para niños y jóvenes, el material divulgativo de la institución para estudiantes de primaria y secundaria, las normas internas de procedimiento para aplicar a la supervisión in situ de lugares donde se encuentran personas privadas de libertad, el plan de comunicación con niños y jóvenes, así como el plan de comunicación con personas privadas de libertad.

El Síndic, además de destacar la importancia de estos instrumentos para acercar la institución a determinados colectivos, aplaudió la decisión de crear un consejo asesor joven, inspirado en el que se creó en Cataluña a iniciativa del Síndic de Greuges.

Proyecto de apoyo al ombudsman de Belgrado

Este proyecto se ha ejecutado a lo largo del año 2010 con la cofinanciación del Síndic y la AECID. A través de la organización de visitas de estudio en Cataluña y reuniones de trabajo en Belgrado se ha reforzado la capacitación

del personal del ombudsman de Belgrado para la tramitación de quejas y actuaciones de oficio en las áreas de salud, educación, medio ambiente y barreras arquitectónicas, a partir del intercambio de experiencias con el Síndic de Greuges de Cataluña y la Síndica de Greuges de Barcelona.

Asimismo, se ha completado la formación del personal del ombudsman en el trato con el ciudadano (entrevista, atención telefónica, etc.) y en la difusión de la institución: actividades promocionales dirigidas a los ciudadanos y a los medios de comunicación. En este sentido, hay que destacar que el Síndic ha asesorado en el diseño de la estrategia comunicativa externa de la institución serbia.

Finalmente, se ha trabajado en la promoción de la institución del ombudsman ante la Administración local con el objetivo de mejorar la colaboración con el ombudsman.

Visitas de estudio en Barcelona sobre comunicación y atención al público y sobre áreas sectoriales de actuación (salud, medio ambiente, educación y barreras arquitectónicas)

Como ya se ha mencionado con anterioridad, una delegación del ombudsman de Belgrado también participó en la visita de estudio sobre comunicación y atención al público que tuvo lugar en el Síndic en el mes de junio. La delegación del ombudsman municipal estuvo encabezada por la titular de la institución, su adjunta, el jefe de Servicios Generales y la secretaria del Servicio de Expertos.

Aparte de analizar los temas de comunicación y de atención al público, la delegación del ombudsman de Belgrado tuvo la oportunidad de conocer en profundidad las relaciones del Síndic con los defensores municipales de Cataluña, los convenios de colaboración firmados en este sentido, los convenios de supervisión singularizada que el Síndic tiene con varias poblaciones de Cataluña y como se lleva a cabo la interlocución del Síndic con los responsables de la Administración municipal para tratar temas objeto de expedientes de queja.

Asimismo, el equipo del ombudsman de Belgrado pudo visitar su institución homóloga en Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona, lo que le permitió tener una visión más completa sobre los temas mencionados

anteriormente. Del 12 al 16 de octubre, tuvo lugar la segunda visita de estudio en el Síndic. Esta vez, la temática de las sesiones de trabajo se dividió en cuatro áreas de actuación: salud, medio ambiente, educación y barreras arquitectónicas.

Los adjuntos y asesores del Síndic de Greuges de Cataluña y de la Síndica de Greuges de Barcelona responsables de cada área presentaron a sus homólogos serbios la misión llevada a cabo por su institución en estos ámbitos.

También se trataron cuestiones de protección social y relacionadas con las personas de la tercera edad. Cabe destacar que, teniendo en cuenta el gran interés que mostró la delegación serbia en la regulación normativa de la tenencia de animales domésticos y potencialmente peligrosos, así como en las previsiones normativas sobre la calidad odorífera, se han traducido al serbio varias leyes y reglamentos de ámbito estatal y catalán.

Jornada en Belgrado sobre la violencia a las escuelas

El día 9 de julio, Montse Cusó, asesora del Síndic, Marino Villa, adjunto a la Síndica de Greuges de Barcelona y Arantxa Díaz, co-coordinadora de los proyectos de cooperación internacional del Síndic, participaron en una mesa redonda sobre violencia en los centros escolares.

La mesa redonda, que tuvo lugar en la sede del Ayuntamiento de Belgrado y fue conjuntamente organizada por el Síndic y el Ombudsman de Belgrado, abordó el análisis de la situación actual, la prevención y las acciones que deben llevarse a cabo para hacer frente a este problema.

Además de los representantes de las instituciones catalanas, que analizaron el papel del ombudsman en estos casos, también participaron altos cargos de la Administración municipal de Belgrado, que expusieron y debatieron los temas siguientes: la responsabilidad penal y jurídica de los menores, los programas de prevención llevados a cabo en instituciones preescolares, así como la relación entre violencia en las escuelas y violencia familiar y social.

Al acabar la mesa redonda, se presentaron las conclusiones en la rueda de prensa posterior. La jornada de trabajo finalizó con una reunión de los representantes catalanes con el personal del ombudsman de Belgrado, donde se trataron temas generales de funcionamiento de las instituciones de ombudsman, con un enfoque

especial en la colaboración con la Administración local.

Establecimiento de la asistencia jurídica gratuita en Serbia, en particular en la región de Vojvodina

Desde el año 2002, el Síndic promueve en Serbia la institucionalización de un modelo de asistencia jurídica gratuita a través de proyectos de cooperación que han resultado en la instauración de un sistema que actualmente se está manteniendo con fondos de la Administración serbia.

Cabe recordar que el modelo de asistencia jurídica gratuita promovido por el Síndic en Serbia está basado en el sistema español y, por lo tanto, integrado por dos servicios, el de orientación jurídica y el de turno de oficio. El primero consiste en asesorar jurídicamente de forma gratuita a todos los ciudadanos que se dirigen al servicio. El segundo permite que las personas que acreditan falta de recursos económicos suficientes puedan disponer gratuitamente de los servicios de un abogado ante los tribunales, lo que garantiza el acceso a la justicia, en condiciones de igualdad, de todas las personas, con independencia de sus recursos económicos.

Los dos servicios son prestados por los colegios de abogados, como garantía de calidad e independencia, y financiados por la Administración, en tanto que servicio público.

El proyecto de asistencia jurídica gratuita en Vojvodina se puso en marcha en 2008 con fondos propios de la ACCD (la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo) y de la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), articulado basándose en dos líneas de trabajo: el establecimiento del servicio de orientación jurídica y el turno de oficio en todo el territorio de la Provincia Autónoma de Vojvodina, por una parte, y la contribución a la institucionalización de la asistencia jurídica gratuita en el territorio de Serbia a través de la sensibilización de las autoridades serbias, por la otra.

Mediante este proyecto se hace un salto cualitativo importante, ya que se pasa de un ámbito que hasta entonces era estrictamente municipal a un ámbito regional, que abarca toda la región de Vojvodina. O sea, en los municipios serbios donde se instauró el sistema entre los años 2003 y 2007, era el ayuntamiento el que se hacía cargo tanto de los gastos del servicio de orientación jurídica como del turno de oficio y, por lo tanto, el acceso a estos servicios estaba limitado a los residentes de aquellos municipios. En cambio, desde el año 2008,

en Vojvodina, los servicios de orientación jurídica son financiados por varios ayuntamientos, mientras que el turno de oficio es sufragado por el Gobierno Regional de Vojvodina.

Si en 2008 y 2009, tal y como se detalla en los informes correspondientes al Parlamento, se dedicaron al despliegue progresivo de los servicios de orientación jurídica y turno de oficio en el territorio de Vojvodina (primera línea de trabajo), en 2010 el Síndic se ha centrado en divulgar sus resultados para contribuir a la institucionalización del sistema en toda Serbia (segunda línea de trabajo).

Con este fin, Arantxa Díaz, co-coordinadora del proyecto por parte del Síndic, se reunió en Belgrado en el mes de mayo con Vojkan Simic, responsable en la materia de asistencia jurídica gratuita del Departamento de Integración Europea y Proyectos Internacionales del Ministerio de Justicia; Gordana Paulic, secretaria de Estado del Ministerio de Justicia; Mirjana Cevtkovic, de la Delegación de la Unión Europea en Serbia, y Marko Karadzic, secretario de Estado de Derechos Humanos del Ministerio de Derechos Humanos y Minorías.

Asimismo, en la reunión que el Síndic mantuvo en el mes de noviembre en el Ministerio de Justicia de Serbia con los dos viceministros Vojkan Simic y Slobodan Boskovic, los altos cargos del ministerio serbio, reconociendo los buenos resultados de la labor llevada a cabo por el Síndic con el establecimiento de este sistema, se mostraron muy interesados en colaborar en el proyecto. En concreto, se logró el compromiso de que el Síndic de Greuges sería incluido en el grupo de trabajo de elaboración del proyecto de ley de asistencia jurídica gratuita que próximamente se formaría en el seno del Ministerio, para que la experiencia y los resultados del proyecto fuesen tenidos en cuenta en la futura institucionalización de un modelo de asistencia jurídica gratuita en Serbia.

Cabe decir que el objetivo final es demostrar que el modelo de asistencia jurídica gratuita impulsado desde el año 2002 hasta ahora en diferentes puntos del territorio de Serbia y extrapolado más tarde en Vojvodina puede funcionar como un sistema integral aplicado a un territorio supramunicipal (Vojvodina) que, además, en este caso representa a un 27% del total de la población de Serbia.

Al demostrar que el modelo impulsado por el Síndic es válido como sistema integral aplicado a un territorio supramunicipal, se está consiguiendo

demostrar, a escala reducida, que el sistema puede funcionar en toda Serbia.

Participación en una mesa redonda en Belgrado para promover el establecimiento de un sistema de asistencia jurídica sostenible en Serbia

El día 8 de marzo, Biljana Bjeletic, responsable del proyecto por parte del Colegio de Abogados de Voivodina, participó en una mesa redonda organizada por MPDL (Movimiento para la Paz), IDC Serbia (Iniciativa para el Desarrollo y la Cooperación) y la Fundación del Consejo General de la Abogacía Española.

La mesa redonda tenía como objetivo analizar y debatir un posible sistema sostenible de asistencia jurídica gratuita en Serbia. En este contexto, Bjeletic pudo exponer el sistema promovido e instaurado en Serbia por el Síndic de Greuges y constatar que actualmente en Serbia no hay un modelo tan consolidado y con resultados visibles sobre el terreno como éste.

Rueda de prensa de presentación de resultados y datos estadísticos del proyecto para los años 2008, 2009 y 2010

El día 22 de noviembre, Rafael Ribó participó en la rueda de prensa que tuvo lugar en la capital de Voivodina, Novi Sad, para dar a conocer los resultados conseguidos con el proyecto y presentar los datos estadísticos de los servicios de orientación jurídica correspondiente a los años 2008, 2009 y 2010 y los del turno de oficio de los años 2009 y 2010.

El Síndic destacó el avance cualitativo que representaba este proyecto teniendo en cuenta su carácter supramunicipal y el alcance global en todo el territorio de Voivodina. También subrayó la sostenibilidad como el aspecto clave del proyecto en la medida en que quedaba garantizada su permanencia en el tiempo, ya que los costes son asumidos por la Administración serbia. Eso hace que pueda hablarse ya de un sistema establecido en vez de un proyecto.

La rueda de prensa se dio en la sede del Gobierno de Voivodina y también participaron el embajador de España en Serbia y representantes del Gobierno y del Colegio de Abogados de Voivodina. Durante la rueda de prensa se distribuyó una carpeta con los datos estadísticos del proyecto.

Cabe destacar que desde junio de 2008 hasta junio de 2010 se habían atendido en los servicios de orientación jurídica a 4.136 personas, el 57% de las cuales eran mujeres. De la totalidad de personas atendidas, el grupo más numeroso, el 45%, eran personas desempleadas. En cuanto a las materias, se concluyó que el 43% de los casos sobre los que se asesoró en los servicios de orientación pertenecían a la jurisdicción civil.

En relación con el turno de oficio, de las 778 solicitudes de asistencia letrada gratuita aceptadas y tramitadas desde el 4 de mayo de 2009 al 10 de octubre de 2010 en todo Voivodina, el 68% fueron presentadas por mujeres. El 80% del total de las solicitudes fueron presentadas por desocupados.

Los casos tramitados a través del turno de oficio fueron mayoritariamente de la jurisdicción civil (78%).

Reconocimiento de este modelo de asistencia jurídica gratuita por parte del Consejo de Europa

Gracias a este proyecto, Voivodina dispone de un sistema global de asistencia jurídica gratuita, coordinado, coherente, económicamente sostenible y sufragado con fondos públicos.

Cabe decir que la experiencia de Voivodina aporta una base sólida para el establecimiento de un sistema de justicia gratuita en toda Serbia. Así lo ha entendido el Consejo de Europa, que en su informe de 19 de agosto de 2010, titulado Apoyo a la Reforma de la Justicia en Serbia a la luz de los estándares del Consejo de Europa recomienda que se aplique en toda Serbia el modelo de asistencia jurídica gratuita establecido en Voivodina debido a los buenos resultados, así como la viabilidad y la sostenibilidad demostradas.

Edición y distribución de la publicación dedicada a los diez años de cooperación internacional del Síndic en tres lenguas

Coincidiendo con el décimo aniversario de la puesta en marcha de los proyectos de cooperación, en el año 2009 se trabajó en una publicación divulgativa que presenta la labor llevada a cabo por el Síndic en este ámbito a lo largo de estos años.

En el año 2010 se han editado 500 ejemplares en cada una de las lenguas siguientes: catalán, castellano e inglés, y se ha hecho una amplia distribución, con muy buen recibimiento en instituciones de ámbito catalán, estatal e internacional.

De forma sistemática y gráfica se hace un repaso de los proyectos en que se ha trabajado, haciendo referencia a las instituciones participantes, los objetivos de las actividades y los resultados que cabe destacar.

Identificación de nuevos proyectos

Durante el año 2010 se han mantenido contactos con el Ombudsman para los Derechos Humanos de Bosnia-Herzegovina y el Ombudsman de Macedonia con la finalidad de explorar la identificación de nuevos proyectos que muy probablemente se materializarán el año que viene.

4. Relaciones de ámbito estatal

XXV Jornadas de Coordinación de Defensores Autonómicos y Estatal

La edición de este año de las Jornadas de Coordinación ha sido organizada por la defensora de la Rioja, María Bueyo. La 25ª edición de las Jornadas, que tenían como objetivo analizar el impacto de la crisis en las instituciones de defensa de derechos, tuvo lugar en Logroño, del 26 al 29 de septiembre de 2010.

Como en otras ocasiones, antes de la celebración de las Jornadas se realizaron tres talleres técnicos de coordinación bajo el eje de la crisis. El primer taller, que se hizo en Pamplona del 19 al 20 de abril, organizado por el Defensor de Navarra, trató sobre el impacto de la crisis en el sector económico y laboral y asistió el asesor del Síndic Joaquim Soler. El segundo taller, realizado en Murcia el 26 y 27 de abril, organizado por el Defensor de Murcia, trató sobre la evaluación de las medidas de apoyo a las familias en materia de vivienda y el Síndic fue representado por Núria Sala, asesora de la institución. Finalmente, el tercer taller se llevó a cabo en Zaragoza los días 3 y 4 de mayo, sobre el impacto de la crisis en la actividad de las defensorías, y fue M. Àngels Gayoso la asesora encargada de representar al Síndic.

XXV aniversario del establecimiento del Diputado del Común (La Palma)

El 7 de mayo de 2010, en Santa Cruz de la Palma, el Síndic asistió a la celebración del XXV aniversario de la institución del Diputado del Común en las Islas Canarias. El acto consistió en la inauguración de una exposición sobre los 25 años de la institución, así como una conferencia pronunciada por el defensor del pueblo, Enrique Múgica, presentada por el diputado del común, Manuel Alcaide.

Encuentro de la Red Vives de Defensores Universitarios

Como cada año, el Síndic fue invitado a participar en la Red Vives de Defensores Universitarios, celebrada, en esta ocasión, en Elche. El encuentro, que es un marco de intercambio para los defensores universitarios, cuenta con la presencia de todos los síndics universitarios de las universidades de habla catalana.

5. Relaciones de ámbito local y desplazamientos al territorio

Relaciones con la Síndica de Barcelona

En el año 2010 se llevaron a cabo dos actos con la Síndica de Barcelona. En el primero, en el mes de noviembre, se celebró una jornada de coordinación en la que se trataron, de forma monográfica, cuestiones relacionadas con la infancia. El segundo, en el mes de diciembre, fue la firma del convenio de colaboración entre el Síndic de Greuges y la Síndica Municipal de Barcelona, que se llevó a cabo al Ayuntamiento.

Toma de posesión de síndics locales

En el mes de febrero de 2010 el Síndic fue invitado al acto de toma de posesión de la síndica de Terrassa, Isabel Marquès Amat. Posteriormente, en mayo de 2010, también acudió al acto de toma de posesión de la síndica de greuges de Barcelona, M. Assumpció Vila, en el que pronunció un discurso.

Firmas de convenios de colaboración con ayuntamientos

Este año el Síndic ha llevado a cabo la firma de cuatro convenios más de supervisión singular: Esparreguera (20 de enero de 2010), Matadepera (20 de enero de 2010), Tàrrega (20 de enero de 2010), Roses (20 de mayo de 2010) y Sant Andreu de Llavaneres (16 de noviembre de 2010).

Veinte años de síndics y defensores locales en Cataluña

El pasado 20 de noviembre de 2010 tuvo lugar la celebración del XX aniversario del establecimiento de la institución del Síndic en el ámbito local de Lleida, que coincidió con unas jornadas de formación para síndics locales el mismo día. El Síndic fue invitado al acto central de esta conmemoración, en el que pronunció una ponencia, junto con el presidente del Parlamento de

Municipios a los que el Síndic ha desplazado su oficina en el año 2010

Municipio	Fecha visita	Visitas		
		Quejas	Consultas	Total
Sant Adrià de Besòs	20/01/2010	4	6	10
Canet de Mar	28/01/2010	5	13	18
Castellar del Vallès	09/02/2010	14	14	28
Sant Sadurní d'Anoia	11/02/2010	9	13	22
Castelldefels	18/02/2010	26	27	53
Manlleu	25/02/2010	14	21	35
Torelló	25/02/2010	20	20	40
Cubelles	03/03/2010	10	9	19
Barberà del Vallès	11/03/2010	8	10	18
Sant Pere de Ribes	18/03/2010	5	8	13
Cardedeu	25/03/2010	5	11	16
Gavà	22/04/2010	23	26	49
Esparreguera	26/04/2010	21	16	35
Matadepera	27/04/2010	9	14	25
Tàrraga	29/04/2010	13	21	34
Castellar del Vallès	11/05/2010	4	7	11
Canet de Mar	19/05/2010	3	8	11
Salt	20/05/2010	11	12	23
Sant Adrià de Besòs	26/05/2010	3	5	8
Blanes	16/06/2010	9	28	36
Cervera	22/06/2010	12	17	27
Torelló	01/07/2010	13	13	20
Vielha	13/07/2010	5	4	9
Sant Sadurní d'Anoia	15/09/2010	7	4	11
Salou	16/09/2010	6	22	28
Sants-Montjuïc (Barcelona)	30/09/2010	8	6	14
Rubí	14/10/2010	29	19	46
Sant Pere de Ribes	11/11/2010	7	16	19
Vilanova i la Geltrú	18/11/2010	29	30	52
Badalona	16/12/2010	14	26	35
Total		346	446	765

IV. ACTUACIONES DE PRENSA Y COMUNICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN	377
2. COLABORACIONES PERIÓDICAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	377
3. RUEDAS DE PRENSA CONVOCADAS POR EL SÍNDIC	377
4. INTERNET	378
5. CAMPAÑA DE PUBLICIDAD EN AUTOBUSES Y ACCIONES DE MARKETING DIRECTO	378
6. VISITAS ESCOLARES Y FORMATIVAS EN LA SEDE DEL SÍNDIC	379

1. Introducción

La difusión de la labor del Síndic en los medios de comunicación es una de las vías para dar a conocer la institución y su misión de defensa de los derechos y de supervisión de la Administración y las empresas que prestan un servicio de interés general.

En el año 2010 las apariciones del Síndic en los medios han sido 644, un 14% más respecto a 2009, en que fueron 588. El mes febrero, con 107 apariciones, ha concentrado una sexta parte de la presencia del Síndic en los medios de todo el 2010. Esta concentración es debida a la presentación del informe anual, que todos los años se produce en febrero. El año 2010 coincidió, además, con la reelección de Rafael Ribó como Síndic de Greuges para un nuevo mandato.

Coincidiendo con el nuevo mandato del Síndic, uno de los objetivos de trabajo para los próximos años pasa por la aplicación del artículo 84.2 de la Ley del Síndic, que explicita que los medios de comunicación públicos de Cataluña deben facilitar la labor de divulgación del Síndic de Greuges.

A lo largo de 2010 esta presencia en los medios públicos ha sido irregular e inferior a la de otros ejercicios, situación que esperamos que se corrija en los próximos meses.

2. Colaboraciones periódicas en medios de comunicación

Durante 2010, el Síndic ha continuado sus intervenciones periódicas en los dos programas de televisión (Els Matins, TV3) y radio (El Matí de Catalunya Ràdio).

En “Els Matins de TV3”, Rafael Ribó ha realizado un total de ocho intervenciones, siete de las cuales incluidas en el apartado del programa dedicado al Síndic “El síndic responde”. En este espacio, además del síndic, interviene alguna persona que ha presentado una queja y expone su problema, así como un representante de la administración afectada para dar respuesta al requerimiento de la persona afectada y del propio síndic.

Los temas que se han tratado en el año 2010 han sido los criterios de los ayuntamientos a la hora de empadronar a los inmigrantes, la implantación de la TDT, la actuación de la Administración después de las nevadas del mes de marzo, el procedimiento para la dispensación de la píldora postcoital, el servicio de cercanías Renfe, las

dificultades para obtener créditos bancarios para acceder a pisos de protección oficial y el reconocimiento de los derechos derivados de la dependencia en caso de muerte. Fuera de este espacio, el Síndic fue entrevistado en el mismo programa para que valorase la sentencia del Tribunal Constitucional sobre el Estatuto.

En cuanto al “Matí de Catalunya Ràdio”, el Síndic ha intervenido cinco veces. En este espacio, el Síndic responde en directo a las cuestiones que plantean los oyentes por teléfono o por correo electrónico.

3. Ruedas de prensa convocadas por el Síndic

22-02-2010. Informe anual 2009

En esta comparecencia ante los medios que se realiza en la sala de prensa del Parlamento, después de entregar el informe al presidente de la cámara, Rafael Ribó destacó del Informe 2009 que se constataba que el impacto de la crisis había hecho aumentar las quejas que denotan situaciones de exclusión social y de falta de posibilidades de ejercer derechos básicos, y reclamó que, en época de crisis, se acentuasen las prioridades para combatir la exclusión social.

22-04-2010. Recurso de inconstitucionalidad contra el mecanismo catalán de prevención de la tortura

A raíz de la presentación de un recurso de inconstitucionalidad por parte del Defensor del Pueblo contra la Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura, el Síndic convocó a los medios para informarles de que había solicitado al presidente de la Generalitat y al presidente del Parlamento “una actuación rápida y decidida” de las instituciones del país para poner en marcha este mecanismo de control, y les recordó que un dictamen del Consejo de Garantías Estatutarias había declarado que la prevención de la tortura y de otros tratos o penas crueles, inhumanas y degradantes es competencia de la Generalitat, y concretamente del Síndic de Greuges en su función de protección y defensa de los derechos de las personas, aunque esta función se ejerza de forma concurrente con la que corresponde al Estado.

6-5-2010. Informe extraordinario: La provisión y el acceso a los servicios de transporte público y comedores escolares

Junto con la adjunta para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, Maria

Jesús Larios, el síndic destacó de este informe extraordinario la recomendación de realizar cambios normativos para evitar las desigualdades en los servicios de transporte y comedores escolares e incluir los criterios de distancia geográfica y renta económica para poder disfrutar de este servicio gratuitamente, y no sólo el criterio previsto en la normativa actual de escolarización de los alumnos en otro municipio diferente al de residencia.

29-06-2010. Valoración sobre la sentencia del Tribunal Constitucional sobre el artículo 78 del Estatuto de Cataluña que hace referencia a las competencias del Síndic

La inconstitucionalidad del término de exclusividad recogido en el artículo 78 del Estatuto de autonomía de Cataluña, que se refería a la supervisión que el Síndic podía ejercer de forma exclusiva para controlar la Administración de la Generalitat, se consideró anacrónica, extemporánea e impropia de un modelo de estado descentralizado como el que corresponde al Estado autonómico, ya que puede generar duplicidades en las actuaciones y, por lo tanto, en el coste económico. En las democracias contemporáneas que tienen un modelo descentralizado del poder cuando existe una institución de ombudsman de ámbito regional que controla la Administración regional, la institución estatal, si coexiste, no interviene en los asuntos regionales.

Además, se han realizado doce ruedas de prensa más en otras partes de Cataluña: Castelldefels, Torelló, Manlleu, Gavà, Salt, Blanes, Cervera, Salou, Sants-Montjuïc (Barcelona), Rubí, Vilanova i la Geltrú y Badalona, coincidiendo con la jornada en la que se ha desplazado la oficina del Síndic a estas localidades. En estos contactos con la prensa local y comarcal de cada zona, el Síndic hace un pequeño balance de las actividades llevadas a cabo, así como de las quejas y consultas recibidas durante su estancia en la localidad, y comenta otros problemas de la zona que han llegado a la institución.

4. Internet

En lo concerniente al uso de Internet, durante 2010 el Síndic ha llevado a cabo mejoras en el administrador de la web y ha adaptado la resolución de la imagen a los estándares actuales. Además, ha introducido cambios en los formularios de queja y consulta para que los usuarios puedan incluir ficheros adjuntos en los escritos que envían a través de la web.

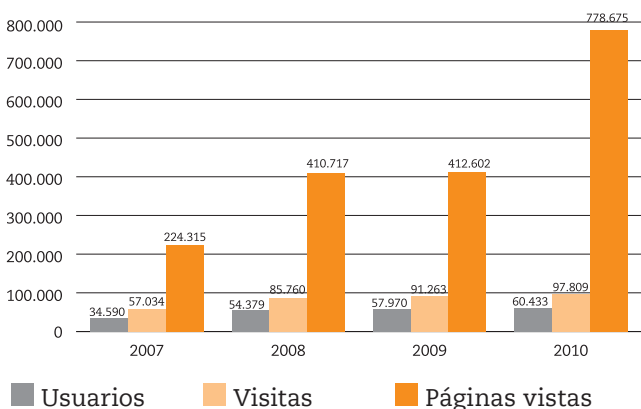
También ha estrenado una nueva plataforma de

retransmisión en tiempo real (videostreaming) que permite retransmitir actos en directo desde la propia web (www.sindic.cat). Esta herramienta ha permitido que las Jornadas de Acceso a la Información Pública, celebradas en la sede del Síndic en el mes de mayo, se pudiesen seguir en tiempo real desde cualquier lugar del mundo. En virtud de un acuerdo con el Parlamento, los usuarios también pueden seguir desde la web las retransmisiones relacionadas con el Síndic del Canal Parlament.

La página web de niños y adolescentes se ha adaptado para que pueda incluir más banners y ofrecer galerías de imágenes con el objetivo de hacerla más accesible y próxima a los jóvenes.

En cuanto al número de visitas a la web, ha continuado la tendencia ascendente de los últimos años y se han incrementado en más de un 7% respecto al año 2009. En total se han registrado 97.800 visitas. Aún más relevante ha sido el aumento de páginas vistas: se ha pasado de 412.000 a 779.000, lo que representa un aumento de un 89%.

La mayoría de visitas, un 86%, se han hecho en la versión catalana, seguida con de un 12,5%, de la castellana. El resto han sido, por orden, la inglesa (1,43%), la aranesa (0,45%) y la francesa (0,35%). Los usuarios, que han aumentado un 4,25%, han sido 60.433. De estos, un 60% han sido usuarios nuevos.



5. Campaña de publicidad en autobuses y acciones de marketing directo

Durante 2010 el Síndic ha estado presente en las calles de las principales ciudades catalanas a través de una campaña de publicidad en los autobuses. Así, el eslogan “Con tu queja mejoramos la Administración”, acompañado de los retratos de personas anónimas, se ha podido

ver en 45 autobuses de Barcelona y área metropolitana y en 36 autobuses de Girona, Lleida y Tarragona. La acción, que tuvo lugar en el mes de junio durante tres semanas, sirvió para hacer difusión del Síndic y de la función que desempeña.

Este anuncio también se ha podido ver en la lona que durante todo el verano ha colgado del edificio de la sede del Síndic en Barcelona con motivo de las obras de restauración de la fachada.

Aparte de esta campaña puntual, durante todo el año el Síndic ha trabajado para darse a conocer por todo el territorio y ha llevado a cabo acciones concretas en cada localidad donde ha desplazado la oficina para recibir quejas. Así, ha publicado unos cincuenta anuncios en prensa local y comarcal, y ha utilizado el buzoneo, una técnica de comunicación muy eficaz gracias a la inmediatez, la proximidad y el contacto directo con el receptor. De esta forma, el Síndic ha llegado a 275.000 hogares de 23 municipios de toda Cataluña.

6. Visitas escolares y formativas en la sede del Síndic

Como todos los años, el Síndic ha abierto las puertas a las personas y grupos interesados en profundizar en la misión que desempeña. Así, durante 2010 han visitado el Síndic aproximadamente 230 estudiantes de secundaria y de ciclos formativos procedentes de la escuela Massana, de Barcelona; del IES Bernat Afarrès, de Molins de Rei; del SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; del IES Bastida, de Santa Coloma de Gramenet; de la escuela El Cim, de Terrassa, y del IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei.

También se ha recibido la visita de estudiantes universitarios, concretamente del Máster en Periodismo Barcelona-Nueva York, de la Universidad de Barcelona, de estudiantes del Máster en Gerencia Social, de la Universidad Pontificia Católica del Perú y de un grupo de la Universidad irlandesa de Cork.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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

