

INFORME AL PARLAMENTO 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Febrero de 2012

Informe al Parlament 2011

ISSN: 2013-2379

Depósito legal: B-8491-2012

Impresión: T. G. HOSTENCH, S.A.

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
2. ESTRUCTURA DEL INFORME	9
2.1. Las cifras más destacadas y la colaboración con las administraciones y empresas	9
2.2. Las actuaciones más destacadas	10
3. CONSIDERACIONES FINALES	12
II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS	13
A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	15
1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	17
Administración pública en cifras.....	19
Acceso a la información y protección de datos personales.....	22
Incidencias en el uso de medios electrónicos en las relaciones entre administraciones y ciudadanos ..	26
La prueba en el procedimiento administrativo sancionador.....	30
Las denuncias de los vigilantes de la zona azul y de los empleados del servicio de grúa no disfrutaban de presunción de veracidad.....	32
Retrasos en el pago de proveedores y contratistas de la Administración.....	34
Falta de procedimiento.....	36
La relación de causalidad entre el daño sufrido y el funcionamiento del servicio público. Fuerza mayor e intervención de terceros.....	38
Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora.....	40
Incidencias en la selección de los empleados públicos.....	42
Situaciones administrativas <i>versus</i> provisión de puestos de trabajo.....	46
El ejercicio de la potestad disciplinaria.....	48
Los empleados públicos y la prestación por desempleo.....	50
Actuaciones de oficio.....	52
2. CONSUMO	55
Consumo en cifras.....	57
Los servicios esenciales.....	60
El transporte público.....	62
El Código de consumo y las empresas prestadoras de servicios básicos y de trato continuado..	64
Actuaciones de oficio.....	66
3. CULTURA Y LENGUA	67
Cultura y lengua en cifras.....	69
Vulneración de los derechos lingüísticos.....	72
Actuaciones de oficio.....	74

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	75
Educación e investigación en cifras	77
Equidad en los criterios de prioridad previstos en la admisión de alumnado	80
Mejora de las garantías específicas sobre la escolarización equilibrada	84
La autonomía del centro y los derechos del alumnado	86
Educación inclusiva	88
Desigualdades y garantías de acceso a los PCPI por parte de alumnado con necesidades educativas específicas	90
Reducción de la dotación de recursos humanos y económicos en los centros escolares y efectos sobre el derecho a la educación de calidad y a la igualdad de oportunidades	92
Reducción del gasto en ayudas de comedor escolar e impacto sobre el derecho a la educación en igualdad de oportunidades	96
La promoción de las colonias y las salidas escolares por parte de los centros	98
Acoso entre iguales en el ámbito escolar	100
La realización de prácticas profesionales para acceder a titulaciones	102
Actuaciones de oficio	103
5. INMIGRACIÓN	107
Inmigración en cifras	109
La elaboración de los informes de disponibilidad de vivienda y arraigo social	112
La introducción del civismo en los informes de arraigo	114
La gestión de la oferta de trabajo	116
Actuaciones de oficio	118
6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA	119
Infancia y adolescencia en cifras	121
La atención a los niños y la ayuda a los padres en sus funciones de parentalidad	124
Las prestaciones por niño a cargo	126
Carencias en la atención a la salud mental de los niños y los adolescentes	128
Recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección	130
La acogida residencial de los niños y adolescentes tutelados	132
Acompañamiento en el proceso de salida del sistema protector	134
Procedimiento de declaración de idoneidad en los procesos de adopción	136
La aplicación del protocolo SAVRY en el ámbito de la justicia juvenil. Vulneraciones de derechos y dificultad en el ejercicio de la función educadora de los profesionales	138
La aplicación de las pruebas de edad a los menores extranjeros no acompañados	140
Actuaciones de oficio	142
7. MEDIO AMBIENTE	145
Medio ambiente en cifras	147
El ruido de los establecimientos públicos y las actividades recreativas en espacios abiertos ..	150
La calidad ambiental del agua	152
El agua como bien básico de consumo	154
Los derechos de información y participación ciudadana en el medio ambiente	156
Las perreras municipales y su financiación	158
Actuaciones de oficio	160

8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	161
Participación ciudadana en cifras	163
Acceso de los cargos electos a la información	166
Participación de los grupos municipales y concejales en los medios de comunicación y difusión municipal	168
Voto accesible, secreto y autónomo, y garantía del derecho de sufragio activo de ciudadanos comunitarios	170
Actuaciones de oficio	173
9. SALUD	175
Salud en cifras	177
Derechos relacionados con la autonomía de la persona	180
Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad	182
Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica . . .	184
Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria	186
Derechos relacionados con el acceso a los medicamentos y a otros productos sanitarios	190
Derechos relacionados con la información general y sobre los servicios sanitarios	192
Derechos relacionados con la calidad asistencial	194
Actuaciones de oficio	196
10. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	197
Seguridad ciudadana y justicia en cifras	199
Los medios coercitivos	202
Dificultad probatoria de las denuncias que presentan los internos	204
Los límites en el ejercicio del derecho de reunión y la actuación de las administraciones públicas . . .	206
Principio de proporcionalidad y uso de la fuerza	208
Falta de identificación de los agentes de la brigada antidisturbios de los Mossos d'Esquadra . . .	210
Colegios profesionales	212
Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles	214
Actuaciones de oficio	216
11. SERVICIOS SOCIALES	219
Servicios sociales en cifras	221
La efectividad de las prestaciones para personas con dependencia moderada	224
Gestión confusa de las reclamaciones previas y de las solicitudes de revisión de dependencia . . .	226
Incidencias relacionadas con las prestaciones de atención a la dependencia	228
La gestión de la renta mínima de inserción	230
Desalojos de los asentamientos de familias galaicoportuguesas	234
Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad	236
El examen personal y directo en los procedimientos de revisión de discapacidad	238
Barreras arquitectónicas en los espacios públicos y de uso público	240
Actuaciones de oficio	242
12. TRABAJO Y PENSIONES	245
Trabajo y pensiones en cifras	247
La gestión de subvenciones en el ámbito laboral	250
Consecuencias de la descoordinación entre los órganos del Servicio de Ocupación de Cataluña y los del Servicio Público de Ocupación Estatal de las oficinas de trabajo de la Generalitat	252
Actuaciones de oficio	254

13. TRIBUTOS	255
Tributos en cifras	257
Algunas reflexiones sobre garantías de los obligados tributarios y buena práctica administrativa .	260
El concepto de vivienda habitual con relación a la aplicación de un beneficio fiscal	262
Algunas cuestiones sobre tasas municipales	264
El precio público por recogida de residuos sólidos urbanos en el ámbito de las haciendas locales .	266
La remisión de la información que contienen los documentos notariales en las administraciones tributarias	269
Actuaciones de oficio	270
14. URBANISMO Y VIVIENDA	273
Urbanismo y vivienda en cifras	275
Ayudas al alquiler: renta básica de emancipación y prestación permanente para el pago del alquiler	278
Lentitud en la adjudicación y la ocupación efectiva de las viviendas: las viviendas vacías	280
La cesión de uso de las viviendas privadas a la Administración. El contrato de mandato y la rendición de cuentas. Mediación de la Administración	282
La reestructuración de deudas hipotecarias	284
Impacto de la crisis económica en el desarrollo urbanístico	286
Malas prácticas administrativas en la tramitación de licencias urbanísticas	288
La devolución de avales en cumplimiento de obligaciones urbanísticas	290
La finalidad de las licencias de primera ocupación	292
Actuaciones de oficio	294
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	295
1. INTRODUCCIÓN	297
2. DATOS GENERALES	299
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2011	299
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2011	302
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2011	323
3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2011	327
3.1. Actuaciones por materias	327
3.2. Quejas iniciadas en el año 2011 por género	328
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2011	329
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	331
3.5. Resoluciones no aceptadas	332
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones	343
3.7. Administraciones afectadas	345
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos	365
4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES	367
4.1. Gestión de los expedientes del Síndic	367
4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes	368
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges	369
4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges	370
III. ACTUACIONES INSTITUCIONALES	373
1. RELACIONES INTERNACIONALES	375
2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	379
3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO	379
4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	383
5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN Y PRENSA	383

I. PREÁMBULO

1. CONSIDERACIONES GENERALES	9
2. ESTRUCTURA DEL INFORME	9
2.1. LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS Y LA COLABORACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS	9
2.2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS	10
3. CONSIDERACIONES FINALES	12

1. CONSIDERACIONES GENERALES

La crisis económica y las medidas de reducción presupuestaria derivadas han tenido un gran impacto en las actuaciones del Síndic de Greuges a lo largo de 2011. Tanto la cantidad de quejas recibidas como su naturaleza confirman que la labor encomendada por el Estatuto de Autonomía de Cataluña al Síndic de Greuges en la defensa de los derechos de las personas se ha visto significativamente condicionada durante el último año por las consecuencias sociales de la crisis y por la afectación de los derechos sociales que determinadas decisiones presupuestarias han podido comportar. El Síndic de Greuges es consciente de la dimensión y las consecuencias de la crisis económica y del estrecho margen con el que cuentan las instituciones públicas, entre ellas, las catalanas, al fijar el límite de gasto presupuestario. Pero, a pesar de ello, cabe recordar que los poderes públicos continúan contando con la discrecionalidad necesaria para establecer, dentro de los márgenes dados, la priorización de las partidas presupuestarias y el enfoque de las políticas públicas.

Con motivo de la presentación de los informes de los dos últimos años, 2009 y 2010, el Síndic de Greuges ya advirtió que las reducciones presupuestarias y la descoordinación entre las administraciones podían vulnerar los derechos de las personas. En el momento de presentar el Informe anual de 2011, el Síndic de Greuges constata que a lo largo del pasado año determinadas decisiones y actuaciones en el ámbito de las políticas públicas comportaron una afectación negativa del ejercicio de los derechos individuales. Esta constatación debe complementarse con la afirmación de que son las personas que están en una posición de mayor debilidad dentro de la estructura social de Cataluña quienes han sufrido más el debilitamiento de sus derechos sociales.

Por ello, en el momento de hacer balance en el Informe anual de 2011, es preciso advertir al Gobierno, así como al Parlamento de Cataluña, de la necesidad de ser más cuidadosos en las reducciones presupuestarias y, especialmente, a la hora de determinar prioridades que eviten que estas reducciones afecten a los derechos sociales y a la universalidad de los sistemas de protección existentes. Las políticas que constituyen los pilares del estado del bienestar y, más específicamente, las que garantizan la inclusión social deben preservarse por encima de otras políticas públicas de reducción presupuestaria.

La afectación continuada de determinados derechos sociales por la desaparición o el

debilitamiento de determinadas prestaciones sociales, por una parte, y el debilitamiento progresivo de la centralidad del poder público en la prestación de determinados servicios, por otra, hace que los fundamentos del estado social estén en un proceso de erosión. Una situación, además, agravada cuando la afectación en la percepción de determinadas prestaciones se hace sin preservar el principio de buena administración. Sólo la observancia sin excepciones de las buenas prácticas administrativas garantiza que no se produzcan situaciones de abuso de posición por parte de los organismos públicos en su relación con las personas. Lamentablemente, el Síndic ha constatado la existencia de malas prácticas en determinadas decisiones que han dejado indefensas a miles de personas, muchas de ellas en riesgo de exclusión social.

2. ESTRUCTURA DEL INFORME

Este informe sigue la estructura del informe del año anterior, con el objetivo de ser lo más ágil y conciso posible. A través del Informe, el Síndic rinde cuentas de la tramitación de las quejas y consultas recibidas, de las actuaciones de oficio realizadas durante el año y del resto de actuaciones y actividades realizadas en este periodo. Como complemento a esta publicación se adjunta la recopilación de todas las resoluciones de las quejas y actuaciones de oficio elaboradas por el Síndic durante el año. Esta recopilación de todos los casos finalizados por el Síndic en el pasado ejercicio se puede consultar a través de la web (www.sindic.cat), en el apartado "Resoluciones 2011".

La parte sustancial del Informe presenta, ordenadamente por las materias en que el Síndic tiene organizada la tramitación de las quejas, los diferentes casos que, por su relevancia, tienen valor de categoría y que, por tanto, pueden ilustrar mejor la actividad del Síndic de Greuges en la tramitación de quejas y actuaciones de oficio.

2.1. LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS Y LA COLABORACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS

En el año 2011 la actividad del Síndic se ha visto notablemente incrementada respecto a los ejercicios anteriores. La cifra total de personas atendidas por la institución ha llegado a 38.695, un 23,4% superior al número de personas que se dirigieron al Síndic en 2010.

Las actuaciones del Síndic referidas a las quejas recibidas en 2011 y las actuaciones de oficio iniciadas en el mismo año han sido 8.180, un 31,6%

más que en el año anterior. Si a estas actuaciones se suman las consultas recibidas (14.579), la cifra total de actuaciones abiertas a lo largo del año ha sido de 22.759.

A lo largo de 2011 el Síndic de Greuges ha tramitado 12.969 actuaciones, de las cuales ha finalizado 7.865, un 35,9% más que en el año anterior. En todas las resoluciones en las que se han formulado sugerencias, el nivel de aceptación por parte de la Administración de las recomendaciones ha sido muy elevado, alrededor de un 92% de los casos.

Este año cabe destacar el hecho de que ninguna administración ha dejado de cumplir el mandato establecido en la Ley del Síndic de dar respuesta a la solicitud de información requerida en el marco de una investigación. Es motivo de satisfacción afirmar que en el 2011 no ha habido, por tanto, administraciones obstaculizadoras de la labor del Síndic. Es importante remarcar este hecho en la medida que refuerza los principios de una buena administración, a la que tienen derecho todos los ciudadanos.

El Síndic de Greuges ha invertido esfuerzos para garantizar estas buenas prácticas, que pasan no sólo por combatir la falta de respuesta de las administraciones a los requerimientos de información, sino también por reducir el tiempo de respuesta de las administraciones y empresas supervisadas a las solicitudes de información requeridas por el Síndic. Con este fin se han intensificado los mecanismos de relación con las administraciones y se han desplegado actuaciones para dar cumplimiento a los artículos de la Ley del Síndic que buscan garantizar una buena colaboración entre las administraciones y el Síndic.

En este contexto el pasado mes de octubre tuvo lugar en el Parlamento de Cataluña una sesión de trabajo con alcaldes, concejales y técnicos municipales de más de un centenar de municipios, muchos de ellos electos este año, para explicar la nueva Ley del Síndic de Greuges y, particularmente, para dar cuenta de estas nuevas medidas destinadas a acortar plazos de tramitación de quejas.

Paralelamente, y de forma experimental con algún departamento de la Generalitat, se ha desplegado un sistema más ágil de comunicación, con el objetivo de reducir significativamente el plazo de respuesta, y poder tramitar la queja y establecer la resolución en el menor tiempo posible. Así, cabe destacar que hace algunos meses el Síndic de Greuges y el Departamento de Territorio y Sostenibilidad acordaron la tramitación telemática de las quejas relativas a la renta básica

de emancipación y a las prestaciones permanentes para el pago del alquiler. El resultado ha sido positivo ya que se ha ganado agilidad y se ha reducido notablemente el plazo de resolución de la queja.

2.2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS

De las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic a lo largo de 2011, sólo algunas se explicitan en los párrafos siguientes a esta presentación.

Este año, la gestión de la prestación de la renta mínima de inserción ha ocupado una parte muy importante de las quejas en el ámbito de los servicios sociales. Las incidencias planteadas por las personas interesadas, y en muchos casos por los profesionales de los servicios sociales básicos, son diversas, pero todas ponen de relieve deficiencias incompatibles con la buena práctica administrativa, y evidencian las consecuencias graves que estas carencias pueden tener en la correcta atención de las necesidades básicas de las personas y en el derecho a una vida digna.

Sin perjuicio de las razones que puedan haber llevado a una reorientación de la prestación, no se puede obviar que los cambios y las decisiones tomadas tienen un alcance muy relevante, afectan de forma sustancial a la naturaleza de la prestación y, en definitiva, suponen un retroceso en la cobertura y la garantía de los derechos sociales. Por ello, estos procedimientos resultan especialmente preocupantes en el contexto socioeconómico actual. El Síndic ha insistido en la necesidad de mantener la efectividad de la prestación mientras dure la situación de necesidad que la motivó y se cumplan los requisitos establecidos por la normativa, y de garantizar el pago de la prestación mientras no exista un acto administrativo individual de suspensión o extinción motivado en las causas establecidas normativamente, sin perjuicio de tramitar y resolver convenientemente los procedimientos de revisión iniciados.

Entre las diferentes actuaciones que el Síndic ha impulsado destaca la que analiza y propone medidas para facilitar la reestructuración de la deuda hipotecaria. En opinión del Síndic y de las instituciones que han participado en el grupo de trabajo sobre hipotecas (Colegio de Abogados de Barcelona, Colegio de Notarios, Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, Cáritas, Ofideute) es necesario establecer exenciones fiscales, para incentivar operaciones de refinanciación de deudas hipotecarias en los casos de sobreendeudamiento. El establecimiento de estas exenciones debe servir para facilitar la renegociación hipotecaria y evitar

tanto la judicialización de situaciones de sobreendeudamiento como la pérdida de la vivienda habitual de las personas afectadas por la crisis económica.

Son numerosas las quejas por retrasos en el pago de deudas de las administraciones que afectan a pequeñas empresas y trabajadores autónomos. Esta situación no sólo provoca trastornos de tesorería, sino que en algunos casos puede poner en riesgo la continuidad de la empresa. Por estos motivos el Síndic ha sugerido que las administraciones causantes de estos retrasos establezcan un plan de pago que fije plazos concretos de liquidación de las deudas pendientes y que comunique a los acreedores esta previsión.

Por otra parte, cabe señalar que en materia de empadronamiento en la Administración local se están corrigiendo una parte de las prácticas no ajustadas a la ley que había destacado el Informe 2010. El Síndic ha podido constatar que las recomendaciones sugeridas en este ámbito se han ido incorporando a la regulación y a la praxis municipal.

En las múltiples actuaciones en materia de salud, las listas de espera constituyen uno de los déficits que más reiteradamente ponen de manifiesto los ciudadanos en sus quejas. Los ciudadanos no ven reconocido su derecho a la asistencia sanitaria de forma suficientemente ágil. El Síndic ha recordado al Departamento de Salud la existencia de un compromiso legal respecto al derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera desde la inclusión del paciente en la lista de espera y, en general, de lo que contiene el Decreto 354/2002, y ha sugerido que se adopten las medidas organizativas necesarias para que se respeten estos plazos, para que la aplicación de la normativa mencionada sea efectiva y para que se eviten demoras como las que se han evidenciado en muchas quejas. También en materia de salud, hace ya años que el Síndic pone de manifiesto la inseguridad jurídica y la indefensión que produce a las personas afectadas, el hecho de que no esté regulado el derecho a la prestación de farmacia gratuita en situaciones excepcionales y financiada por el CatSalut. El Departamento de Salud aceptó la recomendación que el Síndic formuló en el año 2008 para que se definiesen reglamentariamente las condiciones de acceso y los criterios de concesión. Sin embargo, a fecha de hoy aún no se han regulado y se continúan recibiendo quejas.

En el ámbito de la enseñanza la contención presupuestaria ha supuesto una reducción de la dotación de recursos humanos y económicos en los centros escolares. Uno de los colectivos más

afectados por las medidas de austeridad es el alumnado con necesidades educativas específicas, especialmente por la reducción y la insuficiencia de horas de dedicación de los profesionales de apoyo en los centros escolares. En cuanto a las condiciones materiales de los centros, el Síndic ha recibido numerosas quejas por el retraso en los procesos de construcción y mejora de los centros escolares. El Síndic ha solicitado que se agilicen los procesos de mejora y construcción en los casos en los que las condiciones materiales atenten más directamente contra el derecho a una educación de calidad, pese a que las restricciones presupuestarias no lo favorezcan. El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que no reduzca la financiación de las ayudas de comedor y que condicione la inversión a las necesidades sociales y económicas existentes ante la elevada prevalencia de la pobreza infantil en nuestro país.

En el Informe 2011 también se han destacado las carencias en la atención de la salud mental de niños y adolescentes, derivadas de la saturación de la red pública. El Síndic ha recomendado reiteradamente que se corrija la situación de falta de plazas residenciales para pacientes con problemas de salud mental graves en Cataluña, así como las insuficiencias detectadas para que niños y adolescentes con enfermedad mental puedan acceder a un tratamiento y a un apoyo integrales adecuados a sus necesidades.

En materia de infancia, también hay que poner de relieve que las carencias ya detectadas en ejercicios anteriores con relación al sistema protector aún no se han corregido. Así, se constatan situaciones de alargamiento de los procesos, por un exceso de tiempo de estudio mientras el niño está en casa o en un centro de acogida; limitaciones en el contacto del niño con la familia, y falta de revisión de la medida y el recurso de protección con la frecuencia y el rigor que el niño necesita, entre otros. El Síndic pide de nuevo a la Administración que ponga en marcha las medidas correspondientes para superar estas situaciones, que pueden afectar negativamente a los derechos de los niños en situación de desamparo.

Finalmente, en este ámbito, cabe destacar que en octubre de 2011 el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña el Informe sobre los derechos del niño, de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Se trata del primer informe que expone un estado de la cuestión del cumplimiento de los derechos de la Convención en Cataluña y que realiza una serie de recomendaciones a las instituciones de Cataluña para lograr la plena garantía de los derechos del niño.

Para ayudar a determinar cuál debe ser el alcance de las nuevas competencias otorgadas al Síndic en materia de supervisión de la actividad de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o llevan a cabo actividades de interés general o universal o actividades equivalentes de forma concertada o indirecta, así como para discernir de qué manera se podían trasladar las buenas prácticas indicadas por el Síndic a las administraciones, en el marco del derecho administrativo, a las empresas sujetas a la supervisión del Síndic, a lo largo del 2011 se organizaron tres jornadas: la primera, La Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores; la segunda, La Prestación Privada de Servicios de Interés General y Buenas Prácticas Corporativas, y la tercera –de alcance internacional–, La Defensa de los Derechos y las Buenas Prácticas en la Prestación Privada de Servicios de Interés General. Del resultado de estas jornadas, se desprende que hay que contar con un código de buenas prácticas adaptado a las empresas, que tendrá que servir como hoja de ruta de los elementos vivos en el debate sobre el modelo legal y el alcance de supervisión del Síndic de las empresas privadas que gestionan servicios públicos.

Asimismo, cabe destacar que una de las situaciones que más quejas ha motivado tiene que ver, por una parte, con el incumplimiento, por parte de los agentes del orden público, de la obligación de exhibir el número de identificación en un lugar visible para evitar la indefensión de los ciudadanos; y por otra parte, con la actuación de estos agentes en algunas manifestaciones y concentraciones, que ha sido percibida por quienes se han personado al Síndic como desproporcionada. La exhibición del número de identificación profesional en el caso de los agentes policiales es una obligación y así lo ha recordado el Síndic de Greuges en varias ocasiones al Departamento de Interior de la Generalitat. El Síndic no tiene conocimiento de que se hayan dado las instrucciones oportunas para corregir esta carencia.

Finalmente, hay que recordar que el pasado 27 de diciembre de 2010 se entregó a la presidenta del Parlamento el informe del segundo año de funcionamiento de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. En el informe se recogen las actuaciones llevadas a cabo por el Equipo de Trabajo en sus visitas periódicas a centros con personas privadas de libertad. Para que el Síndic de Greuges pueda cumplir con las funciones que le corresponden como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura en los espacios que, situados en Cataluña, sean de

titularidad estatal y coordinar su actuación con la de la autoridad de ámbito estatal en esta materia, el Parlamento de Cataluña ha instado al Gobierno de la Generalitat a realizar las gestiones necesarias para promover la firma de un convenio de colaboración con el Estado lo antes posible, así como a comunicar oficialmente al Subcomité de las Naciones Unidas que el Síndic actúa como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura.

3. CONSIDERACIONES FINALES

La institución del Síndic, como el resto de las administraciones y como el conjunto de instituciones y empresas del país, ha trabajado durante el 2011 para lograr una mayor eficiencia, sin renunciar a ser más eficaz. El incremento de actividad de la institución que recoge este informe para el 2011 se ha producido en un contexto en el que el propio Síndic de Greuges trasladó al Parlamento de Cataluña, para su aprobación, un presupuesto para el 2011 que comportaba una reducción de más del 10%. Por los mismos motivos el pasado mes de setiembre el Síndic elaboraba de nuevo unos presupuestos para el 2012 con una nueva reducción; esta vez casi del 12%. Esta decisión ha comportado una reducción del personal adscrito en el Síndic de Greuges, que en dos años ha pasado de las 98 personas a las 87, en fecha 31 de diciembre del 2011, así como una reducción en la mayor parte de partidas presupuestarias (retribuciones, representación, comunicación, publicaciones, mantenimiento, etc.), que ha comportado una disminución de los 8.824.142 de euros del 2010 a los 6.998.820 presupuestados para el 2012.

Con esta decisión, el Síndic ha querido evidenciar que es necesario y posible adoptar criterios serios de esfuerzo presupuestario, pero a la vez manteniendo e incrementando el rigor y la calidad de sus actuaciones. En este año, por poner sólo un ejemplo del incremento de actuación del Síndic a lo largo de 2011, se ha puesto en funcionamiento un servicio de proximidad entre el Síndic de Greuges y la ciudadanía del país, que ha permitido que dos veces por semana el Síndic de Greuges abra una oficina itinerante por los diferentes municipios de la geografía catalana. Entre otros beneficios, esto ha permitido atender a más de un millar de personas directamente en su localidad.

La presentación del Informe al Parlamento debe incitar a los diputados y a las diputadas a reflexionar sobre la actuación del Síndic de Greuges y, en general, a promover todas las medidas que sirvan como mejor garantía de los derechos de las personas en nuestro país.

II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	15
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	295

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	17
2. CONSUMO	55
3. CULTURA Y LENGUA	67
4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	75
5. INMIGRACIÓN	107
6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA	119
7. MEDIO AMBIENTE	145
8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	161
9. SALUD	175
10. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	197
11. SERVICIOS SOCIALES	219
12. TRABAJO Y PENSIONES	245
13. TRIBUTOS	255
14. URBANISMO Y VIVIENDA	273

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Administración pública en cifras

Procedimiento administrativo

Acceso a la información y protección de datos personales

Incidencias en el uso de medios electrónicos en las relaciones entre administraciones y ciudadanos

Coacción

La prueba en el procedimiento administrativo sancionador

Las denuncias de los vigilantes de la zona azul y de los empleados del servicio de grúa no gozan de presunción de veracidad

Contratación administrativa

Atrasos en el pago de proveedores y contratistas de la Administración

Responsabilidad patrimonial

Falta de procedimiento

La relación de causalidad entre el daño sufrido y el funcionamiento del servicio público. Fuerza mayor e intervención de terceros

Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora

Función pública

Incidencias en la selección de los empleados públicos

Situaciones administrativas *versus* provisión de puestos de trabajo

El ejercicio de la potestad disciplinaria

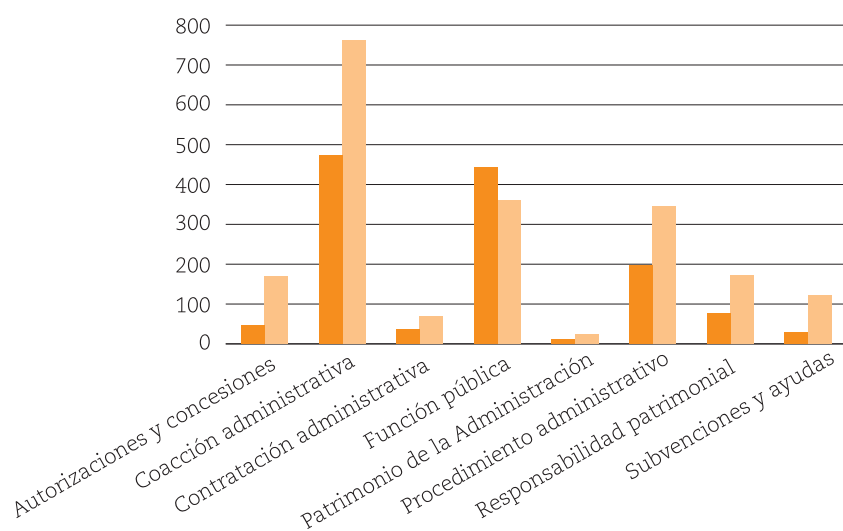
Los empleados públicos y la prestación por desempleo

Actuaciones de oficio

Administración pública en cifras

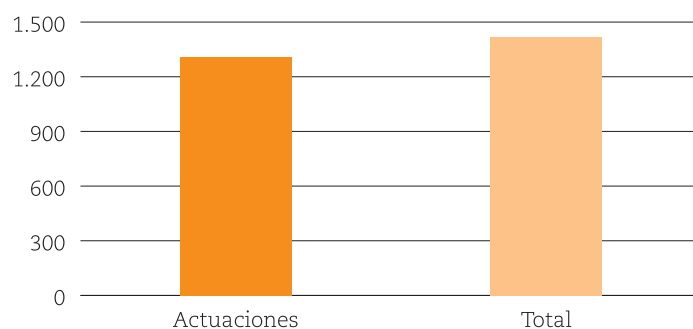
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Administración pública	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Autorizaciones y concesiones	46	-	169	215
Coacción administrativa	474	-	761	1.235
Contratación administrativa	35	1	69	105
Función pública	440	4	361	805
Patrimonio de la Administración	11	-	24	35
Procedimiento administrativo	193	4	346	543
Responsabilidad patrimonial	76	-	171	247
Subvenciones y ayudas	28	-	122	150
Total	1.303	9	2.023	3.335



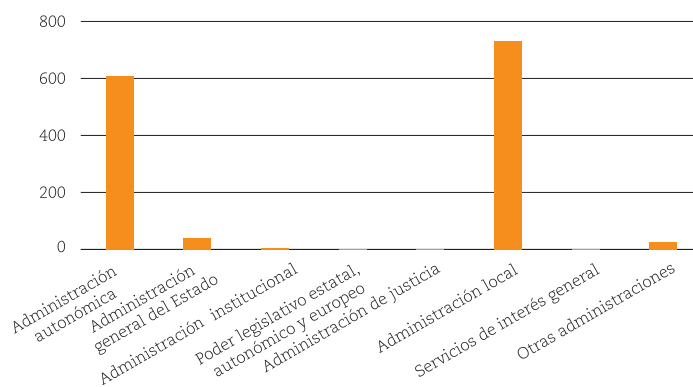
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	1.268	1.268
Dos administraciones afectadas	30	60
Tres administraciones afectadas	8	24
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Seis administraciones afectadas	1	6
Siete administraciones afectadas	1	7
Más de diez administraciones afectadas	1	49
Total	1.310	1.418



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

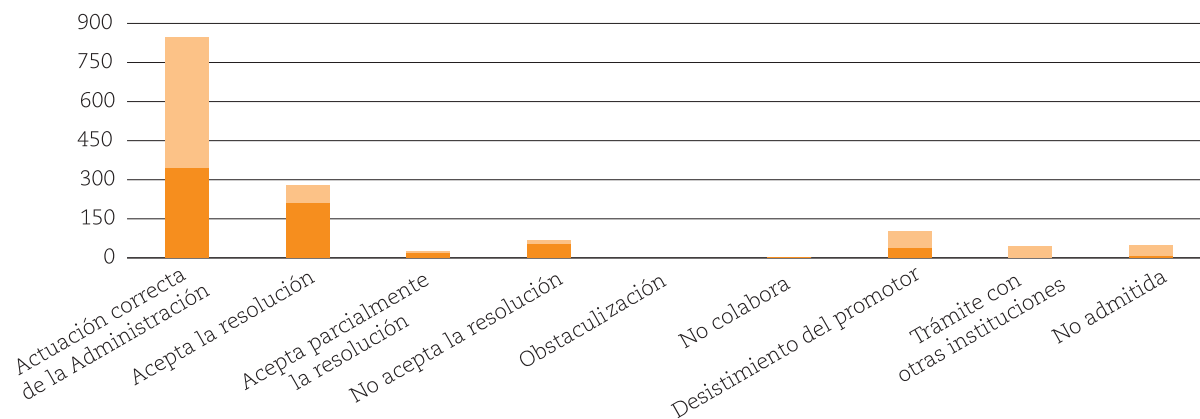
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	602	6	608
Administración general del Estado	40	1	41
Administración institucional	4	1	5
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	3	-	3
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	680	52	732
Servicios de interés general	1	-	1
Otras administraciones	25	2	27
Total	1.356	62	1.418



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

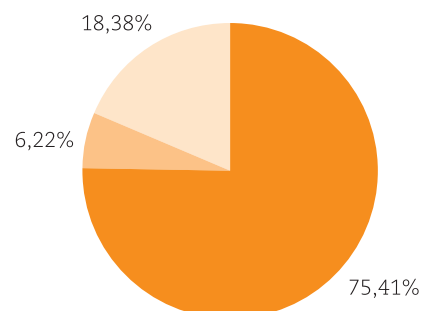
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	158	567	725	33,93%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	94	518	612	28,64%
Pendientes de respuesta a la resolución del Síndic	64	49	113	5,29%
Actuaciones finalizadas	661	703	1.364	63,83%
Actuación correcta de la Administración	342	504	846	39,59%
- Antes de la investigación del Síndic	188	378	566	26,49%
- Después de la investigación del Síndic	154	126	280	13,10%
Acepta la resolución	210	69	279	13,06%
Acepta parcialmente la resolución	19	4	23	1,08%
No acepta la resolución	51	17	68	3,18%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	1	-	1	0,05%
Desistimiento del promotor	38	65	103	4,82%
Trámites con otras instituciones	-	44	44	2,06%
No admitida	6	42	48	2,25%
Total	825	1.312	2.137	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	279	75,41%
■ Acepta parcialmente la resolución	23	6,22%
■ No acepta la resolución	68	18,38%
Total	370	100%



Acceso a la información y protección de datos personales

El informe correspondiente al año 2010 hizo referencia a las dificultades con las que a menudo se enfrentan los ciudadanos que quieren acceder a una información en poder de las administraciones públicas. Entonces se destacó la necesidad de disponer de una norma legal que regulase de forma completa este derecho y su alcance, en términos homologables a los de la mayoría de países de nuestro alrededor, así como que era necesario que la Administración difundiese, por iniciativa propia, información pública de interés, como instrumento para favorecer los principios de transparencia y de rendición de cuentas en la actividad pública.

En materia de acceso a la información pública, las quejas que recibe más a menudo el Síndic plantean supuestos en los que el derecho de acceso colisiona –de forma real o aparente– con el derecho a la protección de los datos personales. En este sentido, se constata que la protección de la intimidad de las personas es la excepción más comúnmente alegada por las administraciones para denegar una petición de acceso a la información.

La ausencia de un marco normativo general que regule globalmente el acceso a la información pública y fije parámetros para ponderar la aplicación del derecho de acceso y el derecho a la intimidad de los titulares hace más difícil la resolución de estos casos. A la vez, favorece la tendencia a dar preponderancia, en caso de conflicto, al derecho a la protección de datos personales, que sí goza de una regulación completa y garantista. Aún así, es preciso tener en cuenta que no hay derechos absolutos y sin topes, de forma que, ante un supuesto en el que entre en colisión el derecho de acceso con el derecho a la intimidad, es preciso buscar su aplicación ponderada al caso concreto, sin dar prevalencia absoluta y automática al derecho a la protección de datos personales. Por estas razones, el Síndic ha solicitado que se regule por ley de forma específica el régimen jurídico de este derecho.

En una aproximación a estos casos de conflicto entre los dos derechos desde la perspectiva de las normas que regulan la protección de datos personales, cabe tener en cuenta que el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, establece que la comunicación de datos de carácter personal para finalidades

directamente relacionadas con las funciones legítimas del cedente y el cesionario requiere el consentimiento previo del titular de los datos, que no será necesario, entre otros supuestos, cuando la cesión de los datos esté autorizada por la Ley.

En consecuencia, para determinar si es posible el acceso a un expediente o archivo administrativo que contenga datos personales sin el consentimiento del titular de los mismos, hay que valorar si el acceso está autorizado por ley. Más concretamente, y en la medida en que se solicite el acceso a un documento que forme parte de un procedimiento administrativo, deberá valorarse si una norma con rango de ley en materia de procedimiento administrativo autoriza el acceso sin consentimiento.

De acuerdo con este planteamiento, cuando la información forme parte de un procedimiento administrativo en trámite hay que remitirse al artículo 35 a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece el derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas y a obtener copias de los documentos que contienen.

La protección de datos no siempre puede justificar la denegación del acceso a la información

En aplicación de esta previsión legal, si quien pide el acceso a la información que contiene datos personales de terceras personas tiene la condición de persona interesada en el procedimiento del cual la información forma parte, este acceso estaría amparado por el artículo 35 de la Ley 30/1992, en concordancia con el artículo 11.2 de la Ley Orgánica 15/1999.

De acuerdo con las consideraciones precedentes, el Síndic ha valorado los casos en los que, cuando se inicia un expediente sancionador a partir de una denuncia, si la persona denunciada pide acceso a la identidad de la persona denunciante esta solicitud se deniega con el argumento de que son datos personales.

Si bien no puede cuestionarse que la persona denunciada sea persona interesada en el procedimiento sancionador instruido en su contra, hay que tener en cuenta que la denuncia no es un requisito para la incoación de un expediente sancionador, que se inicia siempre de oficio y, por lo tanto, la denuncia es un acto previo a la incoación del expediente sancionador y no forma parte del mismo.

A pesar de ello, cuando la denuncia da lugar a la instrucción de un procedimiento de información previa para averiguar los hechos denunciados y los posibles indicios de infracción, si posteriormente, a partir del expediente de información previa, se incoa un procedimiento sancionador, parece difícil sostener que la persona imputada no es persona interesada en este procedimiento previo, en la medida en que contiene actuaciones preliminares que han sido determinantes para la decisión de incoar el procedimiento sancionador, de forma que el acceso a la denuncia, o a los datos identificativos de la persona denunciante, estaría amparado por el artículo 35 de la Ley 30/1992.

Falta una regulación para equilibrar los derechos de protección de datos y de acceso a la información

Se indicaba anteriormente, sin embargo, que ante supuestos de colisión entre el derecho a la intimidad y el derecho de acceso a la información es preciso valorar la aplicación ponderada de ambos al caso concreto. Trasladado este planteamiento al supuesto de acceso a la identidad de la persona denunciante, el Síndic ha considerado que si bien el ordenamiento reconoce a la persona denunciada el acceso, como persona interesada, al contenido de la denuncia, es preciso tener en cuenta que, en determinadas circunstancias, el acceso a la identificación de la persona denunciante podría poner en peligro su integridad o comportar consecuencias negativas en sus relaciones personales, sociales o vecinales, o bien represalias en el ámbito laboral.

En el supuesto de que se constate un riesgo cierto en estos términos, se entiende que estaría justificada la denegación del acceso,

pero, en este caso, el motivo no sería una invocación genérica del derecho a la protección de datos personales, sino el riesgo cierto que la comunicación de estos datos pudiese comportar una lesión de otros derechos, como el derecho a la integridad física y psíquica o el derecho al trabajo.

Cuando se solicita acceso a la información relativa a procedimientos finalizados, el artículo 37.3 de la Ley 30/1992 señala que pueden acceder a documentos de carácter nominativo las personas que acrediten un interés legítimo y directo, siempre y cuando se trate de documentos que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y no contengan datos que pertenezcan a la intimidad de las personas.

Deben cancelarse los datos publicados en Internet cuando no sean necesarios

Por lo tanto, en este caso, tampoco se trata de una prohibición absoluta, sino que el acceso de terceras personas a la información que contiene datos personales está condicionado al cumplimiento de los requisitos mencionados. Así pues, la administración que recibe la solicitud de acceso tampoco puede denegarla de forma automática, porque la información contiene datos personales de terceras personas, sino que debe valorar en cada caso singular si concurren los requisitos señalados para el acceso, sin el consentimiento de los titulares de los datos personales.

Este año se han recibido diferentes quejas de personas que solicitan acceso a los datos de empadronamiento de terceros. En estos casos, la valoración del Síndic ha sido que, al amparo del artículo 11 de la Ley Orgánica 13/1999 y del artículo 37.3 de la Ley 30/1992, mencionados, no hay una prohibición absoluta del acceso de terceras personas a los datos de empadronamiento de otra persona, sino que hay que valorar si la persona solicitante acredita un interés legítimo y que los datos que solicita los pueda hacer valer para el ejercicio de un derecho. A la vez, la respuesta que se dé a la persona solicitante debe ser motivada de acuerdo con esta valoración.

A las consideraciones anteriores hay que añadir que, ciertamente, valorar si concurren los requisitos para permitir el acceso y para ponderar los derechos en contraposición puede ser complejo en determinados casos. Al mismo tiempo, la falta de criterios legales para ponderar la aplicación de los dos derechos en conflicto le añade dificultades, pero hay que insistir en que la denegación del acceso debe motivarse con relación a las circunstancias concretas de la persona solicitante, a los datos solicitados y de acuerdo con el marco legal reseñado, y no mediante una alusión genérica a las normas de protección de datos personales.

También hay que remarcar que, a pesar de que una ley no puede resolver a priori todos los casos de conflicto que surgen a la práctica, una regulación que fijase criterios generales para la valoración proporcional de los dos derechos contribuiría, sin duda, a aplicarlos de forma más armonizada.

Y si esta ausencia de criterios legales dificulta la aplicación concordada de los dos derechos – protección de datos y acceso a la información – cuando la información se ha generado en el marco de un procedimiento administrativo, esta dificultad es aún más evidente cuando se solicita acceso a información en poder de la Administración, pero que no forma parte de un expediente administrativo. En este sentido, el Síndic confía que los proyectos normativos en proceso de elaboración tanto a nivel estatal

como autonómico permitan, una vez se concreten, mejorar sensiblemente las carencias de la regulación vigente.

Asimismo, hay que hacer referencia, desde la perspectiva contraria, a los casos en los que quien plantea la queja es la persona cuyos datos identificativos aparecen en una resolución o acto administrativo que ha sido objeto de publicación en un diario oficial o en la página web de la Administración que ha dictado el acto o la resolución. En este sentido, el acceso electrónico al contenido de las publicaciones oficiales y de las páginas web de las administraciones públicas y la indexación de datos nominativos a través de buscadores en Internet multiplica las posibilidades y la facilidad de acceso a esta información personal. En consecuencia, también aumentan las quejas de las personas que piden que sus datos personales no figuren en estas publicaciones ni sean accesibles a los buscadores por indexación.

Con relación a esta cuestión, el Síndic considera que es preciso cancelar los datos personales publicadas, una vez ya no son necesarias para la finalidad pretendida con la publicación, de conformidad con lo establecido por el artículo 4.5 de la Ley orgánica 15/1999. También se ha señalado que la entidad responsable de la publicación al diario o la página web oficiales tiene que adoptar las medidas necesarias para evitar la indexación de estos datos mediante buscadores de Internet.

Queja 03778/2010

La queja mostraba el desacuerdo con el hecho de que una resolución publicada en el *Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)* y que contenía datos personales del promotor de la queja fuese aún accesible por Internet, pese a que ya se había cumplido la finalidad de la publicación.

A partir de la tramitación de la queja, la Entidad Autónoma del Diario Oficial y de Publicaciones tomó las medidas adecuadas para evitar el acceso a aquel documento a través de la página web del DOGC y para impedir su indexación por parte de buscadores de Internet.

Queja 03936/2010

La persona interesada se queja que el Ayuntamiento de Torredembarra le denegó el acceso a la identidad de la persona que formuló una denuncia en su contra por infracción urbanística, porque el consistorio entendía que facilitar esta información vulneraba las normas sobre protección de datos personales.

A partir de la argumentación reseñada en este epígrafe, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorase nuevamente la solicitud, teniendo en cuenta que no hay una norma que impida, a todos los efectos, el acceso de la persona denunciada al contenido de la denuncia y a la identidad de la persona denunciante, sin perjuicio de ponderar si la comunicación de estos datos puede comportar, en cada caso singular, un riesgo cierto para la persona denunciante.

Queja 01912/2011

Esta queja hace referencia al acceso a la información relativa a las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Lloret de Mar a partir de los problemas acústicos generados por un establecimiento de restauración.

El Ayuntamiento denegó la información solicitada porque entendía que contenía datos especialmente protegidos, a los que sólo se podía acceder con el consentimiento del titular.

Por contra, el Síndic consideró que los datos solicitados no se podían considerar especialmente protegidos por la legislación de protección de datos, ni eran relativos a la intimidad de las personas.

Asimismo, señaló que la solicitud de acceso a la información debía valorarse desde la perspectiva de si la persona solicitante acreditaba la condición de interesada en el procedimiento sancionador. En concreto, a criterio del Síndic, había que valorar si de la sanción que pudiese imponerse podía derivarse algún efecto positivo en la esfera de intereses de la solicitante, ya que, en este caso, estaría legitimada a acceder a los mismos.

Queja 04876/2011

El Ayuntamiento de Isona i Conca Dellà rechazó una solicitud de información sobre si una persona estaba inscrita en el padrón de habitantes porque entendía que facilitar esta información vulneraba las normas en materia de protección de datos personales.

La promotora de la queja señalaba que había acreditado que era propietaria de una vivienda en Barcelona alquilada a aquella persona y que tenía la sospecha que no residía en ella habitualmente.

El Síndic indicó al Ayuntamiento que en la medida en que era viable el acceso a la información nominal que figurase en un procedimiento administrativo finalizado, al amparo del artículo 37.3 de la Ley 30/1992, si se cumplían los requisitos que fija este precepto, debía valorar nuevamente la solicitud y los documentos aportados para determinar si se cumplían, en este caso concreto, aquellos requisitos.

Incidencias en el uso de medios electrónicos en las relaciones entre administraciones y ciudadanos

El incremento progresivo del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones entre las administraciones y los particulares debe valorarse positivamente, en la medida en que amplía las vías a disposición de los ciudadanos para dirigirse a ellas. También es un valor añadido desde la perspectiva de la sujeción de la actividad administrativa a los principios de transparencia y rendición de cuentas, ya que facilita la comunicación con los ciudadanos, el acceso a la información pública y su difusión.

A la vez, la tramitación electrónica de procedimientos administrativos, especialmente cuando se trata de procesos en los que concurren un número significativo de ciudadanos en un plazo limitado –procesos selectivos, pagos de tributos y contratación pública, entre otros–, es una opción que permite economizar costes procesales y acelerar la tramitación. Cabe recordar, en este sentido, que la Ley 29/2010, de 3 de agosto, de Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña, prevé la reducción de tasas y plazos procesales cuando la tramitación es electrónica, como reflejo de este ahorro en costes procesales y tiempo.

El principio general debe ser que el interesado escoja el medio para comunicarse con la Administración

A pesar de ello, la tramitación electrónica no sólo tiene que mantener las mismas garantías y requisitos que la tramitación escrita o presencial (artículo 4 de la Ley 29/2010), sino que hay que adoptar las medidas necesarias para que no genere problemas específicos, con una atención especial a aquéllos que pueden comportar, a la práctica, la exclusión de las personas que quieren acceder por este medio. Y estas situaciones son especialmente trascendentes cuando la tramitación electrónica es la única opción.

En este sentido, hay que recordar que uno de los principios que deben regir la tramitación electrónica, de acuerdo con lo establecido por el

artículo 4 de la Ley 29/2010 mencionada, es el de accesibilidad, de forma que el uso de los medios electrónicos no puede generar discriminación por razón del medio utilizado. En el mismo sentido, el artículo 24.6 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Catalunya, establece que “la utilización de medios electrónicos en la actividad interna y externa de las administraciones públicas catalanas no puede comportar la eliminación, la limitación o el condicionamiento de los derechos o deberes de los ciudadanos”.

Hay que habilitar vías alternativas cuando el medio electrónico pueda ser una limitación

También hay que remarcar que la regla general es que el ciudadano escoja el medio para comunicarse con la Administración. Así, el artículo 27.1 de la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que tiene carácter de norma básica, establece que “los ciudadanos pueden escoger en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en los casos en los que de una norma con rango de ley se establezca o se infiera la utilización de un medio no electrónico”.

A pesar de eso, el apartado 6 del mismo artículo determina que “por reglamento, las administraciones públicas pueden establecer la obligatoriedad de comunicarse con estas administraciones utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, con motivo de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizada la disponibilidad de los medios tecnológicos necesarios”.

Y, específicamente en el ámbito del procedimiento administrativo, el artículo 43 de la Ley 26/2010 mencionada, determina que estas administraciones tienen que utilizar preferentemente los medios electrónicos y prevé también la posibilidad de establecer reglamentariamente la obligación de utilizar sólo medios electrónicos, en términos similares a la regulación básica que se acaba de reseñar.

De acuerdo con este marco normativo, en algún caso el Síndic ha tenido que recordar a las administraciones que el principio general debe ser que el ciudadano escoja el medio para relacionarse con las administraciones; que sólo puede establecerse que la tramitación sea exclusivamente electrónica cuando esta limitación no vulnere el principio de accesibilidad, porque los particulares a los que afecta forman parte de colectivos que tienen garantizado el acceso a medios telemáticos adecuados; y que es necesario que se haya regulado previamente esta obligación.

En ocasiones, la falta de disponibilidad de estos medios para tramitar electrónicamente es debida a la situación territorial del particular que quiere acceder a ellos. Como se ha señalado en informes anteriores, cuando el acceso a la conexión a Internet por banda ancha aún no es posible en todo el territorio, esta circunstancia también actúa como factor de desigualdad en el acceso a la Administración electrónica y, por lo tanto, en los términos que prevé el artículo 17 de la Ley 29/2010, es preciso crear puntos públicos de acceso cuanto más próximos mejor a estos lugares sin posibilidad material de acceder a una conexión funcional.

La dirección electrónica debe servir para acreditar la presentación de documentos

Cuando la Administración establece que un determinado procedimiento debe tramitarse de forma exclusivamente electrónica también tiene que prever disponer de los recursos telemáticos adecuados para proveer una tramitación funcional. Esta previsión es especialmente trascendente cuando se trata de procedimientos selectivos y de concurrencia, en que es previsible una concentración de accesos en fechas concretas, coincidiendo con los plazos de solicitud y publicación de resultados establecidos en la convocatoria, que el sistema de información de la administración que la tramita debe ser capaz de absorber.

En otros casos, las dificultades pueden derivarse del hecho de no haber habilitado una vía alternativa de acceso al procedimiento o a la información del expediente para las personas interesadas que no pueden hacerlo electrónicamente. Así, cuando el acceso

electrónico al procedimiento está limitado a un colectivo determinado, pero hay personas interesadas en el procedimiento que no forman parte de este colectivo, a estos últimos hay que notificarles personalmente los actos y acuerdos que les afectan, para evitar que la tramitación electrónica actúe, en este caso, como limitación a la participación de estas personas en el procedimiento.

El Síndic también ha destacado que la dirección electrónica designada para presentar solicitudes con relación a un procedimiento determinado tiene que actuar como registro electrónico. Por esta razón, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 25.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, este registro debe emitir automáticamente un recibo, consistente en una copia autenticada de la solicitud formulada, que incluya la fecha, la hora de presentación y el número de entrada en el registro.

Cuando se trata de procedimientos selectivos tramitados telemáticamente, puesto que la tramitación electrónica debe preservar los mismos derechos y garantías para los ciudadanos previstos en las normas de procedimiento, incluido el derecho que se les comuniquen las resoluciones que les afectan, también hay que publicar los actos que integran el procedimiento de selección a través del mismo portal en el que se publica la convocatoria, incluida la resolución que finalmente se adopte, en los términos que establece la legislación de procedimiento administrativo.

Finalmente, también hay que hacer referencia a los casos en los que la información que se facilita electrónicamente es inexacta y genera confusión en la persona interesada, para destacar la obligación legal que la información que la persona interesada puede obtener con medios telemáticos sobre el estado de tramitación del expediente sea de calidad; es decir, veraz, actualizada, completa y precisa (artículo 4, en concordancia con el artículo 9, ambos de la Ley 29/2010.)

Esta obligación de ofrecer una información de calidad dimana también de los objetivos del uso de los medios electrónicos en las relaciones de la Administración con los ciudadanos, que tienen que facilitar a estos últimos el ejercicio de sus derechos, crear las condiciones de confianza en el uso de los medios y promover la proximidad y la transparencia administrativa. Y difícilmente puede alcanzarse ninguno de estos objetivos si la información que se proporciona en sede electrónica es inexacta o no está actualizada.

Queja 03920/2011

Una persona que pidió una ayuda del fondo de acción social de la Administración de la Generalitat de Catalunya presentó una queja porque entendía que le había sido denegada irregularmente.

El Síndic consideró que la Administración no había tenido en cuenta, al establecer la tramitación electrónica como única opción, que una parte de los posibles beneficiarios no eran personal de la Administración de la Generalitat de Catalunya y, por este motivo, no tenían acceso al portal EPOCA (actualmente, ATRI) para acceder al contenido de las resoluciones.

En el caso planteado, la persona interesada no era personal al servicio de la Administración de la Generalitat, pero sí una posible beneficiaria de una de las ayudas establecidas (por defunción de trabajador), y no había tenido acceso al contenido de los actos y las resoluciones dictados en este procedimiento. A pesar de que se le notificó personalmente la convocatoria y, por lo tanto, sabía que se había convocado una ayuda a la que podía optar, no recibió ninguna comunicación personal posterior ni tenía acceso a la publicación telemática de los actos, ya que no disponía de clave personal de acceso al portal electrónico, que está reservado a los trabajadores de la Administración de la Generalitat.

Por este motivo, el Síndic consideró que debía notificarse personalmente a todas las personas que no eran trabajadores de la Administración de la Generalitat, pero sí posibles beneficiarias de alguna ayuda, la lista provisional de admitidos y excluidos en la convocatoria y la lista definitiva de beneficiarios. Esta recomendación la efectuó teniendo en cuenta que la Administración ya había considerado oportuno notificar personalmente a estas personas la convocatoria de la ayuda, de forma que, por coherencia con esta actuación previa y de acuerdo con los principios de buena fe y confianza legítima que deben guiar la actuación de las administraciones públicas, también debía comunicar las resoluciones posteriores que hacían referencia a la misma convocatoria.

Además, al establecer el uso de medios electrónicos exclusivamente para tramitar este procedimiento, la Administración no había tenido en cuenta que la tramitación electrónica no puede comportar la eliminación, la limitación o el condicionamiento de los derechos o de los deberes de los ciudadanos.

Queja 04388/2011

Esta queja alertaba sobre inexactitudes en la información que recogía la aplicación informática de soporte sobre el estado de tramitación de los expedientes de extranjería, gestionada por el Ministerio de Administraciones Públicas y accesible a través de la web del Departamento de Empresa y Ocupación.

En concreto, esta aplicación ofrecía a la persona interesada información errónea sobre la fecha de resolución de su expediente, porque hacía constar como fecha de resolución efectiva del procedimiento la fecha de propuesta de resolución o de pase a firma. Si a esta incidencia se añade que se trataba de expedientes que acumulaban atrasos de tramitación significativos, la confusión que esta información errónea provocaba en las personas interesadas es fácilmente comprensible.

El Síndic recordó al Departamento de Empresa y Ocupación que la información que se facilita a las personas interesadas debe corresponderse con la realidad y que, específicamente, la información sobre el estado de tramitación del procedimiento debe contener la relación de los actos de trámite cumplidos, con indicación de su contenido y la fecha en la que fueron dictados, y que esta información debe ser exacta y veraz.

De acuerdo con este planteamiento, le sugirió que emplazase a la Administración del Estado a revisar la aplicación informática que generaba información inexacta. El Departamento de Empresa y Ocupación explicó que ya había trasladado al Ministerio de Trabajo e Inmigración los problemas en la aplicación del Ministerio de Administraciones Públicas, sin que esta gestión hubiese permitido, hasta entonces, resolver las incidencias.

Por este motivo, el Síndic decidió dirigirse al Defensor del Pueblo para exponerle este problema y solicitarle que interviniese ante la Administración del Estado, en el marco de sus competencias de supervisión, para resolver las incidencias detectadas. También solicitó al Departamento de Empresa y Ocupación que informase a los ciudadanos, a través de su página web, de las incidencias en la información que proporcionaba aquel portal electrónico, mientras no se resolviese la incidencia en origen.

La prueba en el procedimiento administrativo sancionador

En el ejercicio de la potestad sancionadora, que forma parte del poder punitivo del Estado y está sujeta a los mismos principios que rigen el derecho penal, la Administración debe probar tanto la comisión de la infracción como que la persona imputada en el procedimiento es quien la ha cometido, para destruir su presunción de inocencia. El cumplimiento de esta carga probatoria debe ser especialmente riguroso, ya que es una garantía para la persona imputada y el contrapeso que, en un sistema democrático, se exige al poder sancionador atribuido a la Administración.

Buena parte de las quejas recibidas este año en materia de procedimiento sancionador hacen referencia a supuestos en los que el Síndic ha considerado que la prueba de los hechos y de la autoría era insuficiente.

A continuación, se exponen cuáles han sido las consideraciones del Síndic en torno al valor, los requisitos y el alcance de la presunción legal de veracidad de los hechos directamente constatados por agentes de la autoridad en la denuncia de la infracción, como elemento principal –y a veces único– de la actividad probatoria de la administración sancionadora. También se relatan las consideraciones con relación a la cuestión de si las denuncias de los vigilantes de zona azul y los empleados de grúa gozan de esta presunción de veracidad.

La Administración debe desplegar una actividad probatoria incriminatoria razonablemente suficiente para verificar que un sujeto ha cometido una infracción y, a menudo, esta actividad probatoria se sustenta sólo en la presunción legal de veracidad de las declaraciones contenidas en las denuncias y actas de los agentes de la autoridad e inspectores.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha considerado que la presunción de veracidad debe referirse a los hechos apreciados o constatados materialmente por el funcionario que interviene como resultado de su propia y personal observación o comprobación (autenticidad material), y que esta presunción no es aplicable a las deducciones, apreciaciones, consecuencias, hipótesis o juicios de valor que pueda hacer este funcionario.

Así, por una parte, puede que las afirmaciones de los funcionarios que constan en el acta o denuncia

no reflejen sólo la comprobación de los hechos sancionables, sino que sean el resultado también de una deducción o un juicio de valor sin el enlace lógico con la observación material del hecho. Al efecto de determinar el alcance de la presunción de veracidad, es preciso, por lo tanto, desglosar lo que constituye una observación directa de los hechos de las afirmaciones que se basan en deducciones, juicios de valor o impresiones, no amparadas por la presunción de veracidad recogida en el artículo 137.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, también hay que tener en cuenta que algunos tipos infractores incluyen hechos que, para resultar probados, no basta con la simple observación del agente, sino que requieren alguna comprobación adicional. O sea, las actas y denuncias hacen prueba suficiente de los hechos que contienen, siempre y cuando hayan sido observados directamente por el agente o inspector, pero pueden no ser suficientes para acreditar la comisión de una infracción y, por lo tanto, para sancionar.

Basar la sanción sólo en la presunción de veracidad dificulta el derecho de defensa del sancionado

En estos casos, si la Administración sólo fundamenta la sanción en la presunción de veracidad de la declaración de la persona denunciante, no puede considerarse que la actividad probatoria sea suficiente para destruir la presunción de veracidad. Si para reforzar el cumplimiento de la carga probatoria siempre es conveniente complementar la declaración del funcionario con los otros elementos de prueba que estén a su alcance, esta prueba adicional es imprescindible cuando el tipo de la infracción requiere otros elementos que la simple observación del agente no aporta.

Esta situación se da en las sanciones por consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, que permiten razonablemente comprobaciones añadidas a la denuncia del agente para constatar que efectivamente se está consumiendo alcohol, como el decomiso y el análisis del producto consumido o el uso de alcoholímetros. El Síndic ha tenido ocasión de

destacarlo este año, con motivo de diferentes quejas por sanciones relacionadas con este tipo de infracción, y sólo fundamentadas en la declaración del agente denunciante.

Basar la sanción sólo en la presunción de veracidad cuando es posible practicar otras pruebas también tiene el efecto negativo de hacer más difícil el ejercicio del derecho de defensa. Es cierto que determinadas infracciones sólo serán sancionables, teniendo en cuenta las circunstancias del propio hecho infractor, con el valor probatorio otorgado a la declaración del agente denunciante que ha apreciado su comisión, pero en otros muchos casos la Administración tiene al alcance otros medios de prueba para corroborar aquella declaración del agente. Y si no se aportan estos elementos de prueba adicionales cuando es posible, se sitúa a la persona denunciada en la difícil posición de tener que probar que no ha cometido la infracción, la llamada por los tribunales “prueba diabólica de los hechos negativos”, porque tiene como única referencia incriminatoria la declaración del agente.

Cabe destacar que un número significativo de las quejas que se plantean cada año en materia de procedimiento sancionador hacen referencia a la dificultad de aportar pruebas suficientes para desvirtuar la presunción de veracidad de la que gozan las denuncias de los agentes de la autoridad.

Son ejemplos de ello las quejas por una presunta vulneración del artículo 18.2 del Real Decreto 1428/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación, que prohíbe la utilización durante la conducción de dispositivos de telefonía móvil y cualquier otro medio o sistema de comunicación, excepto cuando el desarrollo de la comunicación tenga lugar sin utilizar las manos ni usar cascos, auriculares o instrumentos similares.

Cuando el agente hace constar a la denuncia este tipo de infracción, sin otras indicaciones ni elementos de prueba, se sitúa a la persona denunciada en la difícil posición de tener que defender y demostrar que, en el momento de la denuncia, no utilizaba ningún dispositivo de telefonía móvil que requiriese la intervención manual del conductor. Así pues, se le exige la prueba de los hechos negativos y difícilmente podrá desvirtuar la versión de los agentes.

Para evitar esta situación, el Síndic ha planteado que en los supuestos en los que la denuncia puede entregarse en mano se identifique el dispositivo utilizado para cometer la infracción. De esta forma, se aporta un elemento de prueba adicional que la persona denunciada puede tratar de desvirtuar, y la carga de la prueba negativa ya no haría referencia sólo a la apreciación de los hechos por parte del agente, sino que se habría introducido un elemento objetivo –la identificación del dispositivo con el que presuntamente se cometió la infracción–, que abre la posibilidad de intentar demostrar que aquel aparato concreto no se utilizó el día y la hora de la denuncia.

Algunas infracciones no pueden probarse sólo mediante la presunción de veracidad

Otro supuesto en el que se pone de manifiesto la dificultad para destruir la presunción de veracidad de las denuncias de los agentes de la autoridad, a pesar de presentar pruebas en contra que podrían desvirtuar la apreciación subjetiva de los hechos por parte del agente denunciante, hace referencia a las denuncias para viajar con un pasajero sin utilizar un sistema de sujeción homologado a su peso y alzada.

En aquel caso, el agente denunciante no hizo constar en la denuncia ni el nombre del niño, ni la edad, ni cualquier otra circunstancia relevante fundamentada con la comprobación directa de los requisitos de la infracción, como, por ejemplo, la altura del menor, sino que lo que hizo constar fue una valoración estimatoria que, de acuerdo con lo que se ha señalado anteriormente, no está amparada por la presunción de veracidad establecida en el artículo 137.3 de la Ley 30/1992. Es por ello que el Síndic entiende que no puede apreciarse que la presunción de veracidad de esta denuncia desvirtúe las pruebas que puedan aportarse para acreditar que el peso y la altura del menor no requieren otro mecanismo de sujeción que el cinturón de seguridad. Por lo contrario, la prueba en contra de la valoración del agente se convierte en prácticamente imposible o diabólica.

Las denuncias de los vigilantes de la zona azul y de los empleados del servicio de grúa no gozan de presunción de veracidad

A menudo la Administración dota de validez las denuncias extendidas por los vigilantes de las zonas de estacionamiento reservado, que no tienen la consideración de agentes de la autoridad, sin que posteriormente se les exija ninguna actuación de indagación más que confirme los hechos denunciados.

La condición de agente de la autoridad, de acuerdo con el artículo 75 de la Ley sobre Tránsito, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, comporta que sus denuncias en materia de infracciones de tráfico gocen de presunción de veracidad. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 137.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, hay que tener en cuenta que la condición de autoridad está reservada al personal funcionario.

Por lo tanto, de conformidad con los dos preceptos legales mencionados, la condición de agente de la autoridad, que otorga presunción de veracidad a sus denuncias, requiere que el trabajador tenga la condición de funcionario. Así lo ha señalado, también, el Consejo de Garantías Estatutarias de Cataluña en el Dictamen 17/2010, de 15 de julio, sobre el Proyecto de Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña. Este dictamen también recuerda que la norma sectorial que atribuya esta condición de autoridad debe tener rango de ley, de forma que no puede considerarse suficiente, a tal efecto, lo que establece una ordenanza municipal.

En este sentido, es preciso recordar que el Tribunal Supremo ha reafirmado en varias sentencias la negación de la consideración de agentes de la autoridad a los controladores o vigilantes de las zonas de reserva de estacionamiento. En consecuencia, la simple denuncia equivale a la denuncia de un particular y, si no es adverbada por pruebas posteriores, no

tiene fuerza suficiente para acreditar los hechos denunciados.

El derecho a la presunción de inocencia aplicable al procedimiento administrativo sancionador significa que el ciudadano no puede ser considerado responsable de una infracción administrativa hasta que haya concluido el expediente con una resolución sancionadora, fruto de la actividad indagatoria de la Administración y la obtención de una prueba de cargo contra este ciudadano, necesaria para destruir esta presunción de inocencia.

De nuevo, es preciso señalar que la doctrina jurisprudencial determina que es necesario que la Administración practique las pruebas de cargo suficientes y que nadie está obligado a demostrar la propia inocencia, y también que cualquier insuficiencia de la prueba aportada por la Administración debe traducirse necesariamente en un pronunciamiento absolutorio.

Los vigilantes de la zona azul no son agentes de la autoridad y sus denuncias sin pruebas son insuficientes para sancionar

De acuerdo con esta doctrina, cabe entender que hay que considerar la denuncia de quien no tiene la condición de agente de la autoridad una mera prueba testifical y debe ser valorada conjuntamente con las otras pruebas practicadas para decidir si ha sido desvirtuado el principio de presunción de inocencia de la persona denunciada.

Por los mismos motivos señalados, el personal del servicio de grúa tampoco goza de la condición de agente de la autoridad, pese a que así lo pueda determinar una ordenanza municipal, excepto si se trata de personal funcionario del ayuntamiento titular del servicio.

Queja 00806/2010

Se trata de una queja derivada de la imposición de una sanción por consumo de bebidas alcohólicas en lugares expresamente prohibidos; en concreto, por un supuesto de botellón en la vía pública, en el municipio de Vilassar de Mar.

En todo momento, el promotor de la queja defendió que el contenido de la bebida, que estaba en un vaso de plástico opaco, no era alcohólico, sino que se trataba de un refresco de cola. También denunciaba que el agente denunciante no efectuó ninguna actuación para constatar si el contenido de la bebida era ciertamente alcohólico.

El Síndic sugirió la anulación de la sanción porque no quedaba acreditado el consumo de alcohol, y el Ayuntamiento de Vilassar de Mar aceptó la sugerencia y dejó sin efecto la sanción impuesta.

Queja 04112/2010

El promotor de la queja negaba los hechos denunciados por el vigilante encargado del control de vehículos de la zona de reserva de estacionamiento para residentes de Esplugues de Llobregat.

El Síndic sugirió que, puesto que estos vigilantes no tienen la condición de autoridad y, consecuentemente, sus denuncias no gozan de la presunción de veracidad, se usaran otros medios probatorios, como por ejemplo las fotografías de los vehículos mal estacionados, para tramitar con garantías suficientes los expedientes sancionadores, y para que sirvan como prueba de cargo adicional a la mera denuncia del vigilante. El Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat aceptó esta sugerencia.

Queja 00580/2011

El Servicio Catalán de Tráfico consideró insuficientes las pruebas aportadas por la persona interesada, con las que intentaba demostrar que no utilizó ningún dispositivo de telefonía móvil que requiriese la intervención manual del conductor.

En concreto, el vehículo estaba dotado de un equipamiento de Bluetooth y manos libres. Asimismo, la persona denunciada aportó la lista de llamadas del teléfono móvil para demostrar que no cometió el hecho infractor de conducir utilizando dispositivos de telefonía móvil.

El Síndic sugirió que en las denuncias originadas por el uso de dispositivos de telefonía móvil que puedan ser notificadas en mano a la persona denunciada se identifique el dispositivo con el que se haya cometido la presunta infracción y quede constancia, como mecanismo para garantizar el derecho de defensa de la persona denunciada. El Departamento no aceptó la sugerencia.

Atrasos en el pago de proveedores y contratistas de la Administración

El informe del año 2010 ya se hacía eco de las quejas por morosidad en pagos comprometidos por administraciones públicas, especialmente los casos que afectaban a pequeñas empresas y trabajadores autónomos, a los que cualquier impago o atraso, en un contexto de crisis económica y de contracción del crédito, genera graves trastornos de tesorería, que, en algunos casos, pueden poner en riesgo la continuidad de su actividad.

En aquel informe se señalaba, como novedad procesal introducida por el legislador para tratar de hacer frente a esta situación, la regulación de un procedimiento judicial específico para reclamar las deudas con los contratistas de las administraciones, que prevé la adopción de medidas cautelares inmediatas, dirigidas a hacer efectivo el pago. Sin cuestionar la eficacia que pueda llegar a tener este procedimiento específico, hay que tener en cuenta la complejidad para el pequeño empresario y el trabajador autónomo de reclamar judicialmente el cobro de facturas, a menudo de cuantía relativamente pequeña y que afectan a administraciones diferentes. Asimismo, no se puede olvidar que la mora en el pago responde al propio contexto de crisis económica, que hace que algunas administraciones tengan serias dificultades de tesorería y muy limitado el acceso a crédito para hacer frente a los pagos comprometidos.

Pequeñas empresas se encuentran con problemas por los impagos de las administraciones

Justo por ello, una de las medidas que introdujo la Ley 15/2010, del 5 de julio, de 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, fue el establecimiento de una línea de crédito preferente llamada ICO-morosidad entes locales, con el fin de facilitar la liquidación de deudas firmes y pendientes de las administraciones locales con empresarios y autónomos, si bien este programa de financiación específico no llegó a concretarse.

Por el contrario, el año 2011, y en el marco de lo previsto por el Real Decreto Ley 8/2011, de 1 de julio, de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, de control del gasto público y cancelación de deudas con empresas y autónomos contraídas por las entidades locales, de fomento de la actividad empresarial e impulso de la rehabilitación y de simplificación administrativa, finalmente sí se ha establecido una línea de crédito promovida por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) a las entidades locales, con el fin de facilitar el pago de obligaciones vencidas con empresas y autónomos.

Las administraciones deben establecer un plan de pagos de acuerdo con la dimensión de los acreedores

De acuerdo con lo establecido por el artículo 5.2 del Real Decreto Ley, esta línea de financiación tenía que hacer posible preferentemente la cancelación de las deudas con autónomos y pequeñas y medianas empresas, teniendo en cuenta también la antigüedad de las certificaciones y los documentos acreditativos de la deuda. Según los datos publicados por el ICO, 149 entidades locales catalanas se han beneficiado de esta vía de financiación, que ha permitido la liquidación de deuda con empresas y autónomos por un importe total de 52.785.776 euros en Cataluña.

A pesar de todo, hay que decir que son numerosas las quejas que el Síndic ha recibido en el año 2011 por atrasos en el pago de deudas vencidas, en algunos casos durante periodos prolongados. Ante estas situaciones, y especialmente en los casos en los que el atraso se ha prolongado durante más tiempo, el Síndic ha indicado a las administraciones que, a pesar de que comprende las circunstancias que han propiciado esta situación, las administraciones afectadas deben establecer, si no lo han hecho previamente, un plan de pago que fije plazos concretos de liquidación de las obligaciones pendientes y comunicar esta previsión a los acreedores.

Esta programación debería tener en cuenta la fecha en la que se tendría que haber hecho efectivo el pago, en cada caso, pero también otros factores, como por ejemplo el importe de la deuda, el tipo de actividad afectada y, muy especialmente, la dimensión de la empresa o el trabajador autónomo que reclama el pago, como

elementos indicativos de la incidencia de la deuda en la actividad del acreedor y el perjuicio de que la demora le causa. En cuanto a estos criterios, hay que tener en cuenta que dar prioridad a la cancelación de las deudas con autónomos y con pequeñas y medianas empresas también figura como objetivo prioritario de la línea de financiación del ICO, tal y como se ha reseñado anteriormente.

Asimismo, el Síndic ha remarcado que, ante el incumplimiento de los plazos de pago, los intereses de demora fijados legalmente tienen la finalidad de evitar que el coste del atraso recaiga exclusivamente en el acreedor y, por lo tanto, tienen que formar parte necesariamente de la liquidación de la deuda.

Queja 04774/2011

Una empresa dedicada a promover proyectos culturales y de promoción local recibió el encargo de coordinar un proyecto, con la participación de diferentes administraciones. El proyecto se ejecutó durante los años 2006 y 2007 y las administraciones que participaron en él hicieron efectivo el pago de la cantidad comprometida, a excepción del Ayuntamiento de Bossòst.

El Ayuntamiento comunicó al Síndic que, pese a que el gasto había sido reconocido, no se había podido hacer efectivo el pago y se estaba diseñando un plan de disposición de fondos para hacer frente a los pagos pendientes de ejercicios anteriores.

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que este plan de periodificación de pagos atrasados fije plazos concretos de pago y que se comunique a los acreedores. Asimismo, le ha indicado que este plan debería tener en cuenta no sólo la antigüedad de la deuda, sino también otros factores como por ejemplo el importe, el tipo de actividad al que hace referencia y, muy especialmente, la dimensión empresarial del acreedor, como factores a ponderar a la hora de periodificar los pagos.

También ha remarcado que el pago de la deuda tiene que incluir los intereses de demora en los términos establecidos legalmente.

Queja 06783/2011

Una empresa dedicada a servicios geológicos y ambientales formuló una queja porque no había cobrado las facturas correspondientes a varios trabajos realizados por encargo de la Agencia Catalana del Agua, algunos correspondientes al año 2008. Durante la tramitación de la queja se resolvió el problema y, consecuentemente, el Síndic dio por finalizada esta actuación.

Falta de procedimiento

Si se analizan las actuaciones del Síndic en materia de responsabilidad patrimonial durante el año 2011 desde una perspectiva formal o procesal, cabe decir que la tramitación sin haberse ajustado al procedimiento específico de responsabilidad continúa siendo la irregularidad que destaca con más frecuencia, junto con el retraso a la hora de resolver.

Así, año tras año, se constata que una parte de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que los ciudadanos formulan se resuelven sin haberlas tramitado de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento del Procedimiento de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Sólo se pueden inadmitir reclamaciones por las causas que establece la ley

Este hecho lleva al Síndic a destacar, una vez más, que seguir la tramitación de acuerdo con el procedimiento establecido no es sólo una obligación formal de la Administración, sino que actúa como garantía del derecho del ciudadano a que su reclamación se valore y se investigue objetivamente y a participar en el procedimiento, aportando las pruebas y formulando las alegaciones que estime oportunas en defensa de su pretensión, para que se tengan en cuenta a la hora de resolver la reclamación.

En ocasiones, la Administración opta por no admitir la reclamación a trámite, porque considera que no concurren todos los requisitos establecidos para que el daño sea indemnizable. En estos casos, cabe destacar que las causas de inadmisión de la reclamación sólo son las previstas normativamente; que, además, es preciso requerir su subsanación antes de no admitir a trámite, y que no es admisible una valoración apriorística del fondo de la reclamación, sin practicar las actuaciones que deben aportar los elementos que permitan conformar la valoración de si concurren o no los requisitos para estimar la reclamación.

Esta valoración debe concretarse al final del procedimiento, cuando se han instruido los trámites establecidos como preceptivos, entre los que están la audiencia a la persona interesada y aquéllos otros que el órgano instructor estime oportunos de acuerdo con las circunstancias de la reclamación planteada. De esta forma, se garantiza una valoración objetiva y adecuadamente

fundamentada en los elementos aportados en el procedimiento y, consecuentemente, una decisión que responda a los criterios de objetividad y de defensa del interés general, que guían la actividad administrativa.

En otros casos, la Administración, a pesar de impulsar actuaciones dirigidas a averiguar los hechos que fundamentan la reclamación, lo hace al margen de los trámites procesales establecidos para la tramitación de reclamaciones de responsabilidad patrimonial. En este caso, el Síndic también tiene que recordar el deber de tramitar la reclamación de acuerdo con el procedimiento establecido y dictar resolución expresa y motivada, fundamentada en los elementos aportados y las pruebas practicadas en la fase de instrucción.

Más específico es el caso de algunos organismos públicos que prestan servicios de transporte de viajeros, los cuales el Síndic ya ha señalado anteriormente que están sujetos al régimen de responsabilidad patrimonial. Si bien es admisible, como también se ha indicado en otros ámbitos de actividad pública, un sistema de valoración inmediata que pueda facilitar elementos de valoración del caso y la resolución convencional de la reclamación, cuando este acuerdo no se concreta, debe iniciarse la tramitación de la reclamación de acuerdo con el procedimiento establecido en el Real Decreto 429/1993, y notificarlo a la persona interesada.

Las reclamaciones deben tramitarse de acuerdo con el procedimiento establecido y las resoluciones deben estar motivadas

Finalmente, también cabe destacar que, si bien hay que aplicar el régimen de responsabilidad patrimonial para determinar si la Administración tiene que indemnizar a un particular que ha sufrido daños como consecuencia del funcionamiento de un servicio público, hay determinadas actuaciones con posible incidencia perjudicial en los particulares que tienen establecido un régimen y un procedimiento específico de compensación. Cuando converge este supuesto, es este régimen singular el que hay que aplicar, sin que eso excluya la posibilidad de indemnizar de acuerdo con el régimen general de responsabilidad patrimonial, si procede, otros daños que el particular haya podido sufrir y que no estén cubiertos por aquel régimen singular de compensación.

Queja 02094/2010

La queja 02094/2010 hace referencia a una reclamación por los daños sufridos con motivo de una caída en un autobús de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), que no había sido resuelta.

TMB informó al Síndic que la compañía aseguradora de esta entidad había comunicado a la interesada que rechazaba su reclamación, pero el Síndic le recordó que cuando en la tramitación inicial de la reclamación no se alcanzaba un acuerdo con el particular, había que tramitarla de acuerdo con el procedimiento de responsabilidad patrimonial establecido en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 429/1993. TMB aceptó esta recomendación.

Queja 02355/2010

El anterior Departamento de Medio Ambiente acordó no admitir a trámite una reclamación de responsabilidad patrimonial por los perjuicios derivados del retraso en la tramitación de una ayuda a la vivienda, porque la consideraba extemporánea y porque entendía que la actuación del reclamante había sido determinante en aquel retraso.

El Síndic consideró, sin embargo, que la reclamación se había presentado dentro del plazo establecido legalmente y que el nexo causal entre los hechos y el funcionamiento del servicio público había que dilucidarse en el marco del procedimiento normativamente establecido para este tipo de reclamaciones.

Por este motivo, solicitó al Departamento de Medio Ambiente que admitiese a trámite la reclamación, y la instruyese y la resolviese de acuerdo con aquel procedimiento. El Departamento no aceptó esta sugerencia.

Queja 04127/2010

Ante una reclamación por los perjuicios derivados de dar de baja indebidamente una taquilla de un centro deportivo sin hacerse cargo de las pertenencias que incluía, el Instituto Barcelona Deportes indicó al Síndic que no había llegado a ningún acuerdo con la reclamante.

Sin embargo, de la información recibida se desprendía que la reclamación no se había tramitado formalmente ni resuelto. Consecuentemente, el Síndic recordó al Instituto Barcelona Deportes el deber legal de tramitar y resolver la reclamación de acuerdo con el procedimiento de responsabilidad patrimonial, y el Instituto aceptó las consideraciones del Síndic.

Queja 05781/2010

El propietario de un rebaño cabrío solicitó al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural una indemnización por los daños sufridos como consecuencia de la vacunación de su ganado contra la lengua azul.

El Síndic recordó al Departamento que debía tramitar y resolver aquella solicitud indemnizatoria de acuerdo con el procedimiento de indemnización establecido por el programa de vacunación de la lengua azul y la norma que lo regulaba, que establecía los baremos indemnizatorios por el sacrificio de animales clínicamente afectados por la enfermedad. De acuerdo con la respuesta recibida, el Síndic ha considerado aceptada su sugerencia.

La relación de causalidad entre el daño sufrido y el funcionamiento del servicio público. Fuerza mayor e intervención de terceros

El derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por los daños que les ocasione el funcionamiento de los servicios públicos ha sido específicamente recogido en el artículo 106.2 de la Constitución, que establece lo siguiente:

“Los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos”.

La Administración debe probar que se ha dado un hecho de fuerza mayor que le exonera de responsabilidad

Por lo tanto, la propia configuración constitucional de este derecho ya avanza, como una de las características del régimen de responsabilidad de las administraciones públicas, que el daño, para que sea indemnizable, debe ser consecuencia del funcionamiento del servicio público, es decir, tiene que haber una relación de causalidad entre la lesión y la actividad administrativa.

Desde una perspectiva procesal, la carga de probar este nexo causal entre el daño y el funcionamiento del servicio público corresponde a quien reclama. Buena parte de las quejas recibidas en materia de responsabilidad patrimonial hacen referencia a reclamaciones que han sido desestimadas porque la Administración ha considerado que no se había acreditado la relación de causalidad entre la lesión sufrida y la actividad administrativa, como se ha señalado en informes anteriores.

Por lo contrario, cuando es la Administración que tramita la reclamación la que aduce que concurren hechos o circunstancias que quebrantan o alteran el nexo causal entre el daño sufrido y la actuación administrativa, es la propia Administración a la que se le imputa el daño quien tiene que probar que concurren estas circunstancias.

Así, por ejemplo, cuando la Administración considera que se da una circunstancia de fuerza

mayor, debe aportar los elementos que acrediten que efectivamente se trata de un supuesto de fuerza mayor, con los requisitos que exige la jurisprudencia por apreciarlo.

En cuanto a esta cuestión, el Síndic ha señalado que determinadas condiciones climatológicas adversas pueden ser constitutivas de fuerza mayor y quebrantar el nexo causal entre el daño sufrido y el funcionamiento del servicio público. Sin embargo, no cualquier fenómeno meteorológico de cierta magnitud debe entenderse como fuerza mayor, con entidad suficiente para exonerar de responsabilidad a la Administración. La Administración a la que se imputa el daño debe acreditar que se trata de hechos realmente imprevisibles e inevitables, en el sentido exigido por los tribunales, de fenómeno claramente insólito y extraño dentro de los parámetros de normalidad climatológica de la zona donde se ha producido, que es lo que le aporta las connotaciones de imprevisibilidad y de inevitabilidad exigidas para considerar que se trata de un supuesto de fuerza mayor.

Los accidentes por actividades de particulares se pueden imputar a la Administración cuando ésta omite el deber de vigilar la vía pública

En otras ocasiones, la Administración ha alegado que el daño no es imputable a su actuación, sino que tiene el origen en la intervención de un tercero, ajeno al funcionamiento del servicio público. En este sentido, son frecuentes los casos, sobre todo cuando se trata de accidentes y de caídas en la vía pública, en los que la Administración desestima la reclamación porque considera que la causa del daño no ha sido el funcionamiento del servicio público –el mantenimiento de la vía pública y las aceras en condiciones adecuadas para deambular en ellas– sino la actuación de un particular que limita o perjudica estas condiciones de uso.

En estos casos, el Síndic considera que hay que tener en cuenta que, con relación a los daños sufridos en el ámbito de la vía pública, concurren en la Administración municipal dos títulos de imputación: su condición de titular del dominio público y el deber de conservar y mantener el espacio público en condiciones adecuadas para el tráfico y la deambulación.

Teniendo en cuenta esta doble vía de vinculación de la Administración municipal con los daños que se producen en la vía pública, el Síndic ha recordado a la Administración que el deber de mantener las condiciones de acceso y de tránsito en los espacios públicos le obliga a vigilar que los particulares no perjudiquen, con sus actuaciones, estas condiciones de uso adecuadas.

La omisión de este deber de vigilancia e inspección, cuando se constata, puede ser considerada un mal funcionamiento del servicio público, a los efectos de generar responsabilidad por el daño sufrido por quien reclama, de forma que la intervención de un tercero no comportaría, en este caso, el quebranto del nexo causal entre el daño y el funcionamiento del servicio.

Queja 02106/2010

Un ciudadano que sufrió daños en su vehículo por la caída de un árbol en el municipio de Esparreguera durante la tormenta de viento del día 24 de enero de 2009 se dirigió al Síndic porque el Ayuntamiento había desestimado su reclamación.

Tras verificar, con la información aportada por el Ayuntamiento, que quedaba acreditado que en este caso concurrieron los requisitos que permitían cualificar aquella ventada como fuerza mayor, el Síndic consideró que esta circunstancia quebrantaba el nexo causal entre el daño sufrido y el deber municipal de mantener los espacios públicos y los elementos que forman parte de los mismos en condiciones adecuadas, tal y como señalaba la resolución que desestimaba la reclamación.

Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora

El artículo 86 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, determina que, en los procedimientos de responsabilidad patrimonial que tramiten las administraciones incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, y una vez finalizado el trámite de audiencia, el órgano instructor del procedimiento tiene que proponer, en el plazo de diez días y en el supuesto de que sea preceptivo, la emisión del dictamen por parte de la Comisión Jurídica Asesora (CJA).

A la vez, el artículo 8.3.a de la Ley 5/2005, de 2 de mayo, de la Comisión Jurídica Asesora, establece que es preceptivo el dictamen de este organismo en los expedientes de reclamaciones de responsabilidad patrimonial tramitados por la Administración de la Generalitat y la Administración local cuando la cuantía – reclamada como indemnización– sea igual o superior a 50.000 euros.

El dictamen de la Comisión Jurídica Asesora es obligatorio cuando la cuantía reclamada supera los 50.000 euros

En estos supuestos, el legislador ha establecido que el dictamen de la CJA debe formar parte del expediente de responsabilidad patrimonial, como un elemento que debe contribuir, junto con el resto de actuaciones que forman parte del mismo, a conformar la decisión del órgano que debe resolver la reclamación.

Ciertamente, el dictamen es preceptivo, pero no tiene carácter vinculante y, por lo tanto, no condiciona ni predetermina la decisión que la Administración adopte con relación a la resolución. Sin embargo, eso no significa que la resolución se pueda adoptar al margen o

ignorando el contenido del dictamen. Dicho de otra forma, la decisión del órgano que resuelve es libre, pero debe adoptarla con fundamento a los elementos de juicio que la instrucción del procedimiento le aporta; y el dictamen forma parte de estos elementos. Consecuentemente, debe tenerla en cuenta a la hora de resolver, si bien en los términos que considere oportunos. Éste es el sentido y la funcionalidad de todos los trámites y las actuaciones que conforman un procedimiento administrativo: aportar todos los elementos de valoración que el legislador considera necesarios para adoptar una resolución objetiva y fundamentada en el interés general.

A pesar de eso, en el caso de los dictámenes de órganos consultivos, hay un elemento añadido que hay que tener en cuenta. Así, los tribunales han señalado que los dictámenes de los órganos consultivos son declaraciones de juicio emitidas por órganos especialmente cualificados en materias determinadas, que están llamados a ilustrar al órgano decisorio y a proporcionarle los elementos de juicio necesarios para dictar la resolución con garantías de acierto.

La Administración debe justificar por qué desestima un dictamen de la CJA

Teniendo en cuenta esta relevancia singular, el Síndic considera que cuando las resoluciones se aparten del criterio expresado en un dictamen preceptivo deben indicar específicamente las razones por las que se alejan del criterio del dictamen. Resolver en contra del dictamen es legítimo, pero esta opción requiere un esfuerzo adicional de motivación que fundamente las razones de esta oposición, por el especial valor que el ordenamiento atribuye a este dictamen.

Aparte de estas consideraciones, en otras ocasiones el Síndic ha tenido que recordar a la Administración que el dictamen de la CJA es un trámite preceptivo cuando la cuantía reclamada supera los 50.000 euros, incluso cuando la Administración considera que la reclamación es extemporánea.

Queja 06099/2010

El Ayuntamiento de Badalona resolvió desestimar una reclamación de responsabilidad patrimonial porque consideraba que se había formulado fuera del plazo de prescripción establecido legalmente.

La resolución se adoptó sin solicitar el dictamen de la CJA, pese a que la cuantía reclamada como indemnización superaba los 50.000 euros. El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Badalona que revocase aquella resolución y que retrotrajese las actuaciones al momento en el que se tendría que haber trasladado el expediente a la CJA para que dictaminara.

Incidencias en la selección de los empleados públicos

El ordenamiento jurídico se ha dotado de mecanismos para evitar la arbitrariedad en la selección de los empleados públicos. La Constitución establece el acceso a la función pública de acuerdo con el principio de igualdad y determina que por ley también debe regularse este acceso de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.

Estos principios, que el legislador y la jurisprudencia han complementado con el de publicidad de las convocatorias y sus bases, se predicen no únicamente con relación al acceso, sino también respecto de la promoción profesional de los empleados públicos.

La cobertura de puestos de trabajo del sector público debe hacerse siempre con un mínimo de publicidad

La legislación básica más reciente determina que en la selección del personal las administraciones, aparte de garantizar los principios constitucionales mencionados, también deben garantizar los de transparencia, imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, su independencia y discrecionalidad técnica, la adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones que deben desarrollar, y la agilidad de los procesos, sin perjuicio de la objetividad.

El principio de publicidad hace referencia a la convocatoria que debe hacerse de los puestos que pretenden cubrir las administraciones, con independencia de que la ocupación se lleve a cabo con personal funcionario (interino o de carrera) o laboral.

En este sentido, la cobertura de puestos de trabajo financiados con dinero público, incluso en los casos que expresamente quedan excluidos de la aplicación de la normativa establecida para los procesos de selección del personal, está sometida a un régimen mínimo de publicidad para ocuparlos. La ignorancia de esta previsión ha llevado al Síndic a manifestar, este año, la actuación irregular de dos administraciones que formaron parte del grupo mixto encargado de la selección de

personal y realizaron la contratación sin hacer convocatoria pública alguna.

De acuerdo con reiterada jurisprudencia, las bases de las convocatorias son la ley de la oposición en los procesos de selección y también del concurso con relación a los sistemas de provisión de puestos de trabajo.

En este sentido, el Síndic ha tenido que recordar, en ocasión de la inobservancia de las bases de una convocatoria municipal para la creación de una bolsa de personal para cubrir sustituciones y vacantes en un equipamiento municipal, que estas bases vinculan no sólo a las personas participantes, sino también a la propia Administración, como ha establecido en numerosas ocasiones la jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS de 16/12/1986, 8 y 13/06/1988 y 14/09/2004, entre otros).

Las bases de las convocatorias suponen un equilibrio entre las prerrogativas administrativas y las garantías de los administrados, y la vinculación que se establece para la Administración significa que no puede desconocer su contenido, ni enervar los derechos que derivan de las mismas, ni tampoco modificarlas, sin respetarlos.

El acceso a los cuerpos y escalas de funcionarios o a las categorías laborales se hace a través de los procedimientos de oposición, concurso oposición o concurso y, si procede, los cursos de formación o la fase de prueba que determine la convocatoria.

En todo caso, es preciso tener en cuenta que para poder participar en las convocatorias es necesario cumplir con los requisitos específicos que se establecen en ellas, que hay que determinar de forma abstracta y general, y que a menudo se confunden con los méritos que se valoran en la fase de concurso.

El Tribunal Supremo ha distinguido entre requisitos y méritos, entre otros, en la sentencia de 22 de mayo de 1986, en la que, respecto de los primeros, determina que es necesario estar en su posesión para que se pueda constituir la concreta relación jurídica entre el aspirante y la Administración que le permite adquirir la condición de admitido, mientras que, en cuanto a los méritos, basta con disponer de ellos en el momento en el que debe valorarlos el tribunal o la comisión.

Es por esta razón que cuando en las bases de una convocatoria la Administración ha exigido un título determinado para poder acceder a la

selección por el procedimiento de concurso oposición, y éste ha quedado suficientemente acreditado con la formación propia de la carrera universitaria, el Síndic ha solicitado a la Administración que se puedan tener en cuenta otros complementos de formación, que anteriormente se habían exigido como requisito de participación, como mérito en fase de concurso.

En todo caso, en la selección de los empleados públicos debe procurarse la conexión entre el tipo de pruebas que se deben superar y la adecuación al puesto de trabajo convocado. Las pruebas que hay que hacer deben plasmarse en las convocatorias y deben servir para determinar la idoneidad de los aspirantes.

Los ejercicios de las pruebas selectivas deben estar bien formulados y no deben inducir a equívoco

Es frecuente, entre otros, el establecimiento de pruebas escritas y orales de tipo teórico en sus diversas modalidades: redacción de temas, respuesta de un cuestionario tipo test, preguntas cortas relacionadas con los conocimientos y las funciones del puesto que hay que ocupar etc., así como la resolución de ejercicios de carácter práctico o la superación de pruebas físicas.

Este año, en referencia a un proceso de oposición en el que el promotor de la queja exponía que el examen tipo test incluía preguntas mal

formuladas, con múltiples interpretaciones y respuestas o con más de una opción correcta, de las cuales el tribunal calificador estimó como correctas y válidas dos respuestas, el Síndic ha manifestado que esta decisión vulnera el principio de igualdad.

Se entiende que con la decisión de dar por válidas dos respuestas se favorece a los que, sin seguir el proceso lógico con clara fundamentación racional (consistente en entender que es preferible no contestar para evitar la penalización), contestaron presumiendo que se podría considerar válida más de una respuesta.

Igualmente, y con relación a una de las pruebas de otro proceso de selección que consistía en un supuesto práctico de una simulación de atención telefónica, el Síndic admitió que tanto las bases de la convocatoria –que establecían la no corrección de los ejercicios de los opositores en los que figurasen el nombre, marcas o firmas de identidad– como la normativa invocada por la Administración sobre las indicaciones que tiene que proporcionar el funcionario que atiende la llamada, habían sido claramente establecidas.

Sin embargo, y atendiendo a las circunstancias que concurren en el momento de la realización de estos procesos, el Síndic ha recordado que, si bien el anonimato en las pruebas tiene por objetivo garantizar los principios de igualdad e imparcialidad y la objetividad de los miembros de los órganos de selección, hay que evitar que los ejercicios integrantes de las pruebas selectivas puedan inducir a los aspirantes a equívoco o a error.

Queja 00635/2011

El Síndic recibió varias quejas referidas a los resultados del primer ejercicio de una convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/ada sanitario/aria de enfermería de atención primaria, por el sistema de concurso oposición. Según exponían los promotores de las quejas, el ejercicio consistía en un test de 90 preguntas, más de 25 de las cuales estaban mal formuladas, con múltiples interpretaciones o más de una opción correcta a la hora de responder.

El Síndic solicitó la anulación de las preguntas del primer ejercicio en las que el tribunal había estimado correctas y válidas dos respuestas.

La Administración desestimó la sugerencia alegando que eso perjudicaría a los concursantes que constaban como aprobados e invocando otra sentencia con un suplico diferente al que sirvió de fundamento a la sugerencia del Síndic.

El Síndic recordó que, dado el carácter objetivo de las pruebas tipo test, hay que exigir la máxima precisión en las preguntas y en las respuestas, y debe hacerse inequívoca la respuesta acertada entre las opciones que se ofrecen, sin que sea admisible enmendar los defectos en la formulación considerando válidas dos respuestas correctas, porque eso puede vulnerar el principio de igualdad.

Queja 01964/2011

Un colectivo de psicólogos se dirigió al Síndic para exponer su descontento con la falta de valoración del esfuerzo económico y personal que les había causado haber cursado un máster de formación del profesorado de secundaria, especialidad en orientación educativa, dada la modificación final de los criterios para acceder a las oposiciones y para formar parte de la bolsa de interinos de profesores de enseñanza secundaria.

Hasta entonces, a los licenciados que no pudiesen acreditar doce meses de experiencia en institutos o tener el certificado de aptitud pedagógica, se los obligaba a cursar el Máster de Formación del Profesorado de Secundaria antes de acabar el curso escolar 2010-2011.

Las negociaciones entre el Departamento de Enseñanza, las universidades y los colegios profesionales dieron lugar a la modificación de los requisitos para poder acceder a las oposiciones sólo acreditando un mínimo de 80 créditos de formación pedagógica y didáctica durante la carrera, mediante el certificado de la universidad.

Tras estudiar las bases de la convocatoria, el Síndic sugirió al Departamento que, una vez acreditado el requisito para tomar parte en las oposiciones mediante el certificado universitario, la especialidad cursada constituía un plus de formación que había que entender como mérito en la fase de concurso.

Queja 05413/2011

La interesada manifiesta su descontento porque, pese a la previsión de realizar, en verano, una suplencia en la biblioteca municipal (por ser la primera de la lista de una bolsa de trabajo constituida a raíz de un procedimiento de selección convocado para la plaza de técnico auxiliar de biblioteca), donde ya hizo una suplencia de diez días en el mes de diciembre de 2010, finalmente no fue contratada.

La promotora expone que la directora le hizo un informe negativo porque quería contratar a la siguiente persona de la mencionada bolsa, cuyas bases de convocatoria establecían su constitución con un plazo de validez de dos años, para cubrir bajas o sustituciones con los aspirantes que superasen todas las pruebas del proceso, por orden de puntuación.

El Síndic manifestó que no se respetaron las bases de la convocatoria y que el informe elaborado ad hoc por la directora de la biblioteca, siete meses después de que la promotora finalizase su prestación de servicios, no debería haber sido vinculante para la Administración.

Igualmente, el Síndic pidió al Ayuntamiento que estudiase la posibilidad de incoar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar, si procedía, resarcir a la interesada por los posibles perjuicios ocasionados.

Situaciones administrativas versus provisión de puestos de trabajo

El Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) determina en el artículo 85 cuáles son las situaciones administrativas en las que pueden encontrarse los funcionarios de carrera, sin que estas situaciones constituyan un número cerrado, puesto que el mismo precepto establece que las leyes de función pública que se dicten en desarrollo pueden regular otras leyes. La regulación de estas otras leyes tiene que quedar, sin embargo, condicionada a la concurrencia de razones organizativas, de reestructuración interna o de exceso de personal que imposibilite transitoriamente la asignación de un puesto de trabajo o de quien resulte conveniente incentivar el cese en el servicio activo.

También se pueden regular otras situaciones administrativas en los casos en los que los funcionarios accedan, bien por promoción interna bien por otros sistemas de acceso, a otros cuerpos o escalas y no les corresponda quedar en alguna de las situaciones establecidas en la normativa básica, y en los casos en los que pasen a prestar servicios en organismos o entidades del sector público en régimen diferente al de funcionario de carrera.

Mientras no se dicten las leyes de función pública y las normas reglamentarias de desarrollo se mantienen en vigor en cada administración pública las normas sobre ordenación, planificación y gestión de los recursos humanos en lo que no se oponga a las disposiciones de la norma básica.

Aunque años atrás no eran frecuentes las quejas y las consultas en las que se mezclaban las cuestiones relativas a situaciones administrativas de los funcionarios con otras cuyo objeto es la provisión de puestos de trabajo, este año se han incrementado. Ello es fruto de los cambios ocasionados por las elecciones municipales y autonómicas, que han dado lugar al retorno de funcionarios públicos a sus puestos de trabajo en las administraciones públicas, así como de la crisis económica, con el reingreso a la función pública o mediante el ejercicio del derecho de movilidad de los funcionarios que buscan la consiguiente mejora retributiva.

En ocasiones se ha confundido la situación administrativa de servicio activo con la provisión extraordinaria del puesto de trabajo. En concreto, cabe hacer referencia a las situaciones de servicio activo en las que se encuentra el funcionario que ocupa una plaza dotada presupuestariamente y desarrolla un puesto de trabajo y puede hacerlo en comisión de servicios, lo que implica su destinación en un puesto de trabajo diferente al que ocupaba con derecho a reserva del puesto de origen.

En estos casos, la situación administrativa del funcionario en comisión de servicios es la de servicio activo, como también están en esta situación los funcionarios que se encuentran en situación de disponibilidad o los que disfrutan de licencia o de un permiso que comporta reserva de puesto de trabajo.

La Generalitat utiliza la excedencia por incompatibilidades para cubrir vacantes provisionales con personal propio

No hay que confundir, sin embargo, la ocupación extraordinaria de un puesto de trabajo en comisión de servicios –de duración temporal limitada a dos años y fundamentada exclusivamente en necesidades del servicio que permite a quien lo ocupa disfrutar de la reserva de su puesto de trabajo– con la situación de quien en la misma administración pasa a ocupar un puesto de trabajo en un cuerpo o escala diferente a aquél al que pertenece y que, para poder ocuparlo, queda, respecto a su puesto de origen, en la situación administrativa de excedencia voluntaria por incompatibilidades, sin reserva de plaza y destino.

Las quejas se refieren a la diferente situación que se genera para unos funcionarios y otros respecto de la reserva de su puesto de trabajo de origen, y más concretamente, el tratamiento dado al funcionario en situación de excedencia voluntaria por incompatibilidades en ocasión del reingreso de un trabajador a la función pública.

El Síndic ha tenido que indicar que la situación de excedencia por incompatibilidad está pensada para los casos en los que el funcionario de un cuerpo de una administración supere las oposiciones para otro cuerpo, en cuyo caso permanecerá en servicio activo al ocupar la plaza que ha ganado y en situación de excedencia por incompatibilidades respecto de la que ocupaba hasta entonces. Sin embargo, lo cierto es que esta situación administrativa de excedencia por incompatibilidades también se utiliza en los casos en los que la Administración de la Generalitat opta por cubrir puestos de trabajo de forma provisional a través de los recursos humanos propios disponibles.

Ésta es la situación especial que prevé la Resolución TRI/3345/2005, de 15 de noviembre, por la que se dispone la inscripción y la publicación del III Acuerdo general sobre condiciones de trabajo del personal del ámbito de aplicación de la Mesa General de Negociación de la Administración de la Generalitat para los años 2005-2008, y que aún está en vigor.

La Resolución incluye el acuerdo por el que se reconoce que la experiencia y el conocimiento en la gestión de los servicios públicos acumulado por el personal que presta servicios en la Generalitat es un mérito acreditado que garantiza su capacidad para desarrollar las tareas asignadas a los diferentes puestos de trabajo correspondientes a los sectores y colectivos de la Mesa, de acuerdo con las finalidades, requisitos y características de cada puesto.

De esta forma, se dispone que, para cubrir puestos de trabajo, los órganos competentes deben contar, prioritariamente, con recursos humanos propios disponibles en las administraciones públicas catalanas y, en lo que concierne al personal de administración y técnico de los servicios centrales y territoriales (respecto de los puestos de trabajo de carácter funcional que deben cubrirse provisionalmente, bien temporalmente para hacer una sustitución bien para la realización de programas o hasta que la plaza se provea reglamentariamente), se hará pública en el portal EPOCA (ahora ATRI) la necesidad de cubrir estos puestos.

A pesar de todo, la Generalitat tiene presente la situación de estos funcionarios sin derecho a reserva de plaza y destinación en el momento de regular el reingreso de otros funcionarios a la

función pública. Así lo ha constatado el Síndic en ocasión del estudio de esta posibilidad, regulada para los funcionarios de la Generalitat en la Circular 3/2005, ya que a la hora de cesar a un interino para poder hacer efectivo el reingreso de un funcionario no se ha establecido el cese de los que se encuentran en situación de excedencia por incompatibilidades.

La razón radica en el hecho de que se produciría un efecto perjudicial para la organización, ya que su cese repercutiría, a su vez, en el de otro funcionario interino que estaría en un cuerpo o escala inferior, de forma que se producirían dos ceses en cascada. Puesto que este criterio no constaba expresamente en la Circular, pese a que se empleaba en la práctica, el Síndic ha recomendado la revisión del redactado de la circular para que se incluya.

En cuanto a este documento normativo, también cabe destacar la Circular 3/2005, que este año se detectó que no aparecía recogida en la web del Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales, en el que sí están publicadas el resto de circulares dictadas en materia de función pública. Por esta razón, el Síndic solicitó al Departamento que le diese publicidad y que la incluyese en la relación de circulares de la página web, recomendación que ha sido aceptada de forma expresa.

Queja 02131/2011

Una funcionaria interina del Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales manifestó al Síndic su descontento con la falta de resolución del recurso de alzada que había interpuesto contra la resolución de su cese, motivado por la petición de reingreso de un funcionario de carrera del cuerpo superior de la Administración.

La interesada remarcaba que no se había aplicado correctamente el punto 3.1.2 de la Circular 3/2005, de la Dirección General de la Función Pública, sobre la forma y los efectos de los reingresos al servicio activo de funcionarios procedentes de situaciones administrativas que no comportan reserva de plaza y destinación. La información proporcionada por el Departamento de Gobernación puso de manifiesto que, pese a que el caso no se refería estrictamente a un supuesto de reingreso, sino a la finalización de una comisión de servicios de un funcionario sin reserva de plaza y destino, se había considerado adecuado seguir los criterios fijados en la Circular. El examen de la normativa invocada puso de manifiesto la falta de publicidad en la web, así como la existencia de remisiones sucesivas dentro de la misma norma que podían inducir a confusión, situaciones que el Síndic sugirió que se enmendasen.

Queja 04325/2011

La promotora de la queja cuestionaba el tratamiento diferente que prevé la normativa de función pública entre la comisión de servicios y la excedencia por incompatibilidades, que, según ella, mengua las perspectivas de carrera y de movilidad. El Síndic indicó que el tratamiento no es comparable porque se trata de dos situaciones diferentes, con régimen jurídico diferente y con consecuencias jurídicas diferentes.

Sin embargo, el Síndic destacó que la situación de los funcionarios en situación de excedencia por incompatibilidades se tiene en cuenta en el momento del reingreso de otros funcionarios a su puesto de origen para evitar ceses en cascada.

El ejercicio de la potestad disciplinaria

Los empleados públicos están sujetos al régimen disciplinario establecido en el Estatuto Básico de los Empleados Públicos (EBEP) y en las normas que las leyes de función pública dicten en desarrollo de la ley básica.

En la Generalitat, el régimen disciplinario de la función pública se establece en el Decreto 243/1995, de 27 de junio, que tiene carácter supletorio para la función pública local de Cataluña, de acuerdo con lo establecido por el artículo 237 del Decreto 214/1990, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de personal al servicio de las entidades locales en los supuestos no regulados por esta disposición.

El ejercicio de la potestad disciplinaria permite a las administraciones públicas corregir las infracciones cometidas por el personal a su servicio en el ejercicio de sus funciones y cargos, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial o penal que pueda derivar de ello.

Las administraciones han actuado de forma correcta en la mayor parte de quejas investigadas sobre la aplicación irregular del régimen sancionador

Hay que tener presente que, como en el ejercicio de toda potestad, ésta está sometida a una serie de principios que se concretan en el de legalidad y tipicidad de las faltas y sanciones; en el de irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables y la retroactividad de las favorables al presunto infractor; el principio de proporcionalidad, que se predica tanto de las infracciones y sanciones como de su aplicación; el principio de culpabilidad y el principio de presunción de inocencia.

Sin embargo, su aplicación respecto de las faltas muy graves o graves debe llevarse a cabo de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se establezca, mientras que, en el caso de las faltas leves, se llevará a cabo un procedimiento abreviado, pero siempre con la garantía del derecho de defensa mediante la audiencia a la persona interesada.

En las quejas que se presentan es frecuente que las personas interesadas reclamen la intervención del

Síndic para que se aplique a un determinado empleado público el régimen sancionador legal y reglamentariamente establecido, en la medida que los promotores de las quejas consideran que la actuación de los empleados a quienes denuncian es constitutiva de una falta y que la administración a la que pertenece el empleado en cuestión no ha sido diligente a la hora de juzgarla.

A menudo un estudio de la información y de la documentación proporcionada deriva en la resolución de que no existe una actuación administrativa irregular en el no ejercicio de la potestad disciplinaria por los órganos que la tienen atribuida.

En estos casos, el Síndic ha tenido que recordar que la potestad disciplinaria es una de las que se atribuye a la Administración con relación al personal que presta sus servicios con una relación de sujeción especial y la incoación de los procedimientos basados en la presunta comisión de una falta se producirá siempre de oficio, por el acuerdo motivado del órgano competente, bien por iniciativa propia bien como consecuencia de una orden superior, propuesta del jefe del centro de trabajo o de la unidad donde preste servicios el afectado, moción razonada de los subordinados o denuncia.

En estos supuestos, la Administración tiene, hacia la persona denunciante, únicamente la obligación de comunicar el acuerdo de incoación o, si procede, el de denegación, y una vez el procedimiento se ha incoado, éste se continúa únicamente entre la Administración y la persona inculpada, sin perjuicio de notificar a la persona denunciante la resolución sancionadora en el caso de que la denuncia prospere.

La Administración tiene la obligación de notificar a la persona denunciante la resolución de un proceso disciplinario

La protección y el amparo de derechos subjetivos o de intereses legítimos que puedan haber sido lesionados por la actuación del empleado público constitutiva, si procede, de infracción, tienen otras vías abiertas en nuestro ordenamiento jurídico, como por ejemplo la exigencia de responsabilidad civil de la Administración o del funcionario con la correlativa indemnización.

Una cuestión diferente del expediente disciplinario es la que hace referencia al expediente administrativo contradictorio no disciplinario en el ámbito de la función pública docente.

A raíz de el aumento de la formalización de quejas que podrían, por su contenido, acabar cuestionando la conducta profesional de algún docente o de algún otro trabajador del centro, el Departamento de Enseñanza dictó la Resolución de 24 de mayo de 2004, de acuerdo con la cual en los reglamentos internos de los centros públicos docentes había que establecer el procedimiento con el que debían tratarse las quejas o denuncias del alumnado, padres y madres, profesorado u otros trabajadores del centro que pudiesen cuestionar o referirse a la

actuación profesional de un docente o de otro trabajador del centro en el ejercicio de sus funciones.

En el caso de que a raíz del estudio de la denuncia el órgano competente llegue a la conclusión de que es procedente la incoación de un expediente contradictorio no disciplinario de remoción del puesto de trabajo, o de exclusión de la bolsa de personal interino, hay que seguir los procedimientos indicados en la resolución mencionada, cuya falta de observación ha hecho que el Síndic solicitase al Departamento que dejase sin efecto una resolución de exclusión de una interina de la bolsa de trabajo y que volviese a incluirla con el número de orden que tenía, sugerencia que fue aceptada por la Administración.

Queja 03022/2011

La promotora de la queja se dirigió a la institución para exponer su descontento con la resolución que le informaba sobre la correcta actuación de la funcionaria de la Administración pública a quien denunció por su intervención cuando el juzgado pidió un informe a raíz del traslado de domicilio de la interesada con su hijo, del que tenía la guarda y custodia.

La promotora entendía que la funcionaria, trabajadora social, incurrió en faltas graves y muy graves en la elaboración y emisión del informe mencionado y, por esta razón, solicitó al Departamento de Justicia que incoase un expediente disciplinario, lo que el Departamento rechazó.

El Síndic informó que la estimación de la existencia de una actuación irregular en la intervención técnica que realizó la profesional denunciada era algo que correspondía valorar a la Administración, que la entendió de acuerdo con los protocolos señalados para evaluar y dar una respuesta a la demanda judicial ajustada a los principios de imparcialidad, de objetividad y de neutralidad y a los principios éticos recogidos en el código deontológico propio de su profesión.

Queja 04530/2011

Una funcionaria del Departamento de Enseñanza expuso al Síndic su descontento con la tramitación del procedimiento, a raíz de la incoación de un expediente administrativo contradictorio y no disciplinario por falta de capacidad para ocupar su puesto de trabajo.

Una vez estudiada la documentación aportada por la interesada, el Síndic concluyó que se produjo un vicio en la tramitación del procedimiento objeto de la queja por el hecho de haber superado con creces el plazo de duración máximo y no constar la notificación a la interesada de los trámites de audiencia y vista.

En consecuencia, el Síndic sugirió al Departamento que dejase sin efecto la resolución por la que se establecía la exclusión de la interesada de la bolsa de trabajo de personal interino docente y que la volviese a incluir, manteniendo su número de orden, sin perjuicio de encomendar la realización de los seguimientos y las valoraciones oportunas a la Inspección de Enseñanza.

Los empleados públicos y la prestación de desempleo

Si bien en el año 2010 fueron frecuentes las quejas referidas a la disconformidad con las medidas urgentes de contención del gasto y en materia fiscal para la reducción del déficit público, que redundaron en una disminución de 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 2011, en el mismo escenario de crisis económica, se han planteado otras quejas, relacionadas, sin embargo, con la prestación de desempleo de funcionarios interinos y funcionarios en prácticas.

El Real Decreto 1167/1983, de 27 de abril, incluye, en la acción protectora por desempleo, a los funcionarios de ocupación (los eventuales o interinos, por contraposición a los de carrera) y el personal contratado de colaboración temporal bajo el régimen de derecho administrativo de las administraciones públicas.

Los funcionarios de ocupación y el personal laboral tienen derecho a paro

La situación legal de desempleo de este personal debe acreditarse mediante el certificado entregado por la administración competente con relación a la finalización de los servicios que se hayan prestado.

Las prestaciones por desempleo protegen al trabajador por cuenta ajena, y en este caso por cuenta de la Administración, cuando se le extingue el contrato por una causa que no se le puede imputar. Esta protección, sin embargo, requiere haber cubierto un periodo mínimo de ocupación cotizada, y en función de dicho tiempo cotizado se concede un periodo determinado de prestación.

Esta prestación, llamada contributiva, protege la situación de desempleo de quienes, pudiendo y queriendo trabajar, pierden su ocupación de forma temporal o definitiva o ven reducida temporalmente su jornada ordinaria de trabajo, como mínimo, en una tercera parte, con la correspondiente pérdida o reducción análoga de salarios.

La problemática radica en el periodo de tiempo que puede transcurrir entre la prestación de los servicios a la Administración en virtud de un nombramiento interino y el reingreso efectivo del

funcionario al departamento de procedencia del que se encontraba en excedencia por incompatibilidades. Durante este lapso de tiempo sólo se puede tener derecho a cobrar el paro en el caso en que se haya cotizado el tiempo mínimo que da derecho a percibirlo. Ahora bien, este periodo no se puede computar a efectos de devengo de trienios.

El Síndic ha manifestado que, efectivamente, durante el tiempo que pasa desde la finalización de un nombramiento de interino y un nuevo nombramiento para la prestación de servicios en la misma administración –aunque en un organismo diferente a aquél en el que se estaban prestando– no es posible que la inactividad del trabajador le dé derecho a percibir trienios.

Sin embargo, el tiempo de permanencia, como interino, será reconocido a efectos de trienios y carrera profesional, si procede, cuando se reingrese en el servicio activo.

Un tema diferente es el que hace referencia a la prestación de desempleo para los casos de los funcionarios en prácticas realizadas pero no superadas, en el marco de un proceso de selección, ya que no se puede obviar la existencia de procesos selectivos en los que las pruebas de acceso se complementan con la superación de cursos o con periodos de prácticas en la propia Administración, que hay que finalizar con aprovechamiento antes de acceder a la función pública.

La normativa vigente no prevé que los funcionarios en prácticas sean beneficiarios de la prestación por desempleo

Este año se realizó un estudio para determinar si los funcionarios en prácticas, una vez declarados no aptos y excluidos del proceso selectivo, tienen que ser beneficiarios de la prestación por desempleo y, por lo tanto, si durante el periodo de prácticas –en el que consta la cotización por el concepto de contingencias comunes y por formación profesional– había que cotizar por esta prestación.

El Real Decreto 456/1986, sobre retribuciones de los funcionarios en prácticas, dispone que éstos perciben una retribución equivalente al sueldo y a las pagas extraordinarias, correspondientes al grupo en que esté clasificado el cuerpo o la

escala a la que aspiran ingresar, y que la no superación del curso selectivo determinará el cese en el cobro de estas remuneraciones.

El estudio concluyó que el artículo 205 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, excluye implícitamente de la prestación por desempleo a los funcionarios en prácticas, ya que ni son trabajadores por cuenta ajena, ni personal contratado bajo el régimen de derecho administrativo, ni funcionarios de ocupación al servicio de las administraciones públicas.

Igualmente, el artículo 208 de esta misma norma no recoge como situación legal de

desempleo la no superación del periodo de prácticas o de los cursos selectivos previstos en las convocatorias de acceso a la Administración.

A partir, del examen de la normativa vigente aplicable al caso, se decidió abrir una actuación de oficio sobre las cotizaciones por desempleo de los funcionarios en prácticas, que, por razones de competencia, ha sido remitida a la institución del Defensor del Pueblo, para que determine la procedencia de recomendar la inclusión de forma expresa de los funcionarios en prácticas que no hayan adquirido la condición de funcionarios de carrera en el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, y más concretamente en el ámbito de protección por la prestación de desempleo.

Queja 02237/2011

La promotora de la queja, funcionaria que no superó el periodo de prácticas como técnica media de biblioteca municipal, expuso al Síndic su disconformidad por la presunta falta de ingreso de las cotizaciones sociales durante el tiempo en el que duró su nombramiento, puesto que en el momento de solicitar la prestación por desempleo en el servicio de ocupación le informaron de que no había cotizado durante este tiempo.

A raíz de la información aportada por el Ayuntamiento, el Síndic constató que el consistorio estaba al corriente de pago de todas las obligaciones contraídas con la Tesorería de la Seguridad Social por el concepto de contingencias comunes y por formación profesional, si bien no se cotizó por la prestación de desempleo porque no está previsto. Por esta razón, se finalizaron las gestiones con el Ayuntamiento y se solicitó la colaboración de la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social y del Servicio de Ocupación Estatal para determinar si los funcionarios en prácticas, una vez declarados no aptos y excluidos del proceso selectivo, tienen que ser beneficiarios de la prestación por desempleo, puesto que ni son trabajadores por cuenta ajena, ni personal contratado en régimen de derecho administrativo, ni funcionarios de ocupación al servicio de las administraciones públicas.

Queja 04245/2011

Un celador del Instituto Catalán de la Salud (ICS) expuso al Síndic su descontento por la falta de respuesta del Departamento de Salud a diferentes cuestiones planteadas sobre su situación laboral.

Concretamente, su preocupación tenía que ver con la situación administrativa en que permanece en el periodo de inactividad existente desde que finaliza la causa que origina la situación de excedencia para prestar servicios en el sector público (concretamente, como maestro en el Departamento de Enseñanza) hasta el momento en el que reingresa al servicio activo en su órgano de procedencia (ICS).

Este periodo de tiempo es variable y, mientras dura, el trabajador no percibe retribuciones, ni le computa a efectos de devengo de trienios.

El Síndic informó a la persona interesada de la inexistencia de una actuación administrativa irregular en el hecho de no percibir retribuciones ni devengar trienios, que proceden de la propia inactividad. Sin embargo, también le informó del contenido del Real Decreto 1167/1983, de 27 de abril, que incluye, en la acción protectora por desempleo, los funcionarios de ocupación y el personal contratado de colaboración temporal en régimen de derecho administrativo de las administraciones públicas.

Actuaciones de oficio

AO 01359/2011
En tramitación

Evaluación del Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo o de orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo

A raíz de la aprobación, en el año 2010, de un nuevo protocolo para la prevención y la resolución de situaciones de acoso en el trabajo de índole diversa, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio, con el objetivo de evaluar sus resultados y los aspectos que cabría mejorar. También solicita a la Administración datos relativos a las denuncias recibidas a raíz de esta cuestión para poder valorar adecuadamente la dimensión del problema.

AO 01375/2011
Finalizada

Seguimiento de las actuaciones municipales con relación a los criterios de empadronamiento

A raíz de la resolución del Síndic emitida en el marco de la actuación de oficio 00041/2010, sobre los requisitos para el empadronamiento previstos en las ordenanzas de algunos municipios, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para realizar un seguimiento de las consideraciones expuestas, teniendo en cuenta que los requisitos analizados no tienen apoyo legal y pueden comportar una vulneración de derechos de las personas afectadas.

AO 02651/2011
En tramitación

Tratamiento y cesión de datos personales con finalidades comerciales

El Síndic decide abrir esta actuación de oficio, por una parte, para valorar si, en los supuestos de tratamiento y cesión de datos con finalidades comerciales, admitir el consentimiento tácito para la gestión de los datos personales puede comportar menos protección del derecho a la tutela efectiva; y por otra parte, para determinar si ésta ha sido la opción escogida por la mayor parte de países de nuestro entorno.

AO 02653/2011
En tramitación

Los teléfonos de información públicos de tarificación especial

El Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio con el fin de valorar las condiciones de tarificación actuales de los teléfonos 012 y 010, de los servicios de información que se canalizan a través de estos números y de los que tienen un prefijo 902, que son utilizados por las administraciones públicas y que tienen sobrecoste.

AO 04950/2011
En tramitación

Suspensión del empadronamiento inmediato y del funcionamiento del Registro de parejas de hecho

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la decisión del Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès de suspender los empadronamientos y el funcionamiento del Registro de parejas de hecho.

AO 05696/2011
En tramitación

Desarrollo reglamentario de la Ley 8/2006, de 5 de julio, de medidas para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal al servicio de las administraciones públicas catalanas

El Síndic decide abrir una actuación de oficio con la finalidad de estudiar el desarrollo reglamentario del artículo 9.2, con relación al permiso por matrimonio y al permiso por inicio de la convivencia en el caso de las uniones estables de pareja.

AO 05889/2011
En tramitación

Dificultades financieras de las pequeñas y medianas empresas debido a los retrasos en el pago de facturas por parte de las administraciones locales

Debido a la crisis económica, ha habido un aumento de impagos, retrasos y prórrogas en la liquidación de facturas vencidas que afectan de forma específica a la Administración local. Esta situación dificulta la actividad de las pequeñas y medias empresas, que funcionan con una gran dependencia del crédito a corto plazo y que tienen unas limitaciones de tesorería que hacen especialmente complicada su actividad en el contexto económico actual. Con esta actuación de oficio, el Síndic quiere profundizar en el análisis de esta situación y buscar posibles soluciones para paliarla.

AO 07385/2011
Finalizada

Cotizaciones por desempleo en el caso de los funcionarios en prácticas

A raíz de la tramitación de una queja, se ha llegado a la conclusión de que los funcionarios en prácticas no se consideran trabajadores por cuenta ajena, ni personal eventual, ni funcionarios públicos interinos, por lo que quedan implícitamente excluidos de la protección por desempleo. Así pues, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio, con el objetivo de estudiar en profundidad esta cuestión.

AO 07725/2011
En tramitación

Extinción de contratos en el ámbito del sector público y revisión de plantillas ocupadas por interinos

A raíz de diferentes informaciones sobre la extinción de contratos en el ámbito del sector público empresarial autonómico, que ha sido declarada improcedente en diferentes sentencias de la jurisdicción social, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para valorar la posible vulneración del derecho al trabajo y la estabilidad en el trabajo, y la falta de uso de los instrumentos legalmente establecidos para la planificación de los recursos humanos en las administraciones públicas.

2. CONSUMO

Consumo en cifras

Los servicios esenciales

El transporte público

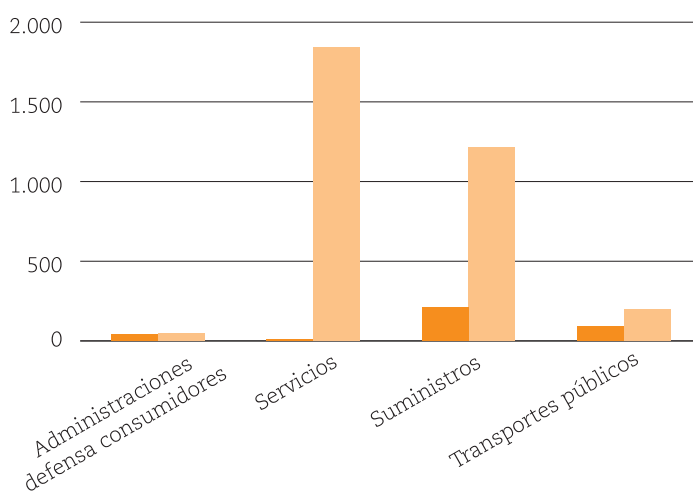
El Código de consumo y las empresas que dan servicios básicos y de trato continuado

Actuaciones de oficio

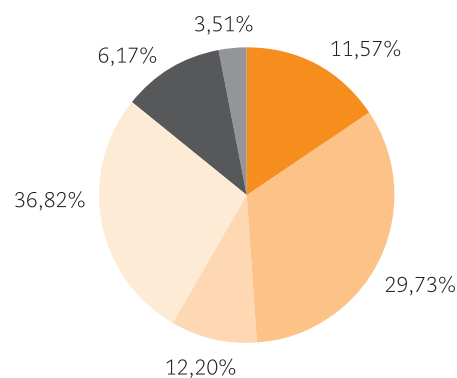
Consumo en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

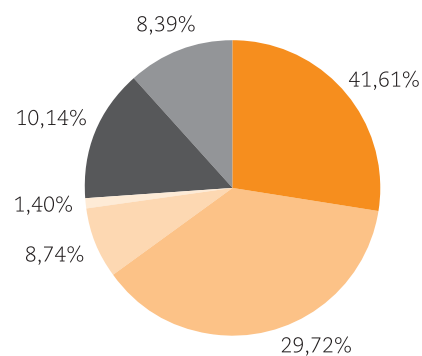
Consumo	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Administraciones defensa consumidores	38	-	44	82
Servicios	11	-	1.844	1.855
Suministros *	208	1	1.217	1.426
Transportes públicos **	87	2	197	286
Total	344	3	3.302	3.649



* Suministros		Total (%)
Agua a domicilio		11,57%
Eléctrico		29,73%
Gas		12,20%
Telecomunicaciones y sociedad de la información		36,82%
Teléfono universal		6,17%
Otros		3,51%
Total		100%

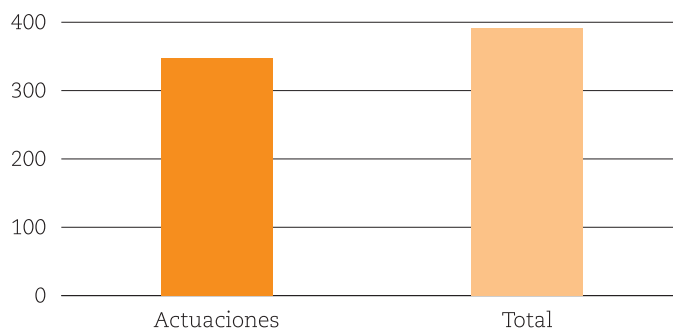


** Transportes públicos		Total (%)
Transporte aéreo		41,61%
Transporte ferroviario		29,72%
Transporte interurbano		8,74%
Transporte marítimo		1,40%
Transporte urbano		10,14%
Otros		8,39%
Total		100%



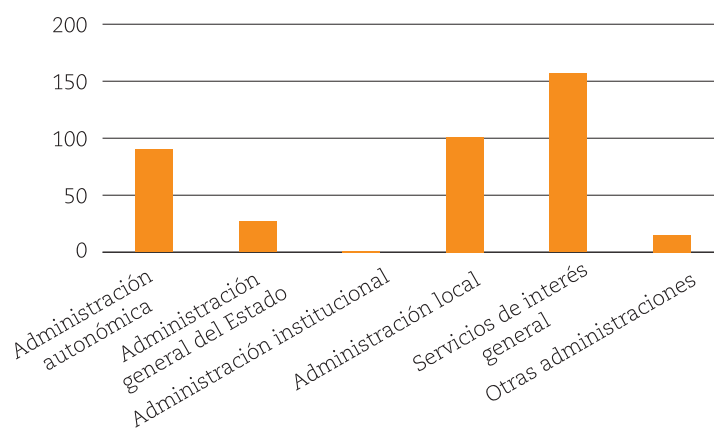
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	316	316
Dos administraciones afectadas	28	56
Tres administraciones afectadas	2	6
Más de diez administraciones afectadas	1	13
Total	347	391



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

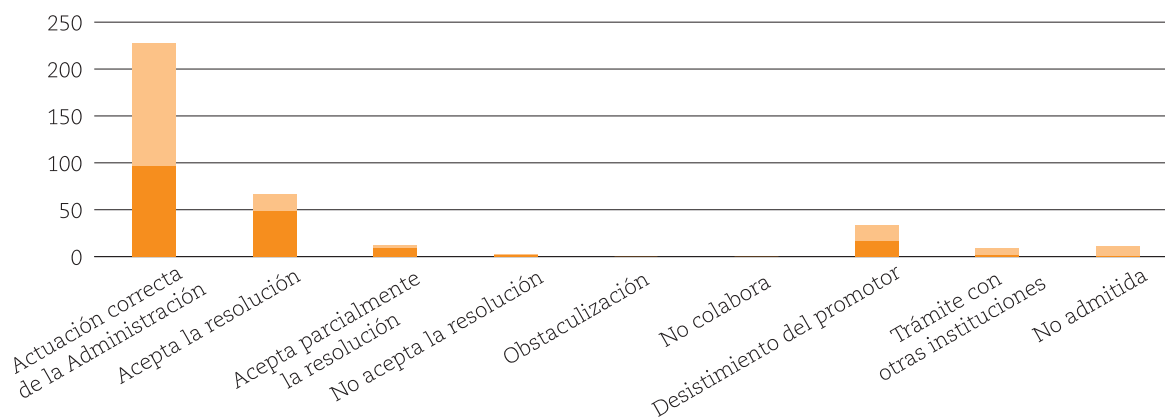
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	86	4	90
Administración general del Estado	27	-	27
Administración institucional	1	-	1
Administración local	92	9	101
Servicios de interés general	157	-	157
Otras administraciones	13	2	15
Total	376	15	391



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

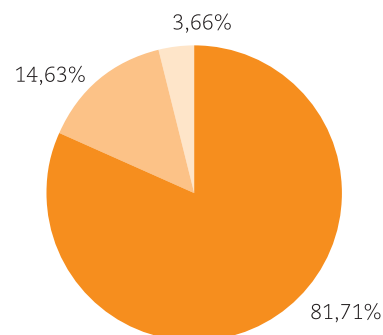
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	31	157	188	34,06%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	18	155	173	31,34%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	13	2	15	2,72%
Actuaciones finalizadas	173	180	353	63,95%
Actuación correcta de la Administración	96	132	228	41,30%
- Antes de la investigación del Síndic	29	61	90	16,30%
- Después de la investigación del Síndic	67	71	138	25,00%
Acepta la resolución	48	19	67	12,14%
Acepta parcialmente la resolución	9	3	12	2,17%
No acepta la resolución	2	1	3	0,54%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	16	18	34	6,16%
Trámite con otras instituciones	2	7	9	1,63%
No admitida	1	10	11	1,99%
Total	205	347	552	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	67	81,71%
■ Acepta parcialmente la resolución	12	14,63%
■ No acepta la resolución	3	3,66%
Total	82	100%



Los servicios esenciales

El Síndic continúa recibiendo quejas de personas que desconocían que la existencia de una factura impagada fundamenta la suspensión en la prestación de servicios básicos, como el gas, la luz y el agua, y la retirada del contador. Las personas afectadas continúan manifestando que nunca recibieron advertencia alguna de la suspensión del servicio. Así pues, es necesario que las empresas mejoren los procedimientos a fin de que, antes de suspender o dar de baja un servicio básico por falta de pago de una factura, se garantice que la persona usuaria conoce la existencia de la deuda y, en su caso, pueda tomar las medidas oportunas para evitar los perjuicios que el corte del servicio causaría a su núcleo familiar.

Para llevar a cabo este objetivo se puede recurrir a otros medios a fin de advertir de la existencia del impago de una factura. En este sentido, se ha sugerido en reiteradas ocasiones que se incorpore una comunicación fidedigna a la persona usuaria de que se verá privada del servicio. Posiblemente, un correo electrónico, un mensaje al teléfono móvil o bien una llamada telefónica en la que se informe de la existencia de la factura impagada y se advierta al usuario de las consecuencias del impago podrían evitar muchos conflictos y las molestias que conlleva la tramitación de la reconexión del servicio, tanto para el usuario como para la propia empresa.

La prestación de servicios básicos como el agua, la electricidad y el gas condicionan el ejercicio de algunos derechos de las personas, como el derecho a la salud y a la dignidad. Por este motivo, las molestias que genera a las personas usuarias la privación de estos servicios, ya sea por la lentitud en la tramitación de las altas o por la tardanza a reconectar un servicio después de la suspensión por falta de pago, justifica una actuación rápida del Síndic.

En este sentido, el Síndic ha sugerido a las empresas la necesidad de mejorar la información al usuario afectado y explicar con claridad el motivo por el que no puede disponer de manera inmediata del servicio solicitado (nueva alta o restablecimiento del servicio). La información debe incluir una previsión del tiempo necesario para resolver el problema causante de la desconexión. De esta forma, la persona usuaria podrá disponer de información real para buscar alternativas que le permitan dar cobertura a sus necesidades básicas y hacer un seguimiento más concreto de la incidencia.

Cuando existe red de gas natural, el ciudadano tiene derecho a recibir el servicio en condiciones de igualdad y calidad y a un precio asequible

El suministro de gas, en tanto que suministro doméstico básico, está configurado como un servicio de interés general que exige, pese a que el servicio sea prestado por empresas privadas en un entorno de mercado, que la actuación de éstas esté limitada por una protección especial a la persona usuaria, tanto en lo que concierne al acceso como a las condiciones de su prestación (calidad del servicio, procedimiento para tramitar la suspensión, baja, etc.).

Ciertamente, en el marco normativo europeo no se configura el gas natural como un derecho de acceso universal que los ciudadanos pueden exigir en cualquier punto del territorio, sino que está condicionado a la existencia de una red de suministro en la zona. No obstante, a pesar de que el derecho de acceso está condicionado a la preexistencia de la red, siempre que ésta exista, el ciudadano tiene derecho a recibir el servicio en condiciones de igualdad, calidad y a un precio asequible.

Queja 00310/2011

Ante la falta de pago de una factura de 0,32 céntimos, Endesa cortó el suministro de electricidad a una usuaria y le retiró el contador de la vivienda.

A pesar de que la propietaria no ocupaba la vivienda por causa de su avanzada edad, todos los recibos estaban domiciliados a través de una cuenta corriente y hasta entonces nunca se había dejado de pagar ninguna de las facturas emitidas por Endesa. Después de la intervención del Síndic, Endesa procedió a dar de alta un nuevo contrato exento de cualquier gasto.

Queja 05734/2011

A raíz de una campaña de control de contadores provisionales, Endesa retiró el contador provisional de una vivienda sin advertencia previa, a pesar de estar en tramitación el cambio al contador definitivo. La compañía justifica que no pudo detectar la existencia de la nueva solicitud porque se tramitó a nombre de una empresa. Sin embargo, el Síndic indica que la empresa corresponde a un punto de servicio de Endesa, por lo que el error no es imputable a la persona usuaria. Por este motivo y puesto que la persona usuaria indica que no recibió advertencia alguna de la retirada del contador provisional de obras, es preciso garantizar que las notificaciones de retirada de los contadores lleguen de manera fidedigna y con carácter previo al titular del contrato del suministro a fin de que éste pueda tomar las medidas oportunas.

El transporte público

Tal y como recoge la legislación en materia de consumo y como ha declarado de forma reiterada el Tribunal Supremo, cuando se habla de un servicio público que intenta dar respuesta a una necesidad de interés general, son exigibles los derechos reconocidos a consumidores y usuarios, con independencia de la naturaleza jurídica –pública o privada– del prestador del servicio.

El 1 de enero de 2011 la Generalitat de Catalunya asumió las competencias sobre los servicios ferroviarios regionales prestados en la red ferroviaria de Cataluña. Este hecho debe repercutir en una mejora de la gestión del servicio ferroviario y, en consecuencia, en una mejora a corto y medio plazo, del servicio ferroviario que se presta a los usuarios.

El personal de seguridad del transporte público debe ir debidamente identificado

Con todo, siguen siendo frecuentes las quejas de usuarios de los servicios de Renfe de cercanías y media distancia sobre la falta de puntualidad de determinadas líneas, la falta de adecuación del número de convoyes al número de usuarios y sobre las deficiencias informativas en los casos de incidencias que impiden la normal circulación de los trenes.

Este hecho evidencia que las administraciones públicas implicadas tienen todavía mucho trabajo por hacer para conseguir hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a unos servicios públicos de calidad (art. 23 Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña).

Algunas de las quejas recibidas han puesto de manifiesto el trato inadecuado de los vigilantes de seguridad y del personal revisor hacia los usuarios y también las dificultades éstos para obtener la identificación de la persona que se había dirigido a ellos en representación de la empresa de transportes.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que los vigilantes de seguridad vayan identificados de acuerdo con lo establecido por el artículo 12.1

de la Ley 23/1992, de 30 de julio, de seguridad privada, y que la identificación sea visible, tanto el distintivo del cargo que ocupan como el número de tarjeta profesional (TIP), sin perjuicio de que puedan incluirse el nombre y apellidos del vigilante.

El hecho de que el personal que cumple tareas revisoras se identifique debidamente dota de seguridad jurídica la relación entre el usuario y la empresa que ofrece un servicio público. Asimismo, si se constata que el revisor ha incurrido en un error, es preciso que pida disculpas al usuario por las molestias causadas y la pérdida de tiempo.

No debemos olvidar que los usuarios tienen derecho a ser tratados correctamente por los agentes de la empresa y a ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten, por lo que se deben tomar las medidas oportunas para garantizar que el trato del personal de seguridad que presta el servicio en las instalaciones sea correcto y respetuoso con los derechos de las personas.

Por otra parte, las empresas de transporte público deben tomar medidas que faciliten a los usuarios el ejercicio de sus derechos. Esta recomendación se hizo llegar al Departamento de Territorio y Sostenibilidad en la tramitación de la Devolución Xpress del billete cuando se produce un retraso superior a quince minutos en el servicio de Cercanías Renfe.

Renfe debe dar facilidades para que los ciudadanos ejerzan su derecho a recuperar el importe del billete

A pesar de que la Devolución Xpress del billete obedecía a una política comercial de Renfe como reconocimiento de la afectación negativa que sufrieron los usuarios por los trabajos de mejora en las infraestructuras de Cercanías de Barcelona, únicamente se podía solicitar dicha devolución si el usuario se personaba en la estación de destino inmediatamente después de la llegada del tren.

El Síndic consideró que esta exigencia imposibilitaba el ejercicio del citado derecho, puesto que no se le puede exigir al usuario que, al

retraso en la llegada a su destino en contra de su voluntad, deba sumarle, además, el tiempo requerido para tramitar la Devolución Xpress.

Así pues, el Síndic sugirió que si el usuario podía acreditar por medio de su título de transporte que el tren en el que viajaba había llegado tarde a su destino, la presentación del billete en cualquier momento posterior debería ser suficiente para gestionar la devolución. De hecho, en aquellas estaciones de destino que no disponen de personal, se permite que la presentación del billete se efectúe por correo postal o electrónico, lo que evidencia la posibi-

lidad de llevar a cabo todas las comprobaciones necesarias para evitar situaciones fraudulentas sin necesidad de presentar la solicitud de devolución en un momento y lugar determinado.

Por ese motivo, y con el fin de facilitar este derecho a los usuarios, el Síndic sugirió que se modificasen las condiciones de la Devolución Xpress y se incrementase el margen de tiempo previsto para que el usuario pudiese solicitar la devolución del billete o bien que la empresa adoptase medidas proactivas al entregar los billetes cuando el tren llegaba con retraso

Queja 04036/2010

Una revisora pidió a la persona interesada el título de transporte, en que no se podía leer claramente la fecha de caducidad. La revisora consideró que el título estaba caducado y, pese a que la usuaria aseguraba que el título aún era vigente, la revisora, junto con dos agentes de los Mossos d'Esquadra, la acompañó hasta la estación de destino. Cuando en la estación se confirmó que la usuaria tenía razón, la revisora no se disculpó y se negó a identificarse. El Síndic sugiere que se debe garantizar que la identificación del personal que cumple tareas revisoras se muestre de manera clara y visible para dotar de seguridad jurídica la relación entre el usuario y la empresa. Además, cuando se constate que se ha cometido un error, es preciso que éste se reconozca y se pidan disculpas.

Queja 00829/2011

Una usuaria habitual de Cercanías Renfe expuso su desacuerdo ante la denegación de la Devolución Xpress alegando que cuando presentó la solicitud en la estación para tramitar el cambio habían transcurrido diez horas desde el momento de la llegada del tren a la estación de destino. El Síndic sugirió que se modificasen las condiciones exigidas para tramitar la Devolución Xpress, a fin de facilitar el ejercicio de este derecho a los usuarios. La Dirección General de Transporte y Movilidad informó al Síndic que se había dirigido a Renfe para que modificase la operativa del sistema de Devolución Xpress, de manera que se permita que la petición se formule después del momento de la incidencia, bien por correo ordinario o bien mediante la página web de Cercanías de Cataluña.

El Código de consumo y las empresas prestadoras de servicios básicos y de trato continuado

El 23 de agosto de 2010 entró en vigor el Código de consumo de Cataluña, que representa un avance cualitativo en la consideración de los derechos de los consumidores y usuarios. Este texto legal permite mejorar la protección de sus derechos, especialmente en el ámbito de la prestación de servicios básicos.

El derecho de consumo tiene por objeto equilibrar la protección de las personas consumidoras y los intereses de los empresarios, es un derecho de carácter básico e irrenunciable, se rige por el principio de buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas y, como recoge el artículo 312.12 del Código de consumo, se debe interpretar en favor de la persona consumidora.

El Código de consumo considera, acertadamente, que los servicios básicos tienen un interés especial y por ese motivo es preciso mejorar la protección de las personas consumidoras por medio de un catálogo de obligaciones que se imponen a las empresas prestadoras de servicios según el tipo de servicio de que se trate (Título V del Libro 2º).

Las obligaciones previstas por el Código deberían ser adoptadas por las empresas

Así pues, el prestador de un servicio debe informar previamente a la persona usuaria sobre la prestación y el precio completo del servicio, entregar un presupuesto previo de éste e informar de los procedimientos establecidos para atender las posibles quejas o reclamaciones. Estas obligaciones son la expresión concreta del derecho a la información de que goza el consumidor y usuario.

Puesto que consumidores y usuarios tienen derecho a recibir la información y atención adecuadas y necesarias para conocer y hacer uso con seguridad y de forma satisfactoria de los bienes y servicios (art. 126.2 del Código de consumo), la información que contiene el contrato de servicio es especialmente relevante y el usuario debería recibir cualquier novación o modificación del contrato de manera clara, comprensible e inequívoca, especialmente cuando se trata de un suministro básico.

Cuando los servicios prestados son básicos y, además, de trato continuado, el Código los considera servicios de naturaleza mixta y, por tanto, siempre y cuando sean compatibles, les son aplicables las obligaciones que se imponen a ambos tipos de servicios.

Tal y como define el Código de consumo, son servicios básicos aquéllos de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. Se incluyen en este tipo de servicios los de suministros, transportes, medios audiovisuales y de comunicaciones, asistenciales y sanitarios, y financieros y de seguros.

Se consideran servicios de trato continuado los servicios que el empresario no presta una sola vez, sino que tienen continuidad en el tiempo, de manera periódica, habitual y en diversos plazos.

Dentro del abanico de obligaciones que recoge el artículo 252.4 en cuanto a los servicios básicos, se incluyen, entre otras, la obligación de entregar la información relevante de la prestación por escrito o de forma adaptada a las circunstancias de ésta y la de facilitar en el momento de la contraprestación una dirección física en Cataluña. El prestador del servicio también debe disponer de un servicio telefónico de atención de incidencias y reclamaciones, que debe ser de carácter gratuito.

El Código de consumo otorgaba un plazo de seis meses a los empresarios y las entidades para que se adaptasen a lo establecido en el Libro segundo, por lo que, desde el febrero de 2011, las compañías debían cumplir con esas obligaciones, a excepción de las pequeñas o medianas empresas (de acuerdo con la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo) para las que el plazo de adaptación es de un año.

Sin embargo, se han recibido quejas de los ciudadanos por las dificultades que suponía dirigirse a las empresas prestadoras de servicios básicos de trato continuado, porque éstas aún no disponían de teléfonos gratuitos de atención al consumidor (Gas Natural y Endesa), o realizar gestiones por medio de las oficinas virtuales (comunicar lecturas de los contadores, etc.).

Ante esta información, el Síndic ha recordado a las empresas que, de acuerdo con el artículo 252.4 del Código, el prestador de un servicio debe disponer de un servicio telefónico de atención de incidencias y reclamaciones de carácter gratuito.

A pesar de que, después de llevar a cabo las comprobaciones oportunas, el Síndic confirmó que las compañías ya disponían de los teléfonos gratuitos, cuando menos para atender averías en Cataluña, el hecho de que sean frecuentes las quejas en que el ciudadano manifiesta que no ha localizado dicho teléfono gratuito evidencia que el acceso a esta información no siempre es fácil para los usuarios.

Por este motivo, se sugirió a las compañías suministradoras que tomaran las medidas oportunas para conseguir que dicha información fuese de fácil acceso para los usuarios, ya que una falta de acceso a la información real puede conculcar derechos básicos de los consumidores.

El Síndic también recordó que el Código exige que, por medio del teléfono gratuito, se preste el servicio de atención de incidencias y reclamaciones, por lo que si solamente se indica que el teléfono gratuito es para averías o urgencias, esa información incompleta puede inducir al usuario a confusión y no cumple la obligación recogida en el artículo 252.4 del Código.

El citado Código dispone también, en el artículo 252.5, que no se puede dejar de prestar el servicio de trato continuado por falta de pago de algún recibo o factura si la persona usuaria ha presentado una reclamación sobre el cita recibo o la factura a la empresa prestadora o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos.

El teléfono gratuito de atención a incidencias y reclamaciones debe ser de fácil acceso

El Síndic entiende que esta limitación incluye también la obligación de abstenerse de enviar cualquier carta en que se amenace de un corte de suministro inmediato del servicio básico si no se hace efectiva la deuda hasta que no haya una resolución expresa de la reclamación por parte de la empresa y, si procede, por parte de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución del conflictos.

Queja 01587/2011

La interesada manifestaba que a raíz de una conversación mantenida con un operador de Gas Natural supo que el teléfono gratuito tan sólo era para comunicar urgencias. Cuando el Síndic pidió información sobre este aspecto, Gas Natural indicó que disponían de otras formas de atención gratuita, como dirigirse a un centro de Gas Natural o bien a través de la oficina virtual de la empresa. Ante esta información, el Síndic recordó a Gas Natural que, según el artículo 252.5 del Código de consumo, el prestador del servicio está obligado a disponer de un servicio telefónico gratuito de atención de incidencias y reclamaciones.

Queja 05372/2011

Una señora de edad avanzada recibió una factura de Gas Natural de regularización del consumo de los últimos cuatro años. A la vista del importe desmesurado de la factura, el hijo de la interesada presentó la correspondiente reclamación a la Dirección General de Energía y Minas. Aunque que la Dirección General no había resuelto aún la reclamación, la interesada recibía frecuentemente cartas de Gas Natural advirtiéndole que, si no efectuaba el pago, procederían a cortarle el servicio. El Síndic pidió a la compañía Gas Natural que tomase inmediatamente las medidas oportunas para que se dejaran de enviar las comunicaciones a la interesada, puesto que el Código de consumo establece que no se puede suspender un servicio de trato continuado por falta de pago de un recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación sobre éstos. La sugerencia fue aceptada.

Actuaciones de oficio

AO 00388/2011
En tramitación

Incidencias en Cercanías Renfe provocada por la huelga de celo de una parte de los maquinistas

A raíz de las incidencias en las líneas de Cercanías por una huelga de celo de los maquinistas, que provocó la anulación de algunos convoyes y atrasos generalizados, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio para estudiar el alcance y la repercusión de la incidencia y conocer las medidas adoptadas para la restauración del funcionamiento normal del servicio.

AO 02582/2011
En tramitación

Análisis y estudio del tratamiento tarifario del servicio de suministro de agua potable a domicilio

El Síndic decide abrir esta actuación de oficio con un doble propósito: por una parte, estudiar los problemas relativos tanto a la aplicación del canon del agua como a la aplicación de las tarifas municipales autorizadas por la Comisión de Precios de Cataluña y, por otra parte, para determinar qué criterios se deberían tener en cuenta para garantizar un equilibrio económico y financiero en la prestación del servicio de suministro de agua.

AO 02816/2011
En tramitación

Tarifación social en los transportes públicos de Cataluña

A raíz de la falta de homogeneización de los criterios de tarificación social de los diversos operadores de transporte público de Cataluña, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio, con el fin de estudiar en profundidad esta cuestión y la repercusión que puede tener para los ciudadanos la diversidad de criterios.

3. CULTURA Y LENGUA

Cultura y lengua en cifras

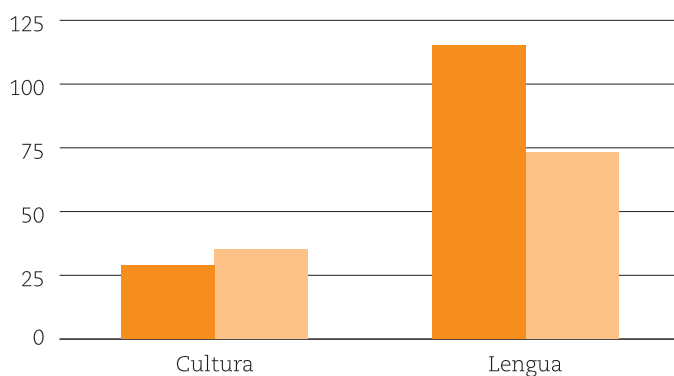
Vulneración de los derechos lingüísticos

Actuaciones de oficio

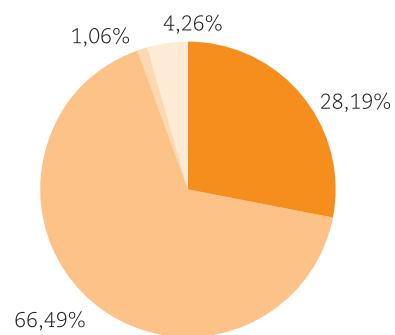
Cultura y lengua en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Cultura y lengua	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Cultura	28	1	35	64
Lengua *	114	1	73	188
Total	142	2	108	252

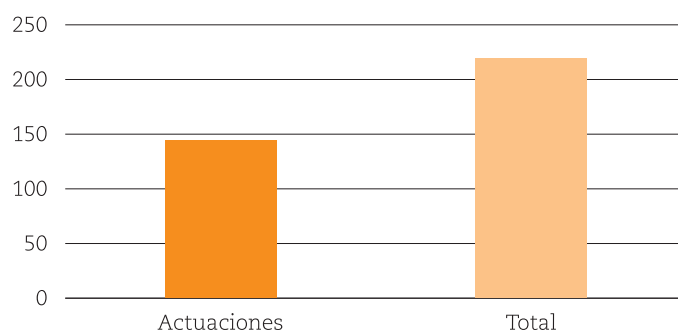


* Lengua	Total (%)
Vulneración de los derechos de los castellanohablantes	28,19%
Vulneración de los derechos de los catalanohablantes	66,49%
Vulneración de los derechos de los hablantes de aranés	1,06%
Otros	4,26%
Total	100%



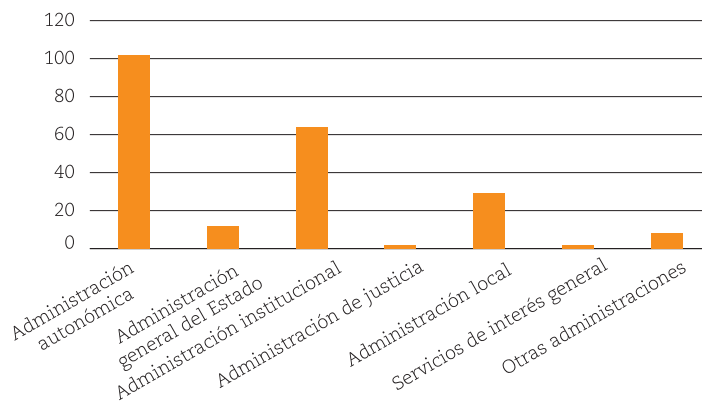
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	75	75
Dos administraciones afectadas	64	128
Tres administraciones afectadas	4	12
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Total	144	219



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2011

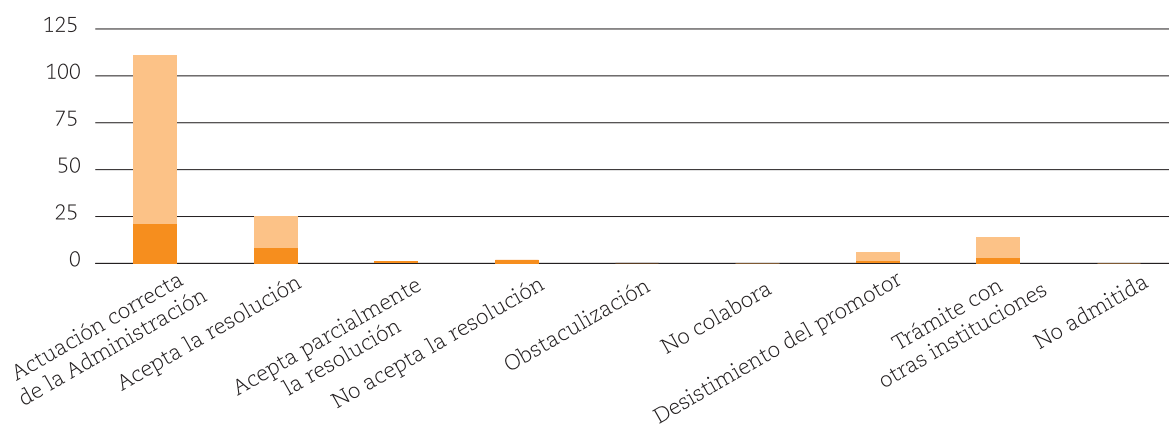
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	101	1	102
Administración general del Estado	12	-	12
Administración institucional	64	-	64
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	29	-	29
Servicios de interés general	1	1	2
Otras administraciones	8	-	8
Total	217	2	219



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

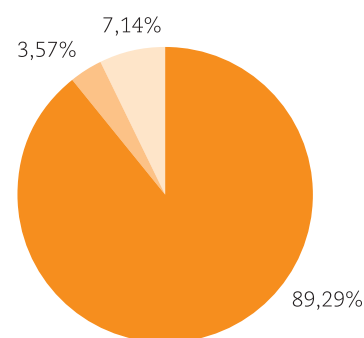
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	4	21	25	13,59%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	2	21	23	12,50%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	2	-	2	1,09%
Actuaciones finalizadas	36	123	159	86,41%
Actuación correcta de la Administración	21	90	111	60,33%
- Antes de la investigación del Síndic	17	87	104	56,52%
- Después de la investigación del Síndic	4	3	7	3,80%
Acepta la resolución	8	17	25	13,59%
Acepta parcialmente la resolución	1	-	1	0,54%
No acepta la resolución	2	-	2	1,09%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	1	5	6	3,26%
Trámite con otras instituciones	3	11	14	7,61%
No admitida	-	-	-	0%
Total	40	144	184	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	25	89,29%
■ Acepta parcialmente la resolución	1	3,57%
■ No acepta la resolución	2	7,14%
Total	28	100%



Vulneración de los derechos lingüísticos

El Estatuto de Autonomía de Cataluña dispone que todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas por razones lingüísticas y que son los ciudadanos los que tienen el derecho de opción lingüística, de forma que las instituciones, organizaciones y administraciones públicas quedan obligadas por este derecho.

El Síndic, en el marco de este derecho y de su garantía, ha realizado diferentes actuaciones, tanto en defensa de los derechos de los castellanohablantes como de los catalanohablantes, ya que a lo largo del año 2011, y si bien no en un número significativo respecto al total de quejas presentadas, se han recibido quejas sobre presuntas vulneraciones de derechos lingüísticos en ambos sentidos.

Cabe destacar que, por disposición de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, las autoridades y el personal al servicio de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas cuya actuación esté sujeta a la supervisión de la institución deben facilitarles los informes, datos y documentación solicitada. Igualmente, el Síndic puede solicitar la colaboración de la Administración general del Estado en Cataluña en las actuaciones que se lleven a cabo en ejercicio de las competencias atribuidas.

El marco legal actual obliga a la Delegación del Gobierno en Cataluña a colaborar con el Síndic

Es por esta razón que el Síndic, a raíz de la presentación de diferentes quejas sobre la falta de atención en catalán a los usuarios de diferentes servicios, como por ejemplo de transporte o de telefonía móvil, e incluso de los prestados por instituciones propias del Estado, con motivo de la renovación de documentos expedidos por la Administración estatal o de la realización de trámites fronterizos, se ha dirigido tanto a los prestadores de los servicios que desarrollan su actividad en Cataluña como a la Administración periférica, para solicitarles información sobre las vulneraciones de derechos lingüísticos expuestas por las personas interesadas.

Si bien hay que poner de manifiesto la colaboración facilitada por los prestadores de

servicios, vinculados por la obligación legalmente establecida de disponer de las condiciones para poder atender a los consumidores cuando se expresan en cualquiera de las lenguas oficiales en Cataluña, también cabe destacar la negativa de la Delegación del Gobierno a facilitar la información requerida con relación a estas denuncias.

El Síndic ha tenido que recordar a la Delegación que las disposiciones normativas vigentes (art. 59 de la Ley 24/2009 del Síndic de Greuges permiten al Síndic dirigirse a todas las autoridades, los órganos y todo el personal de cualquier administración pública con sede en Cataluña, en cumplimiento de su función de protección y defensa de los derechos y las libertades que reconocen la Constitución y el Estatuto.

Hay que evitar todo tipo de discriminación e indefensión lingüística a la ciudadanía

Con este mismo fundamento, ha instado a sus representantes a colaborar con la institución, alegando las características y funciones especiales que tiene atribuida y que la hacen acreedora de una atención que sería deseable obtener de forma directa de la Delegación del Gobierno en Cataluña.

Con relación a las quejas de los castellanohablantes destacan, en lo que concierne al aspecto cuantitativo, las que hacen referencia a las señales de tráfico y, más concretamente, a las explicaciones o informaciones complementarias de las señales infringidas cuando están redactadas únicamente en lengua catalana, porque consideran que esta circunstancia puede contravenir la legislación básica que determina que las indicaciones escritas de las señales deben expresarse al menos en el idioma español oficial del Estado.

En cuanto a este tema, el Síndic ya se pronunció en ocasión de quejas parecidas y señaló que hay que evitar todo tipo de discriminación e indefensión a la ciudadanía. Por este motivo, recordó a las administraciones públicas implicadas la necesidad de adoptar medidas oportunas para que, en estos casos, en la información complementaria de los pictogramas se use, además de la lengua propia de Cataluña, el castellano, cuando pueda existir indefensión

de las personas que desconozcan el contenido que la señal pueda transmitir.

Por otra parte, también se pone de manifiesto que la mayoría de las quejas de los castellanohablantes se centran en la actividad administrativa exclusivamente en lengua catalana, en cuanto a la documentación al alcance de los ciudadanos, la tramitación de expedientes en lengua catalana, pese a la petición expresa de recibir las comunicaciones en lengua castellana, o a la falta de acceso a páginas web o información municipal y autonómica en castellano.

El Síndic, sin perjuicio de reconocer que, por disposición legal, la lengua normalmente utilizada por las administraciones públicas catalanas en las comunicaciones y las notificaciones es el catalán, también ha defendido el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibir las en castellano si así lo solicitan, así como el derecho a recibir testimonio traducido de aquello que les afecta en la tramitación de los procedimientos administrativos, sin que la solicitud de traducción les pueda comportar ningún perjuicio o gasto ni retraso en el procedimiento.

Queja 03080/2011

Con motivo de la renovación del DNI, el promotor de la queja se dirigió a una comisaría de la Policía Nacional en Tarragona, donde se expresó en catalán ante un agente, que le pidió que cambiase de lengua porque no lo entendía.

El interesado se negó a cambiar de lengua, si bien habló más lentamente para hacerse entender sobre la hora de la cita previa, y el agente comenzó a hablarle en inglés.

El promotor manifestó al Síndic que, si bien finalmente fue atendido en la misma comisaría por una señora, se sintió humillado por la actuación pública del agente, que hizo escarnio y mofa de la situación ante otros funcionarios y los presentes.

Pese a los intentos de la institución para obtener información sobre los hechos expuestos y las medidas adoptadas o que pudieran adoptarse con relación a la actuación policial, la Delegación del Gobierno en Cataluña no ha prestado colaboración a la institución y se ha limitado a trasladar la queja al Defensor del Pueblo.

Actuaciones de oficio

AO 01424/2011
Finalizada

Emisión de TV3 en la Comunidad Valenciana

A raíz de las quejas recibidas con relación a las presiones ejercidas por el Gobierno valenciano para forzar el cierre de las emisiones de TV3 en la Comunidad Valenciana, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión en profundidad.

AO 07728/2011
En tramitación

Falta de atención, por parte de Vodafone, de una reclamación de un usuario formulada en catalán

A raíz de la falta de atención, por parte de Vodafone, de una reclamación formulada en catalán, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar la posible vulneración del derecho a ser atendido en la lengua oficial escogida por el usuario de un servicio prestado en Cataluña.

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Educación e investigación en cifras

Equidad en los criterios de prioridad previstos en la admisión de alumnado

Mejora de las garantías específicas sobre la escolarización equilibrada

La autonomía del centro y los derechos del alumnado

Educación inclusiva

Desigualdades y garantías de acceso a los PCPI por parte de alumnado con necesidades educativas específicas

Reducción de la dotación de recursos humanos y económicos en los centros escolares y efectos sobre el derecho a la educación de calidad y a la igualdad de oportunidades

Reducción del gasto en ayudas de comedor escolar e impacto sobre el derecho a la educación en igualdad de oportunidades

La promoción de las colonias y las salidas escolares por parte de los centros

Acoso entre iguales en el ámbito escolar

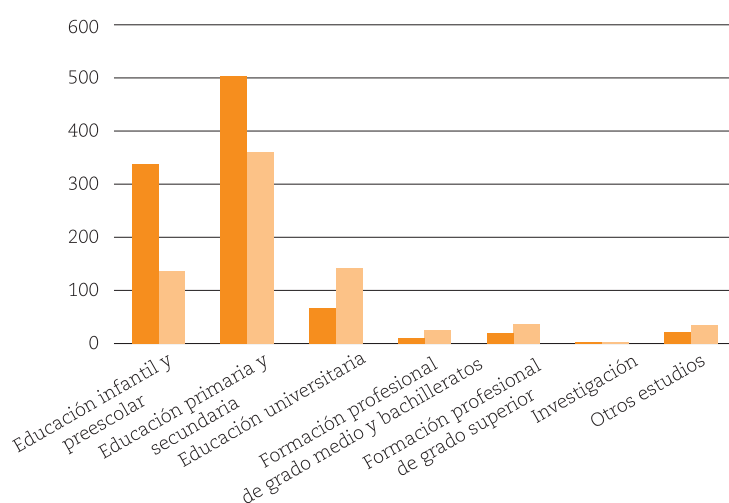
La realización de prácticas profesionales para acceder a titulaciones

Actuaciones de oficio

Educación e investigación en cifras

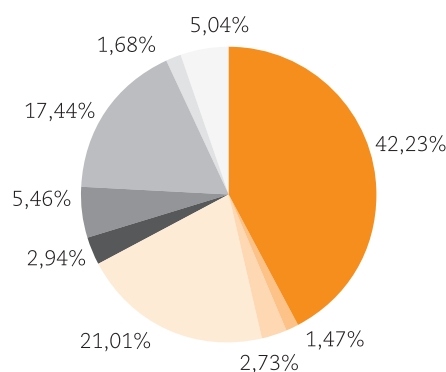
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Educación e investigación	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Educación infantil y preescolar *	324	15	137	476
Educación primaria y secundaria **	493	10	360	863
Educación universitaria	67	-	143	210
Formación profesional de grado medio y bachilleratos	11	-	26	37
Formación profesional de grado superior	19	-	37	56
Investigación	3	-	2	5
Otros estudios	20	-	35	55
Total	937	25	740	1.702



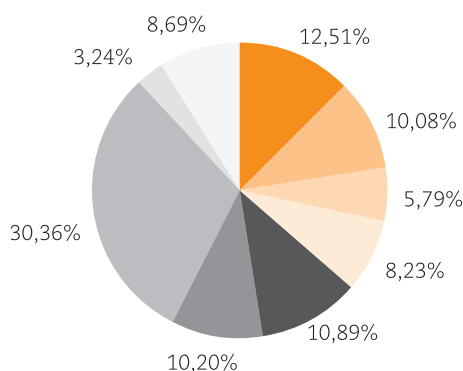
* Educación infantil y preescolar

	Total (%)
Acceso a la educación y centros	42,23%
Acoso escolar	1,47%
Becas y ayudas	2,73%
Centros de enseñanza	21,01%
Derechos y deberes de los alumnos	2,94%
Necesidades educativas especiales	5,46%
Organización y planificación del sistema escolar	17,44%
Profesores	1,68%
Otros	5,04%
Total	100%



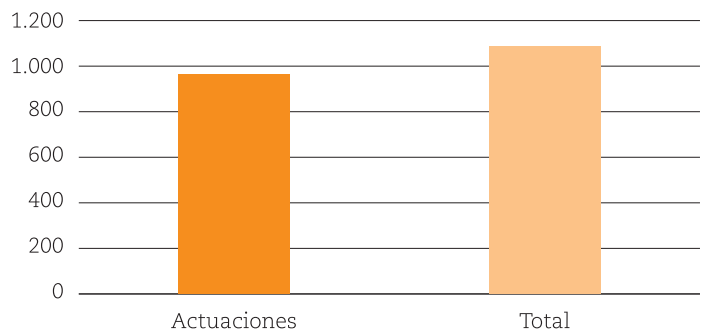
** Educación primaria y secundaria

	Total (%)
Acceso a la educación y centros	12,51%
Acoso escolar	10,08%
Becas y ayudas	5,79%
Centros de enseñanza	8,23%
Derechos y deberes de los alumnos	10,89%
Necesidades educativas especiales	10,20%
Organización y planificación del sistema escolar	30,36%
Profesores	3,24%
Otros	8,69%
Total	100%



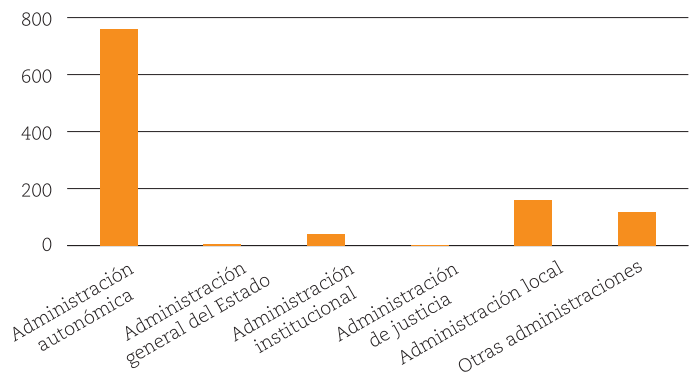
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	844	844
Dos administraciones afectadas	113	226
Tres administraciones afectadas	5	15
Total	962	1.085



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

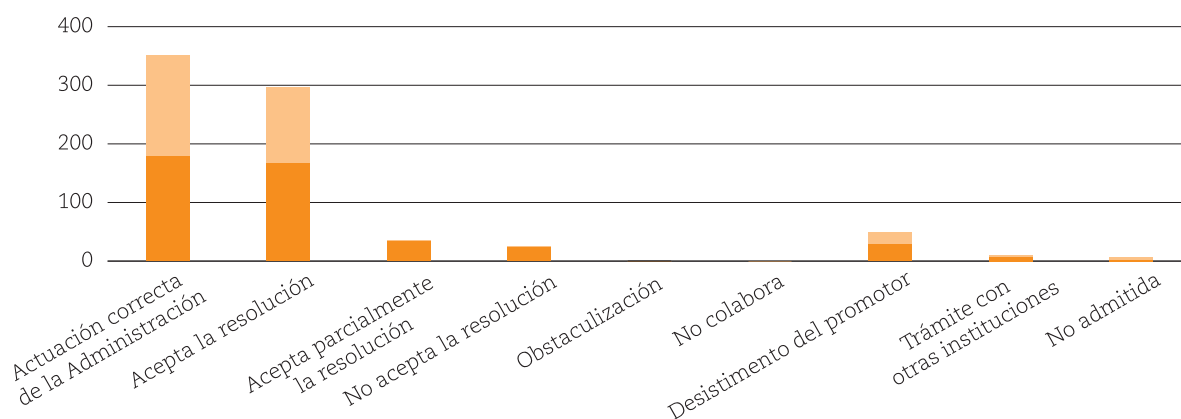
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	734	25	759
Administración general del Estado	6	-	6
Administración institucional	39	-	39
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	158	3	161
Otras administraciones	116	3	119
Total	1.054	31	1.085



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

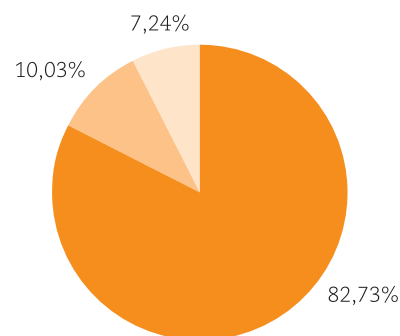
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	264	624	888	53,33%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	35	460	495	29,73%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	229	164	393	23,60%
Actuaciones finalizadas	437	333	770	46,25%
Actuación correcta de la Administración	178	174	352	21,14%
- Antes de la investigación del Síndic	121	94	215	12,91%
- Después de la investigación del Síndic	57	80	137	8,23%
Acepta la resolución	167	130	297	17,84%
Acepta parcialmente la resolución	33	3	36	2,16%
No acepta la resolución	23	3	26	1,56%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	29	20	49	2,94%
Trámite con otras instituciones	7	3	10	0,60%
No admitida	2	5	7	0,42%
Total	703	962	1.665	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	297	82,73%
■ Acepta parcialmente la resolución	36	10,03%
■ No acepta la resolución	26	7,24%
Total	359	100%



Equidad en los criterios de prioridad previstos en la admisión de alumnado

La Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, establece en el artículo 4.1 que el acceso al sistema educativo debe producirse en condiciones de igualdad, y en el artículo 46.1, que el proceso de acceso a los centros que prestan el Servicio de Educación de Cataluña se rige por los principios de equidad, inclusión educativa y fomento de la cohesión social, entre otros.

Así pues, la incorporación de criterios de prioridad en la normativa de admisión, puesto que son de discriminación positiva, tiene que estar plenamente justificada desde la perspectiva de la equidad, y no puede generar desigualdades en el acceso o comprometer la cohesión social del sistema. Los criterios de prioridad en el acceso que prevé el artículo 47 de la Ley 12/2009, como por ejemplo el de hermanos en el centro, de proximidad, de renta o de discapacidad, responden claramente a esta lógica, no tan presente en otros criterios.

El nuevo criterio de desempate por haber tenido padres o hermanos en el centro comporta una discriminación por razón de nacimiento

Desde esta perspectiva, el Síndic analizó el Acuerdo GOV/9/2011, de 25 de enero, de aplicación de los criterios complementarios para resolver situaciones de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado a los centros educativos para el curso 2011-2012, que ha incluido un nuevo criterio en caso de empate: que el alumnado haya tenido el padre, la madre, el tutor o los hermanos escolarizados en el centro para el que se presenta la solicitud. Del análisis efectuado, se desprende que este nuevo criterio introduce una discriminación por razón de nacimiento, contraria a la Ley de Educación de Cataluña (art. 47.7 LEC), porque carece de una justificación objetiva y razonable, con relación a la finalidad y los efectos de la medida considerada; se trata de una medida que no favorece el acceso a una educación de calidad en condiciones de igualdad (art. 21 EAC) y el acceso en condiciones de igualdad a los servicios públicos (art. 30 EAC); puede tener efectos negativos en la equidad y la cohesión social del

sistema educativo, ya que limita la capacidad del sistema para hacer efectiva la corresponsabilización de todos los centros en la escolarización e integración de todos los colectivos, tal y como prevé el principio rector establecido en el artículo 2.1 c) de la LEC, y puede contribuir a reproducir las desigualdades de los grupos sociales en la escolarización.

Además, desde el punto de vista procedimental, el acuerdo adoptado significaba la derogación singular de un reglamento por un acuerdo de gobierno, de forma que se infringía el principio de jerarquía normativa y se obviaba la participación de los sectores afectados, especialmente del Consejo Escolar de Cataluña. Por estas razones, el Síndic ha sugerido al Gobierno de la Generalitat que suprima el nuevo criterio complementario para resolver situaciones de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado a los centros educativos. Esta sugerencia no ha sido aceptada.

Por otra parte, el criterio complementario de tener una enfermedad crónica que afecte el sistema digestivo, endocrino o metabólico del alumno o alumna, incluidos los celíacos, actualmente tiene cobertura jurídica a través del Decreto 75/2007, de 27 de marzo, por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado a los centros sufragados con fondos públicos. Ni la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, ni la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, regulan esta posibilidad.

En opinión de esta institución, la conveniencia de este criterio tiene sentido en un contexto escolar en el que los centros no dispongan de servicios de comedor con capacidad de adaptar comidas, o en el que la distribución de centros en el territorio no garantice una cierta proximidad del alumnado a su domicilio (cuando las zonas de proximidad están constituidas por dos o más centros escolares muy alejados entre ellos), proximidad que puede tener más sentido en el caso de alumnado que, por razón de salud, debe trasladarse a su casa para almorzar. A pesar de todo, actualmente cabe decir que la disponibilidad de servicios de comedor adaptados está generalizada a nuestro sistema educativo, y que la falta de proximidad se produce generalmente en determinadas zonas rurales, donde normalmente no hay áreas de influencia con dos o más centros escolares muy alejados entre ellos.

De acuerdo con estas consideraciones, pues, puede entenderse que actualmente ya no está

plenamente justificada en términos de igualdad del proceso de admisión la incorporación de un criterio complementario que otorgue más oportunidades de acceso a la escuela escogida a alumnado que presenta, en genérico, “enfermedades crónicas que afecten al sistema digestivo, endocrino o metabólico”. Por esta razón, el Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que estudie la conveniencia de mantener este criterio en la nueva regulación del proceso de admisión que se está llevando a cabo; que delimite claramente las patologías que deben ser objeto de discriminación positiva, y en qué condiciones, teniendo en cuenta que, según la Sociedad Catalana de Pediatría, sólo debe considerarse enfermedad digestiva crónica la celiaquía, y también que haya más control de la Administración sobre estos procesos de certificación, como por ejemplo la obligación de que el certificado médico esté expedido por el médico de cabecera de la Seguridad Social.

Todavía existe alguna grieta en el control de los falsos empadronamientos

En relación con el control de los fraudes, y en lo que concierne a la alegación del criterio de proximidad, hay que añadir que, en los últimos años, la institución ha recibido numerosas quejas durante los procesos de admisión de alumnado sobre presuntas irregularidades cometidas por determinadas familias que alegan, a efectos de baremo, circunstancias que presuntamente son falsas. La mayoría de estas quejas hacen referencia a los denominados falsos empadronamientos.

El Síndic ha constatado en los últimos años mejoras significativas en cuanto a la regulación, con la incorporación de la previsión de pérdida de plaza de cara al curso siguiente si el fraude se verifica una vez iniciado el curso, o con la actitud más activa de numerosas administraciones locales a la hora de investigar estas irregularidades. Dicho eso, en el marco de estos expedientes de queja, sin embargo, el Síndic también constata que, pese al cambio normativo, aún hay alguna flaqueza en los procedimientos de control de los fraudes susceptible de mejora, específicamente en los casos de fraude en los que la familia se da de baja del padrón justo después de haber formalizado el proceso de preinscripción y antes de que la Administración local incoe la baja de oficio del padrón.

Entonces los ayuntamientos argumentan que no pueden certificar que un empadronamiento es fraudulento cuando la persona ya se ha dado de baja del padrón, y el Departamento de Enseñanza necesita un decreto o certificado del ayuntamiento conforme el empadronamiento era fraudulento. De hecho, el Síndic constata la paradoja que las personas que cometen fraude y que formulan un movimiento padronal justo antes y justo después del proceso de preinscripción, aún más indicativo de fraude, pueden evitar los mecanismos de control establecidos para combatir las irregularidades en el proceso de admisión de alumnado.

Ante esta situación, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que se eviten estas huidas de los mecanismos de control, si conviene, con medidas de carácter regulativo.

En cuanto al criterio de hermanos o hermanas escolarizados en el centro, el Síndic ha constatado que no hay un criterio claro sobre como proceder en la aplicación de esta condición en el caso de alumnado que solicita plaza en P3 en un centro que dispone de oferta de educación infantil de primer ciclo y que tiene el hermano escolarizado en este ciclo. Hay centros privados concertados que reconocen el criterio de hermanos cuando el niño cursa el primer ciclo de educación infantil, mientras que otros centros no lo hacen.

De hecho, explícitamente, la normativa que regula la admisión de alumnado, cuando define estrictamente el criterio de hermanos escolarizados en el centro, no diferencia en la aplicación la etapa educativa en la que tiene que estar escolarizado el hermano o la hermana, ni tampoco si esta etapa tiene que ser objeto de concierto.

A pesar de ello, el Síndic recuerda que la Ley 12/2009 impide que el procedimiento de admisión de los alumnos a las enseñanzas de primer ciclo de educación infantil sostenidos con fondos públicos se vincule con el derecho de acceso con relación a las enseñanzas posteriores (art. 47.6). Pese a que la vinculación del alumno con el centro donde cursa el primer ciclo es más fuerte por el hecho de estar escolarizado en el mismo que por el hecho de tener en él un hermano matriculado, la Ley no da prioridad en el acceso a la educación de segundo ciclo. Así, el Síndic entiende que, puesto que la norma prohíbe la aplicación de una prioridad que podría tener más justificación, y puesto que el acceso a este primer ciclo no está sujeto a una regulación objetiva de la Administración educativa que

garantice el acceso en condiciones de equidad, tampoco admite la aplicación del criterio de hermanos o hermanas en el centro cuando éstos están escolarizados en el primer ciclo.

La normativa debe reconocer el derecho de prioridad de los niños en situación de desamparo

Finalmente, y en cuanto a la regulación de los criterios de prioridad, el Síndic ha constatado la falta de desarrollo de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, sobre los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia con relación al derecho preferente de escolarización de niños en situación de desamparo o acogimiento que, en el artículo 51 establece que “el niño o adolescente en situación de desamparo o de acogimiento familiar tiene un derecho preferente a la escolarización en el centro escolar más adecuado a sus circunstancias personales”. El mismo artículo prevé también que el departamento competente en materia de educación “debe establecer las medidas adecuadas de acceso a la escolarización para garantizar el derecho regulado por este artículo”.

La escolarización de los niños acogidos constituye una de las dificultades que, de forma reiterada, han expuesto las familias acogedoras para ejercer su función, que no queda resuelta con el otorgamiento de la puntuación correspondiente en el supuesto de que tengan hermanos.

Asimismo, en el caso de niños ingresados en centros, la escolarización en los centros educativos que, en cada caso, puedan adecuarse más a sus necesidades constituye un elemento clave para poder hacer efectivo el derecho a la educación de estos niños, que están en una situación de vulnerabilidad especial, producida por las situaciones familiares vividas antes de la adopción de la medida protectora, que a menudo les han generado déficits importantes en la satisfacción de sus necesidades y les han dificultado el desarrollo. Por otra parte, también hay que tener en cuenta la particular situación que viven los niños en el momento de la aplicación del recurso de protección, bien en centro residencial bien en familia de acogida, que comporta la ruptura con su medio natural y un esfuerzo de adaptación. Por ello el Síndic ha solicitado que el decreto de admisión incluya el reconocimiento del derecho a la prioridad en el acceso de los niños en situación de desamparo, así como de los mecanismos por hacerlo efectivo.

Queja 00836/2011 y otros

Tras la decisión, mediante el Acuerdo de Gobierno GOV/9/2011, de introducir un nuevo criterio en caso de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado a los centros educativos para el curso 2011-2012, que hace referencia a la condición de exalumno de los centros docentes, el Síndic ha recibido numerosas quejas sobre esta cuestión y, en consecuencia, ha decidido abrir una actuación de oficio para analizar los posibles efectos que podía tener la medida en el proceso de admisión de alumnado.

Con esta actuación de oficio, el Síndic ha solicitado al Gobierno de la Generalitat que suprima el nuevo criterio complementario para resolver situaciones de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado. Por su parte, el Departamento de Enseñanza ha informado al Síndic que mantendrá el criterio de desempate que se había introducido por acuerdo de gobierno. En este sentido, el Síndic ha sugerido al Departamento que se estudien a fondo las consecuencias que este nuevo criterio puede comportar para la equidad del sistema y le ha solicitado información sobre diferentes municipios en lo que concierne a la alegación del criterio en el proceso de preinscripción y matrícula, con el objetivo de estudiar los efectos que haya podido tener en la admisión del alumnado para el curso 2011-2012.

Mejora de las garantías específicas sobre la escolarización equilibrada

En el marco de su actividad, el Síndic de Greuges constata que la segregación escolar continúa siendo un inconveniente de primera magnitud en cuanto a las garantías del derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

La normativa vigente da un tratamiento preferencial a la equidad y regula instrumentos concretos para mejorar la distribución del alumnado con necesidades educativas específicas. La reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas y la posibilidad de incrementar ese número de plazas, las ampliaciones y reducciones de ratio como estrategia limitada a la escolarización equilibrada de alumnado o las atribuciones de la comisión de garantías de admisión y de las oficinas municipales de escolarización son algunos ejemplos de ello.

Las administraciones infrutilizan las medidas normativas para combatir la segregación escolar

Pese al esfuerzo creciente de las diferentes administraciones implicadas, muchas veces las medidas normativas específicas desarrolladas en el Decreto de Admisión 75/2007 aún se infrutilizan en muchos municipios. Por ejemplo, instrumentos como la zonificación escolar y las adscripciones entre centros son clave para combatir la segregación escolar y, en ocasiones, las administraciones implicadas no los utilizan con este fin. La optimización de los instrumentos legales disponibles pasa, en primer lugar, por promover su aplicación mediante la propia normativa.

Esta infrutilización de los instrumentos normativos se ilustra claramente con el principal recurso disponible para fomentar la escolarización equilibrada: la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas. Tal y como ya se ha destacado en informes anuales anteriores, el estudio de las quejas recibidas sobre procesos de admisión constatan déficits relacionados con el aprovechamiento de la reserva de plazas, bien por la infradotación de plazas reservadas en función de la cantidad de alumnado con necesidades educativas específicas residente en la zona, bien por 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, bien por carencias en la detección y en la realización de dictámenes de las necesidades educativas específicas por parte de los servicios municipales, los servicios educativos o los centros escolares, o bien por valoraciones “restrictivas” de las necesidades educativas específicas por parte de estos servicios.

La resolución de estos déficits relacionados con las necesidades educativas específicas es importante, además, para poder optimizar el uso de los nuevos instrumentos de política educativa que prevé la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), a la hora de combatir la segregación escolar. El artículo 48.1 de la LEC, que está pendiente de desarrollo, prevé 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”. Esta medida sólo será efectiva en territorios que dimensionen adecuadamente la detección de necesidades educativas específicas a la realidad existente.

Más allá del nivel de utilización y aprovechamiento de las medidas existentes previstas en el ordenamiento jurídico, cabe decir que estas medidas no son suficientes ni suficientemente efectivas para combatir el fenómeno de la segregación escolar. Además del establecimiento de proporciones de alumnos con necesidades educativas específicas por centro, el Síndic de Greuges ha solicitado al Departamento de Enseñanza que con el nuevo decreto explore y amplíe los instrumentos disponibles para combatir la segregación escolar, a fin de garantizar una mejor protección del derecho de los niños a la educación en igualdad de oportunidades.

Algunas sugerencias realizadas al Departamento de Enseñanza que pueden tener efectos positivos en la distribución equilibrada de alumnado pueden ser:

- La extensión de la reserva de plazas de alumnado con necesidades educativas específicas hasta el inicio de curso;
- el establecimiento de reducciones de ratio más allá de P3 para reducir la movilidad entre centros a lo largo de la escolaridad;
- la regulación de la conveniencia de no escolarizar a alumnado con necesidades educativas

específicas fuera de plazo en los centros con una composición social más desfavorecida;
- la mejora de la información sobre las plazas vacantes en centros concertados después del periodo ordinario de matrícula.

Hay que reforzar las comisiones de garantías de admisión y las oficinas municipales de escolarización en la gestión de la matrícula fuera de plazo

A criterio del Síndic, es especialmente importante reforzar las funciones de las comisiones de garantías de admisión y de las oficinas municipales de escolarización en la gestión de la matrícula fuera de plazo. La experiencia de esta institución, sin embargo, también constata que estos dispositivos, pese a estar en disposición de combatir la segregación escolar, también tienen limitaciones relacionadas con la gestión de la matrícula. Estas limitaciones tienen que ver, sobre todo, con su capacidad de gestionar las solicitudes fuera de plazo o las solicitudes ordinarias que no están de acuerdo con la plaza asignada en el periodo ordinario de admisión. Eso se debe a que, en algunos casos,

la existencia de vacantes sobrevenidas no es conocida por la comisión de garantías de admisión ni por la oficina municipal de escolarización. En ocasiones, la información que aportan algunos centros a estos dispositivos sobre la disponibilidad de vacantes no es suficiente, ni tampoco se transmite con suficiente celeridad.

Ante esta situación, el Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que garantice la información actualizada de la comisión de garantías de admisión y de la oficina municipal de escolarización sobre las vacantes existentes en cada momento y que promueva sus funciones de fomentar la escolarización equilibrada de alumnado mediante el nuevo decreto.

Desde esta perspectiva, por ejemplo, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que cualquier solicitud de matrícula no recogida en la lista de alumnado admitido que cubra una plaza vacante pueda ser admitida por un centro siempre y cuando, y sólo en este caso, previamente este centro haya informado a la comisión de garantías de admisión y a la oficina municipal de escolarización de la existencia de esta vacante, de forma que estos dispositivos puedan disponer de esta vacante prioritariamente para asignarle alumnado pendiente de escolarización y fomentar la escolarización equilibrada.

Queja 01379/2010

La queja recibida hace referencia 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. Deben valorarse las desigualdades que se derivan de esta decisión y establecer medidas para revalorizar la demanda de la escuela menos deseada.

La autonomía del centro y los derechos del alumnado

La autonomía del centro es uno de los principios organizativos del sistema educativo que establece la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC). La autonomía de centro se reconoce en los ámbitos pedagógico, organizativo y de gestión de recursos humanos y materiales, y se concibe como un instrumento para flexibilizar el sistema educativo, de forma que los centros puedan adecuar su acción educativa para atender la diversidad, promover la inclusión de los alumnos y adaptarse mejor al entorno socioeconómico (preámbulo de la LEC).

El Decreto 102/2010, de 3 de agosto, de Autonomía de los Centros Educativos, regula el ejercicio de esta autonomía y, según dispone el propio preámbulo, establece que sea en el ámbito del centro donde se sitúe la toma de decisiones, dentro de un proceso de fortalecimiento institucional de cada centro educativo.

El Decreto de Autonomía de los Centros también reconoce, sin embargo, como una de sus finalidades lograr que el ejercicio de la autonomía sea compatible con el funcionamiento del sistema y que concuerde con el conjunto de principios que lo rigen. En este sentido, se han recibido quejas en las que se cuestiona, de forma directa o indirecta, cuáles son los límites de la autonomía de centro y cómo se articula con los derechos de los alumnos, las familias o los otros principios del sistema.

La autonomía del centro debe concordar con los principios del sistema educativo

Así, se han recibido quejas en referencia al establecimiento del horario escolar en diversos centros, con el que las familias estaban en desacuerdo porque consideraban que no se había tenido en cuenta su opinión.

El Síndic ha recordado al Departamento de Enseñanza que esta autonomía pretende asegurar la equidad y la excelencia de la actividad educativa (art. 90.3 de la LEC) y se tiene que ejercer en el marco de los derechos y las libertades que recogen las leyes. De esta forma, el ejercicio de la autonomía de centro debe concordar con los principios del sistema educativo y con el resto del marco jurídico dentro del cual se ejerce,

también en los documentos que suponen la plasmación de esta autonomía, el proyecto educativo y la carta de compromiso educativo.

En relación con la carta de compromiso educativo, el Síndic ha recibido una queja en la que se planteaba si el contenido de la carta de compromiso educativo que propone un centro que presta el Servicio de Educación de Cataluña podía vulnerar los derechos de las familias, en concreto los referidos a las garantías de gratuidad del artículo 50 de la LEC, lo que es relevante porque, según parece, el mismo modelo de compromiso ha sido propuesto en la carta de compromiso educativo de otros centros.

La carta de compromiso educativo no puede vulnerar la garantía de gratuidad de las enseñanzas obligatorias

Hay que recordar que la carta de compromiso educativo es el documento previsto por la LEC en el que deben expresarse los objetivos necesarios para alcanzar un entorno de convivencia y respeto para el desarrollo de las actividades educativas. Con este documento, se busca potenciar la participación de las familias, su vinculación con el centro y su compromiso con el proceso educativo, y la propia LEC prevé que “las familias deben avenirse a compartir los principios que inspiran la carta”.

El Decreto de Autonomía de Centros establece que los compromisos que cada familia y el centro aceptan adquirir deben referirse a unos contenidos mínimos (seguimiento de la evolución del alumnado, aceptación de los principios educativos del centro, respeto a las convicciones ideológicas y morales de la familia en el marco de los principios y valores educativos establecidos en las leyes, adopción de medidas correctoras en materia de convivencia y comunicación entre el centro y la familia), y prevé la existencia de unos contenidos comunes elaborados por el centro en el marco de las orientaciones del Departamento de Enseñanza, y la posibilidad de incluir compromisos específicos adicionales “que ambas partes convengan en el marco del proyecto educativo”.

En algunos casos, se ha dado la circunstancia de incluir el compromiso de las familias de contribuir en el mantenimiento económico de la escuela en todo lo que no está cubierto por el concierto educativo que el centro tiene suscrito con la Administración educativa.

El Síndic ha recordado al Departamento de Enseñanza que los contenidos de estos compromisos específicos deben establecerse en el marco de lo que prevé la LEC y respetando los derechos y las libertades de las familias recogidos en las leyes (art. 20.2 de la LEC). También lo prevé así el Decreto de Autonomía de Centros, que establece: “Los compromisos expresados en cada carta se entienden en el marco del respeto a los derechos y las libertades de las familias recogidos en las leyes y presuponen el respeto de la familia al carácter propio del centro” (art. 7.3).

Así, las familias tienen el deber de respetar el proyecto educativo y el carácter propio del centro. Sin embargo, este carácter propio debe respetar, a su vez, los derechos de los alumnos y las familias reconocidos en la Constitución y las leyes (art. 115.3 de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación –LOE–).

De acuerdo con ello, el Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que adopte las medidas necesarias para que se suprima el compromiso mencionado específico de las familias, ya que contraviene el principio de gratuidad de las enseñanzas obligatorias y la prohibición de imponer la obligación de hacer aportaciones que prevé el artículo 50 de la LEC, de la que resultan excluidas las actividades extraescolares, las complementarias y los servicios escolares, que tienen carácter voluntario, según prevé el artículo 88 de la LOE.

El Síndic también ha recordado al Departamento de Enseñanza que la autonomía de centros pretende asegurar la equidad y la excelencia educativa, y que la inclusión de compromisos que afectan a la garantía de gratuidad de las enseñanzas obligatorias es contraria a este objetivo de equidad.

En este sentido, la LEC establece que “los inspectores de educación deben adecuar su actuación al régimen de autonomía de los centros, pero sin perjuicio de las actuaciones de carácter general que les corresponden” (art. 179.2 de la LEC), entre las que está velar por el respeto y el cumplimiento de las normas reguladoras del sistema educativo y la aplicación de los principios que se recogen en ellas.

Queja 07018/2011

El Síndic ha recibido una queja referida, entre otras cuestiones, al contenido de uno de los compromisos adicionales para las familias incluido dentro de la carta de compromiso educativo de un centro concertado, que establece que se comprometen a contribuir al mantenimiento económico de la escuela en todo lo que no esté cubierto por el concierto educativo que la escuela tiene suscrito con la Administración educativa.

Puesto que la carta de compromiso educativo debe ajustar su contenido a los derechos y las libertades de las familias que establecen las leyes, el Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que dé las instrucciones oportunas al centro para que suprima la referencia al compromiso de las familias mencionado en el párrafo anterior.

Educació inclusiva

El derecho del alumno con necesidades educativas especiales a disfrutar de las mismas oportunidades educativas que cualquier otro alumno está establecido por la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, en el artículo 2, que establece la inclusión escolar como principio rector de nuestro sistema educativo, y en el artículo 81, que fija la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos.

Asimismo, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad establece en el artículo 7 que "los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas"; y el artículo 24 dispone que "las personas con discapacidades no deben ser excluidas del sistema general de educación por razones de discapacidad, deben tener acceso a la escuela primaria y secundaria en régimen de inclusión, calidad y gratuidad en condiciones de igualdad con el resto de niños de su comunidad, y deben recibir el apoyo necesario dentro del sistema educativo general para facilitar su educación efectiva".

La dotación de profesionales de apoyo de los centros es insuficiente

El Síndic observa que, aunque últimamente la Administración había ido incrementando la inversión en los medios necesarios para alcanzar el objetivo de la escolarización inclusiva, las quejas recibidas ponen de manifiesto disfunciones relacionadas con la insuficiente disponibilidad de recursos para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) o con discapacidad.

A partir de las diferentes quejas recibidas, se constata que la dotación de profesionales de apoyo de los centros no siempre está en consonancia con las necesidades de atención de los alumnos, y que la asignación de profesionales de apoyo a los alumnos no siempre tiene en cuenta la valoración y las recomendaciones de los equipos de asesoramiento pedagógico (EAP) o de otros servicios educativos y de salud.

En el contexto actual se observa que hay centros que, a pesar de haber aumentado el número de alumnos con necesidades educativas especiales, han sufrido una reducción de horas de profesionales de apoyo, de técnicos de educación especial o de intervención del EAP con relación al curso anterior.

En cuanto a los profesionales de apoyo, el Departamento expone que la asignación de horas a cada centro depende de las solicitudes recibidas cada curso y de la disponibilidad de horas, que son limitadas y no necesariamente están condicionadas al número de solicitudes existentes. Señala que es preciso optimizar las horas de los profesionales de apoyo disponibles y hacer una distribución cada vez más ajustada, y entiende que el valor que los maestros y las familias otorgan a los recursos de apoyo educativo es probablemente superior al que realmente tiene en el desarrollo personal y social de estos alumnos.

La contención del gasto no debe afectar al derecho a la inclusión escolar en igualdad de oportunidades

El Síndic considera que condicionar las horas asignadas de profesionales de apoyo a los centros a un número de horas limitado provoca que las necesidades educativas especiales de los alumnos no estén lo suficiente cubiertas.

En cuanto a la atención de logopedia, el Departamento informa que, en el caso de los alumnos que necesitan actuaciones más globales y en el contexto de la escuela inclusiva, el papel de los centros de recursos educativos para los deficientes auditivos (CREDA) es el de favorecer una intervención integrada en los centros y una acción coordinada en el entorno educativo, mediante la orientación y el asesoramiento a los maestros de atención por la lengua y a los maestros de educación especial, mediante diferentes materiales y documentos pedagógicos elaborados por los CREDA.

El Síndic considera que si el objetivo es que el alumno alcance el máximo desarrollo de sus capacidades, las previsiones y las asignaciones individuales de monitoraje se tendrían

que hacer según las necesidades de cada alumno que necesita este apoyo. Por todo ello, ha recordado a la Administración que la inclusión escolar es un principio rector del sistema educativo y un derecho de los alumnos, y ha solicitado que la asignación de recursos de apoyo a los centros esté condicionada a las necesidades educativas especiales presentes, no limitadas presupuestariamente, a fin de garantizar que estas necesidades queden adecuadamente cubiertas.

En el mismo sentido, el Síndic entiende que el actual contexto de contención del gasto no debería afectar al derecho a la inclusión escolar en igualdad de oportunidades del alumnado con necesidades educativas especiales porque, en caso contrario, se podría vulnerar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los alumnos con necesidades educativas especiales, protegido por el ordenamiento jurídico, y poner en peligro la integración y normalización presentes y futuras de estos niños.

Tal y como se hizo constar en el Informe sobre los derechos del niño, presentado en el Parlamento en julio de 2011, para asegurar el derecho de los alumnos con discapacidades y con necesidades educativas especiales a una educación inclusiva, el Síndic ha recomendado a las administraciones competentes: que se estudien cuáles son las ratios adecuadas para la atención de los alumnos con discapacidad y las necesidades de apoyo en el aula, y se apliquen; que se tomen las medidas necesarias para asegurar la formación de los docentes en la atención de los alumnos con discapacidades y con necesidades educativas especiales; que se creen las unidades de apoyo a la educación especial en los centros que lo necesiten, de acuerdo con las necesidades de los alumnos y no en función de las necesidades de una zona ni de la disponibilidad presupuestaria; que se facilite el acceso a la atención de logopedia a los alumnos con discapacidad cuando la valoración del EAP lo recomiende, y que se avance en las adaptaciones de las pruebas PAAU para los alumnos con dislexia.

Queja 06279/2011

Entre otras cuestiones, los promotores de la queja (la Federación de Enseñanza de CC.OO.) manifiestan su disconformidad por los efectos de las restricciones presupuestarias sobre:

- a) La cobertura de las reducciones de jornada de los profesionales de educación especial de los centros de educación especial o de los centros ordinarios que atienden a los alumnos de las USEE, junto con los docentes específicos, que hace que los alumnos no sean atendidos ni reciban el apoyo necesario durante todo el horario escolar.
- b) La cobertura de las reducciones de jornada y de las bajas temporales de los auxiliares de educación especial, que deja a un importante número de alumnos con discapacidad sin el personal asignado durante todo el horario lectivo, sin que reciban el apoyo que se ha valorado como necesario.
- c) La disminución de horas de personal de apoyo asignado a los centros educativos públicos respecto del curso anterior, sin que hayan disminuido las necesidades. En algunos casos, la reducción de horas de apoyo ha venido acompañada del aumento de los alumnos con necesidades de apoyo.

Desigualdades y garantías de acceso a los PCPI por parte de alumnado con necesidades educativas específicas

El Síndic de Greuges ha recibido diferentes quejas relacionadas con las dificultades con las que se encuentra el alumnado con necesidades educativas especiales que se ha graduado en educación secundaria obligatoria a la hora de acceder a los programas de cualificación profesional inicial (PCPI).

Ante esta situación, el Síndic de Greuges recuerda que la normativa no prevé que el alumnado con necesidades educativas especiales que se gradúa en ESO pueda continuar su formación a través de los PCPI. Si bien la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, no establece limitaciones ni especifica requisitos de acceso, tanto el Decreto 143/2007, de 26 de junio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de la educación secundaria obligatoria, como el Decreto 140/2009, de 8 de septiembre, por el que se regulan los programas de cualificación profesional inicial, prevén que esta oferta está dirigida a jóvenes de más de dieciséis años, cumplidos durante el año natural del inicio del programa, que no hayan obtenido el título de graduado/da en educación secundaria obligatoria. La resolución que desarrolla el Decreto de Admisión de Alumnado o la resolución que contiene las instrucciones para la organización y el funcionamiento de los centros públicos de educación secundaria también establecen esta limitación.

Algunos alumnos con necesidades educativas específicas no pueden continuar estudiando después de la ESO

El Departamento de Enseñanza, a la vez que cuestiona la conveniencia a todos los efectos de graduar a alumnos en ESO que no estén en condiciones de proseguir con éxito estudios secundarios posobligatorios, añade que este criterio lo establece el artículo 30.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).

Si bien este artículo no prevé de forma literal como caso excepcional la posibilidad de que el alumnado graduado en ESO pueda inscribirse en un PCPI, no excluye que las

administraciones educativas, de acuerdo con su mandato de velar por el derecho a la educación, puedan regular con carácter excepcional otros supuestos de acceso. De hecho, lo que hace este precepto es obligar a las administraciones educativas a que, en cualquier caso, organicen programas de cualificación profesional inicial destinados a alumnos de más de dieciséis años que no hayan obtenido el título de graduado en ESO, pero no impide que estas administraciones permitan a otros alumnos, cuando se dé una circunstancia que lo justifique, el acceso a estos cursos.

En este sentido, el Síndic recuerda que la previsión de la LOE debe interpretarse de acuerdo con el derecho que toda persona tiene a la educación en igualdad de oportunidades, y con el derecho de las personas con discapacidad de acceder de forma efectiva a la educación y de desarrollarse al máximo de las posibilidades, derechos protegidos especialmente por el ordenamiento jurídico vigente.

Debería permitirse el acceso excepcional de algunos alumnos graduados en ESO a los programas de cualificación profesional inicial

Conviene poner de manifiesto que, de acuerdo con lo expuesto por las personas interesadas y la propia Administración educativa, hay determinados alumnos con necesidades educativas especiales que no tienen las capacidades necesarias para continuar su formación en las enseñanzas secundarias posobligatorias, pese a la posibilidad de implantar adaptaciones curriculares. A pesar de esta protección especial del derecho a la educación de los niños con discapacidad, se trata de alumnos que, más allá de las enseñanzas obligatorias, no encuentran en el sistema educativo una oferta alternativa a los PCPI que les ofrezca oportunidades de continuar su formación.

A la vista de estas consideraciones, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que estudie la posibilidad de autorizar excepcionalmente al alumnado con necesidades educativas especiales graduado en ESO que, por indicación del EAP o del propio centro, no

puede acceder a las enseñanzas secundarias posobligatorias a acceder a los PCPI, aunque sea a través de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas, y de adecuar la normativa de ámbito catalán a este propósito.

Asimismo, el Síndic recuerda que la graduación en ESO certifica la adquisición de competencias básicas previstas para la etapa de escolarización obligatoria, independientemente de que posteriormente este alumnado acceda a enseñanzas posobligatorias o tenga opciones

de graduarse en estas enseñanzas posobligatorias. Condicionar la graduación en ESO al futuro académico del alumnado, tal y como sugería el Departamento de Enseñanza, a criterio del Síndic, se aleja de la finalidad prevista para esta acreditación, así como del mandato que tiene la Administración educativa de promoverla, a la vez que vulnera su derecho a la educación en igualdad de oportunidades. La solución para promover la continuidad de la formación de este alumnado en el marco del sistema educativo no puede ser la no graduación en ESO.

Queja 00691/2010

El Síndic ha recibido una queja referente a la presunta falta de oferta formativa posobligatoria adaptada a las necesidades educativas específicas de una alumna con discapacidad residente en Castelldefels. En el marco de esta queja, el Departamento de Enseñanza reitera el posicionamiento de no admitir a los PCPI el alumnado con necesidades educativas especiales graduado en ESO, pese a que este alumnado no presente las condiciones adecuadas para proseguir con éxito los estudios de formación profesional de grado medio adaptados. La Administración sugiere la posibilidad de incorporar los PCPI en el itinerario de obtención del graduado del alumnado con necesidades educativas especiales, para evitar que quede excluido del acceso a los PCPI a raíz de una previa graduación en ESO.

Reducción de la dotación de recursos humanos y económicos en los centros escolares y efectos sobre el derecho a la educación de calidad y a la igualdad de oportunidades

A principios del año 2011, 165 centros públicos de primaria, secundaria y otras enseñanzas presentaron una queja al Síndic a través de sus consejos escolares, de disconformidad con la reducción de recursos económicos, materiales y humanos por parte del Departamento de Enseñanza, a raíz de las dificultades presupuestarias existentes en el actual contexto de crisis económica.

Uno de los principales motivos de queja de estos centros tiene que ver con la reducción de la partida presupuestaria que el Departamento de Enseñanza destina al funcionamiento de los centros para el año 2011, próxima al 20% en muchos casos, así como con la supuesta reducción de la dotación de personal docente y no docente a los centros, especialmente a raíz de la supresión de la sexta hora en la mayoría de centros públicos, del incremento de las horas lectivas de dedicación del personal docente y de la supuesta sustitución parcial de bajas permanentes y temporales de profesionales de apoyo y de administración y servicios.

Hay que tener un especial cuidado en la provisión de recursos económicos en los centros con una composición social desfavorecida

En cuanto a la dotación de recursos económicos, en los diferentes informes recibidos, el Departamento de Enseñanza expone que esta asignación presupuestaria inicial era provisional y estaba condicionada a la aprobación definitiva de los presupuestos para el año 2011, a mes de julio, momento en el que se cerraría con carácter definitivo el capítulo que la Administración educativa destina a gastos corrientes de funcionamiento de centros. En el momento de elaborar este informe, el Síndic no tiene constancia fehaciente que finalmente esta partida se haya podido complementar y en qué medida.

En cuanto a la dotación de recursos humanos a los centros, el Departamento de Enseñanza expone que la Instrucción 1/2011, de 8 de

febrero, para la aplicación de las medidas específicas en materia de personal previstas en el Decreto 109/2011, de 11 de enero, y el posterior Acuerdo de Gobierno de 15 de marzo de 2011 exceptuaron el personal docente y no docente, entre otros, en cuanto a la imposibilidad de efectuar nuevos nombramientos de personal interino y contrataciones temporales de personal laboral para cubrir plazas vacantes o para sustituir transitoriamente el personal que dejase de ejercer las funciones propias de un puesto de trabajo por cualquier causa prevista en la normativa, y establecieron una tasa de reposición de vacantes del 50% y un crédito limitado para cubrir sustituciones.

En relación con el personal docente, el Departamento de Enseñanza afirma que todas las sustituciones de bajas permanentes y temporales de personal se cubren sin ninguna excepción, de acuerdo con los plazos previstos en la Resolución EDU/1345/2010, de 26 de abril. En lo que concierne al personal laboral y PAS, las quejas ponen de manifiesto que las bajas no se han cubierto de la misma forma, especialmente en el caso de determinadas categorías laborales de personal no docente.

Diferentes consejos escolares también lamentan que esta reducción de personal se haya acentuado a raíz de la supresión de la sexta hora en la mayoría de centros públicos de primaria y de la ampliación de las horas semanales de dedicación a docencia del personal docente. Finalmente, en cuanto a recursos humanos y económicos, las quejas recibidas también remiten a la reducción o eliminación de las dotaciones asociadas a los programas de innovación educativa (Punto Edu, ARTic, etc.) o a la reducción de recursos específicos para atender adecuadamente la diversidad de alumnado (EAP, LIC, aulas de acogida, auxiliares y técnicos de apoyo, etc.).

Ante esta situación, el Síndic recuerda que la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), establece, en el artículo 158, el deber del Departamento de Enseñanza de asegurar la dotación de plantillas de personal y de medios para el buen funcionamiento de los centros y prevé, en el artículo 197, como principio específico para la gestión pública de recursos económicos del sistema educativo, el de suficiencia y estabilidad presupuestaria. El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que garantice que la dotación presupuestaria asignada a los centros preserve el principio de suficiencia, previsto en el ordenamiento jurí-

dico vigente, que tiene que regir la gestión de los recursos públicos del sistema educativo, y que analice, caso por caso, el margen de ahorro que tienen los centros y las posibles insuficiencias que se puedan producir.

Por otra parte, y a fin de garantizar el derecho a la educación de calidad y en igualdad de oportunidades, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que tenga un especial cuidado con la provisión de recursos económicos a los centros con una composición social menos favorecida y con una mayor concentración de necesidades educativas específicas, donde el ejercicio del derecho a la educación en igualdad de oportunidades está menos garantizado.

Uno de los colectivos más afectados por las medidas de austeridad es el alumnado con necesidades educativas específicas

Finalmente, en cuanto a las dotaciones de profesionales, la intervención del Síndic se limita a verificar que estas dotaciones de los centros garanticen la atención de las necesidades educativas del alumnado y, en general, el ejercicio efectivo del derecho a la educación en condiciones de calidad y de igualdad.

El Síndic, de hecho, ha constatado que uno de los colectivos más afectados por las medidas de austeridad que ha aplicado el Departamento de Enseñanza es el alumnado con necesidades educativas específicas, especialmente mediante la reducción e insuficiencia de horas de dedicación de los profesionales que ofrecen apoyo educativo en los centros escolares (EAP, profesionales de apoyo, aulas de acogida, etc.), como mínimo en algunos centros. En este contexto, cabe decir que las escuelas con mayor diversidad pueden experimentar mayores dificultades ante los nuevos escenarios, dada la reducción de la dotación de los profesionales destinados a implantar programas innovadores y de atención a la diversidad, así como de los profesionales de los servicios de apoyo educativo.

A la vista de estas consideraciones, el Síndic recuerda al Departamento de Enseñanza que la gestión de la provisión de personal a los centros, docente y no docente, pese a las restriccio-

nes presupuestarias, no puede vulnerar el derecho del alumnado a una educación de calidad y en condiciones de igualdad, y solicita que se analicen de forma sistemática los efectos que las decisiones adoptadas en la gestión de personal pueden generar sobre la atención educativa y que se adopten las medidas correctoras o compensatorias que procedan, en el supuesto de que se verifiquen efectos negativos.

Asimismo, en cuanto a las condiciones materiales de los centros docentes, durante el año 2011 el Síndic ha recibido numerosas quejas por el retraso que las restricciones presupuestarias del Departamento de Enseñanza han generado en los procesos de construcción y mejora de los equipamientos escolares. En general, el Departamento reconoce que este retraso se ha producido en determinados centros, y especifica que la ejecución de las obras se llevará a cabo cuando la disponibilidad presupuestaria lo permita, en muchos casos sin poder prever los plazos con una cierta precisión.

Ante esta situación, el Síndic recuerda que todos los niños tienen derecho a recibir una educación de calidad, tal y como prevé el artículo 2 de la LEC, y que esta previsión no sólo incluye la calidad del proyecto pedagógico del centro o la enseñanza, sino también, en un sentido global, las instalaciones en las que se lleva a cabo. De hecho, el artículo 14 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE), relaciona las condiciones materiales de los centros con el derecho a una educación de calidad cuando establece que “todos los centros docentes deben cumplir unos requisitos mínimos para impartir las enseñanzas con garantía de calidad” y que “los requisitos mínimos se refieren a [...] instalaciones docentes y deportivas [...]”, entre otros aspectos.

Los estándares mínimos de calidad están regulados por el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten educación infantil, primaria y secundaria, y que regula la dimensión de los espacios (aulas, patio, etc.), las condiciones de seguridad, de ventilación, de iluminación y de accesibilidad, la disponibilidad de espacios (sala de profesores, gimnasio, biblioteca, patio, etc.), entre otros.

En este sentido, el estudio de las quejas recibidas constata que hay centros, pendientes de mejoras infraestructurales, que incumplen

alguna de las disposiciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente, especialmente centros en edificios antiguos en mal estado de conservación o también centros de nueva creación que hace años que están en módulos prefabricados y que, o bien las limitaciones de espacio han ido aumentando a medida que crecía el alumnado que se escolarizaba en ellos o bien las instalaciones provisionales, después de años de ser utilizadas, no cumplen con la disponibilidad de determinados espacios exigidos por la norma.

A la vez, la actividad del Síndic de Greuges también ha observado que, en algún caso, existen instalaciones escolares que no sólo no se ajustan a la normativa o a cualquier estándar mínimo de calidad, sino que pueden atentar contra la dignidad de los niños que se escolarizan en las mismas y de los profesionales que trabajan en ellas, debido al grave deterioro de las condiciones materiales. Son casos, pues, que requieren una intervención sin dilación.

Los déficits de las instalaciones debilitan la demanda de acceso a los centros y refuerzan la segregación escolar

En general, en el marco de estas quejas, puesto que las condiciones materiales de los centros afectan a la calidad del sistema educativo y, consecuentemente, al derecho a la educación de los niños, el Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que las restricciones presupuestarias actuales no impidan planificar, aunque sea con un retraso añadido, los procesos constructivos de los centros, y que dé a conocer a la comunidad escolar correspondiente la previsión en la que el centro iniciará la actividad en las nuevas instalaciones o podrá normalizar su situación infraestructural.

En los casos en los que las condiciones materiales existentes atenten más directamente contra el derecho a una educación de calidad, y en

los que las necesidades de mejora sean más urgentes, el Síndic solicita que se priorice la adecuación de las instalaciones, agilizando los procesos de construcción y mejora, pese a que las restricciones presupuestarias no lo favorezcan.

Por otra parte, el Síndic también recuerda que las condiciones materiales de los centros condicionan la elección escolar de las familias en los procesos de admisión de alumnado, de forma que, a menudo, los déficits infraestructurales estables en el tiempo debilitan la demanda de acceso de los centros afectados y refuerzan inevitablemente su progresiva segregación escolar. Cuando eso se produce, el Síndic solicita que, en la planificación de los procesos de construcción y reforma de centros, el Departamento de Enseñanza preste una atención especial a los centros con mayor concentración de necesidades educativas específicas.

En positivo, cabe destacar que el Departamento de Enseñanza ha conseguido menguar la presencia de módulos prefabricados que funcionan en los centros educativos, pese al impacto que el actual periodo de contención del gasto público haya podido tener sobre la construcción de nuevos equipamientos escolares. Según datos de inicio de curso del Departamento de Enseñanza, el número de módulos para el curso 2011/2012 se ha reducido hasta los 1.015 actuales.

Pese a esta reducción, la presencia de módulos prefabricados continúa afectando a una proporción elevada de centros públicos de primaria y secundaria en el conjunto de Cataluña, especialmente en determinados territorios. Ante esta situación, y dado que la provisionalidad de las instalaciones escolares puede generar efectos negativos sobre la calidad y equidad del sistema, tal y como se ha podido constatar en visitas y quejas realizadas por esta institución a determinados centros que sufren esta situación, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que elabore un plan para reducir en el futuro, y de forma significativa, este déficit infraestructural.

Queja 00862/2011

En el marco de una visita a un centro escolar, el Síndic ha constatado las pésimas condiciones materiales que presenta la escuela, que, además, refuerzan inevitablemente la situación de segregación del centro y determinan que la escuela no tenga prácticamente demanda de acceso.

A la vista de este hecho, el Síndic recuerda al Consorcio de Educación de Barcelona que la situación en la que se encuentra la escuela condiciona de forma determinante el derecho de los niños a una educación en condiciones de igualdad, reconocido en el Estatuto de Autonomía de Cataluña; la función del sistema educativo como instrumento de compensación de las desigualdades sociales, reconocida en el artículo 13 de la Ley de los Derechos y las Oportunidades de la Infancia y la Adolescencia, y también el derecho a una educación de calidad, previsto en el artículo 14 de la Ley Orgánica Reguladora del Derecho a la Educación, que relaciona las condiciones materiales de los centros con el derecho a una educación de calidad, y en la misma Ley de Educación de Cataluña.

Queja 01333/2011 y otras

En total, 165 centros públicos de primaria, secundaria y otras enseñanzas presentaron una queja sobre las medidas de austeridad del nuevo Gobierno de la Generalitat de Cataluña, especialmente en lo que concierne a la supuesta reducción de recursos económicos, materiales y humanos a los centros educativos públicos de Cataluña.

Reducción del gasto en ayudas de comedor escolar e impacto sobre el derecho a la educación en igualdad de oportunidades

El Síndic de Greuges recibe año tras año numerosas quejas relacionadas con la denegación de becas de comedor escolar a familias que no cumplen con los criterios sociales y de renta previstos en las bases que regulan la concesión de ayudas. En el marco del informe extraordinario sobre la provisión y el acceso a los servicios de transporte y comedor escolares presentado en el Parlamento de Cataluña en el año 2010, el Síndic denunció explícitamente déficits de provisión gratuita (o casi gratuita) del servicio de comedor escolar en familias que parten de una situación socioeconómica precaria y que no cumplen con las condiciones previstas en las convocatorias de becas de comedor que promueven los consejos comarcales con financiación, parcial o total, del Departamento de Enseñanza.

En efecto, el estudio de las numerosas quejas recibidas por este concepto constata que las condiciones de renta familiar establecidas para discriminar positivamente determinadas situaciones económicas en la concesión de ayudas son realmente restrictivas, y que hay familias que necesitan beca y que no ven discriminada positivamente su situación socioeconómica.

Los criterios de renta familiar para acceder a becas escolares son muy restrictivos

Estas mismas quejas, por ejemplo, ponen de manifiesto que familias que deben destinar más del 10% de los ingresos anuales a sufragar el coste de comedor escolar (o más del 20%, si se eliminan los gastos fijos de vivienda) no perciben esta ayuda. O también hay familias con rentas bajas que no son beneficiarias de la ayuda porque no puntúan en otros indicadores de riesgo social, pese a que los servicios sociales valoren que necesitan estas becas.

El carácter restrictivo de los criterios de renta, además, se ha visto incrementado por dos

aspectos: Por una parte, la crisis económica vigente ha incrementado la precariedad socioeconómica de numerosas familias, así como las desigualdades de acceso a los recursos y los servicios educativos; y por otra parte, pese al aumento de necesidades y demandas, la partida presupuestaria destinada a las ayudas de comedor escolar ha tendido a decrecer desde el curso 2009/2010, en el que se aprobó una partida extraordinaria de 15 millones de euros para afrontar mejor el aumento de solicitudes de beca y de necesidades económicas. En el curso 2010/2011, sin embargo, esta partida extraordinaria se redujo en 12 millones de euros, lo que supuso una reducción de más de un 33% de la inversión realizada el curso anterior en ayudas de comedor escolar, y en el curso 2011/2012 esta partida extraordinaria ha quedado eliminada. En el caso de la ciudad de Barcelona, por ejemplo, el estudio de las quejas recibidas también constata una reducción para el curso 2011/2012 de un 7,6% del gasto del Consorcio de Educación de Barcelona respecto del curso anterior.

Las becas son un pilar de la equidad en el sistema educativo y deben financiarse según las necesidades actuales

A la vista de este hecho, el Síndic recuerda que estas becas son un pilar fundamental para promover la equidad en el sistema educativo y el instrumento básico para fomentar el acceso al servicio de comedor del alumnado socialmente menos favorecido, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación.

Ante la elevada prevalencia de la pobreza infantil, provocada fundamentalmente por la crisis económica, y ante la vulneración que la precariedad económica de las familias puede generar del derecho de cualquier niño a acceder en igualdad de oportunidades a los servicios educativos, como por ejemplo el comedor escolar, el Síndic solicita que el Departamento de Enseñanza no reduzca la financiación de las ayudas de comedor escolar, y que condicione la inversión en este ámbito a las necesidades sociales y económicas existentes.

Queja 04161/2010 y otras

Son quejas presentadas por la denegación de becas de comedor en la convocatoria correspondiente al curso 2010/2011.

Los datos facilitados por las administraciones competentes han permitido constatar el impacto negativo de esta reducción de la dotación presupuestaria sobre los niveles de cobertura. Éste es el caso, por ejemplo, del acceso a las ayudas de comedor escolar en la comarca del Vallès Occidental.

Por una parte, en los últimos cinco años el número de solicitudes ha pasado de las casi 6.000, a principios del periodo, a las más de 12.000 correspondientes al curso 2010/2011. Los incrementos más pronunciados coinciden con el inicio de la crisis económica en el año 2008, con un incremento interanual que gira alrededor del 25% durante los cursos 2008/2009 y 2009/2010. El curso 2010/2011, la evolución de la demanda de ayudas se estabiliza, aunque también presenta un aumento superior al 5%.

Por otra parte, y de forma similar a esta evolución creciente de la demanda, la concesión de ayudas de comedor aumenta de forma sostenida entre los cursos 2006/2007 y 2009/2010, especialmente en este último, con un 54%, gracias al incremento de la aportación presupuestaria del entonces Departamento de Educación. Sin embargo, y pese al aumento de las solicitudes, el otorgamiento de ayudas ha decrecido en un 12% durante el curso 2010/2011. Es decir, pese a esta evolución creciente de la demanda, en el curso 2010/2011 hubo 1.000 niños menos perceptores de ayuda en la comarca del Vallès Occidental.

Este decremento se explica fundamentalmente por la disminución experimentada durante el curso 2010/2011 por la dotación presupuestaria otorgada por el Departamento de Enseñanza al Consejo Comarcal del Vallès Occidental.

Queja 06064/2011

La persona interesada se queja por la denegación de una beca de comedor escolar a su hijo. El estudio de la queja pone de manifiesto que la renta anual de la unidad familiar es de 9.477,63 euros. A pesar de que el acceso al servicio de comedor escolar supondría para esta familia invertir cerca del 10% de sus ingresos anuales, este alumno no ha recibido la ayuda. En parte, ha contribuido a ello el hecho de que el Consorcio de Educación de Barcelona haya disminuido, en relación con el último año, el gasto destinado a becas de comedor escolar. De hecho, está pendiente de que el Ayuntamiento de Barcelona estudie la posibilidad de realizar una aportación económica extraordinaria para cubrir una parte o la totalidad de la lista de espera, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias.

La promoción de las colonias y las salidas escolares por parte de los centros

Durante el curso 2010/2011, y como respuesta a la decisión del Departamento de Enseñanza de suprimir la jornada intensiva para el profesorado, muchos centros educativos decidieron suprimir las colonias y las salidas escolares. A la vista de esta situación, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio y analizar las consecuencias que esta decisión podía tener sobre las oportunidades educativas y de ocio de los niños.

En el marco de esta actuación, el Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza información sobre su regulación, dada la disposición de la Ley 12/2009, de Educación (LEC), de la educación en el ocio (art. 39-41), y sugirió a la Administración educativa que interviniese para dejar sin efecto la suspensión de la realización de salidas escolares y colonias que acordaron diferentes centros docentes, con motivo de la supresión de la jornada intensiva.

Sobre este asunto, hay que poner de manifiesto que durante el mes de noviembre este Departamento hizo pública la decisión de echarse atrás en esta medida, lo que permitió que la decisión adoptada en muchos centros sobre la supresión de las colonias escolares también se retirase.

La realización o no de colonias debe regirse únicamente por criterios educativos

Cabe decir que la realización de colonias y salidas escolares se inserta dentro del proyecto educativo de los centros y tiene una función educativa específica. El proyecto educativo, según lo previsto por la LEC, recoge la identidad del centro, explicita sus objetivos, orienta su actividad y le da sentido, con el objetivo de que los alumnos alcancen las competencias básicas y el máximo aprovechamiento educativo (artículo 91). En este sentido, la LEC señala que el proyecto educativo constituye la máxima expresión de la autonomía de centro y, a la hora de ejercerla, los centros disponen de un amplio margen para definirlo, lo que permite incluir o no la realización de colonias. Sin embargo, este margen de autonomía no es ilimitado, y hay que recordar que debe ejercerse con el objetivo de

alcanzar la excelencia y equidad de la actividad educativa (art. 90.3 de la LEC), principios en cuyo entorno se fundamenta el sistema educativo. De la misma forma, a la hora de definir el proyecto educativo de centro, aparte de tener en cuenta estos principios, también deben valorarse, de forma más concreta, “las características sociales y culturales del contexto escolar y las necesidades educativas de los alumnos” (art. 91.3).

De acuerdo con ello, la decisión de los centros respecto de la realización de las colonias debería enmarcarse dentro del proyecto educativo de centro y, dentro de éste, debería estar orientada a la consecución del máximo aprovechamiento educativo de los alumnos, teniendo en cuenta la composición social del alumnado y las características del entorno del centro.

Hay que garantizar el acceso a las colonias escolares de los niños de familias con dificultades

Desde esta perspectiva, la realización de colonias debería estar regida únicamente por criterios educativos y de necesidades y de composición del alumnado, de forma que hay que dejar de lado otras cuestiones, como por ejemplo las relativas a la realización de la jornada intensiva de los docentes, que, pese a ser legítimas, no mantienen relación alguna con la función educativa. Para alcanzar este objetivo, la Administración educativa debería encontrar los mecanismos para reconocer la realización de salidas o colonias a los docentes, entendiendo que se trata de una actividad educativa y que, en el supuesto de que se incluya dentro del proyecto educativo de centro, debería poder ser asumida por todos los miembros del claustro más allá de la buena disposición personal de estos profesionales. En este sentido, según la LEC, corresponde a la Administración educativa promover el reconocimiento del profesorado y la mejoría de las condiciones en las que lleva a cabo su trabajo (art. 105 de la LEC).

Por otra parte, la decisión respecto de la realización de colonias tampoco se debería ver condicionada por la composición social de los centros y las posibilidades de las familias de asumir el coste que generan estas actividades. Sobre esta cuestión, en otras ocasiones se ha

señalado que, en general, los centros con una composición social económicamente más favorecida tienden a disponer de una mayor diversidad de actividades y servicios educativos que los centros con una concentración más elevada de problemáticas sociales.

Más allá de estas diferencias entre centros, cabe recordar que el ordenamiento jurídico prevé que los alumnos puedan acceder en igualdad de oportunidades a las actividades y a los servicios que se organizan en cada uno de los centros. Las familias que sufren situaciones de precariedad económica, pues, no deberían verse limitadas a la hora de acceder a estas actividades y servicios. La misma 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 de las enseñanzas obligatorias y las enseñanzas declaradas gratuitas, y deben ofrecerse, entre otros, ayudas a los alumnos con necesidades educativas específicas reconocidas, condicionadas al nivel de renta familiar (entre otros factores). A su vez, el artículo 50 prevé también que el Departamento

de Enseñanza regule las actividades complementarias y los servicios escolares y garantice su carácter no lucrativo y voluntario, y establezca ayudas para fomentar el acceso de los alumnos en situaciones sociales o económicas desfavorecidas.

De acuerdo con lo anterior, y en el marco de la actuación de oficio 04308/2010, el Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que, teniendo en cuenta que la LEC tiene entre sus principios rectores el favorecer la educación más allá de la escuela y la equidad como garantía de igualdad de oportunidades, adopte medidas para asegurar que la realización de colonias y salidas se hace en función de criterios educativos, en el marco del proyecto educativo del centro y garantizando el acceso de los alumnos en condiciones de igualdad. En este sentido, y para hacerlo efectivo, el Síndic también ha sugerido que se adopten medidas para reconocerlo a los docentes y al personal que participe en estas actividades, y que se establezcan ayudas para fomentar el acceso de los centros y de los alumnos en situaciones sociales o económicas desfavorecidas

Queja 04354/2010 y otras

La persona interesada se queja de la supresión de las colonias en el centro escolar de sus hijos, ya que considera que los más perjudicados por esta decisión son los niños.

Con relación a este asunto, el Síndic decidió abrir la actuación de oficio 04308/2010 y sugirió al Departamento de Enseñanza que interviniese para dejar sin efecto la supresión de colonias y salidas escolares que habían acordado diferentes centros, puesto que la autonomía de centros y las funciones de liderazgo deben ejercerse en el marco del proyecto educativo. El Síndic también solicitó al Departamento de Enseñanza que le informase sobre la adecuación de la normativa vigente para garantizar los derechos del alumnado afectado y para evitar la situación de desigualdad entre los alumnos de los diferentes centros en cuanto al acceso a estas actividades.

Acoso entre iguales en el ámbito escolar

La Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), reconoce en el artículo 21 el derecho de los alumnos a disfrutar de una convivencia respetuosa y pacífica, y el Decreto 279/2006, de 4 de julio, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado de los centros docentes, reconoce al alumnado el derecho a su dignidad personal y a la protección contra toda agresión física, emocional o moral.

La LEC establece que el Gobierno y el Departamento de enseñanza “deben adoptar las medidas necesarias para prevenir las situaciones de acoso escolar y, si procede, afrontarlas de forma inmediata”. También establece que el Departamento de Enseñanza “debe poner a disposición de los centros los medios necesarios para atender las situaciones de riesgo de acoso escolar” (art. 33).

Hay que fomentar la participación de los niños en la resolución de situaciones de acoso escolar

El Decreto 279/2006 reconoce el derecho de los alumnos a la protección contra toda agresión física, emocional o moral, así como a un ambiente convivencial que fomente el respeto y la solidaridad entre los compañeros.

El Síndic ha recibido quejas referidas a rechazos generalizados con aislamiento, menosprecio constante, burlas, amenazas, insultos, etc., que los alumnos afectados somatizan con signos de angustia y ansiedad y negándose a ir a la escuela, entre otros; así como molestias varias que aparecen debido a la mala relación con los compañeros y que afectan la vida cotidiana, personal y escolar de los alumnos.

Asimismo, en ocasiones, las familias ponen de manifiesto que ni el centro escolar ni el tutor han detectado el estado del alumno, ni tampoco su malestar psicológico y su sufrimiento, de forma que no comunican ni a la dirección del centro ni a la unidad de apoyo a la convivencia escolar la existencia de ningún conflicto.

De las quejas analizadas cuando el acoso se produce entre iguales, se desprende una participación insuficiente del alumnado, por lo que es muy importante que se escuche a los alumnos y que

en el aula se discutan y se trabajen las normas básicas de convivencia.

Las quejas recibidas también exponen la falta de información que los padres dicen obtener del centro y del Departamento de Enseñanza respecto de una situación de presunto acoso entre iguales hacia su hijo o hija; la falta de escucha y la negación de la existencia de los hechos que denuncian; y el hecho de que han sido entrevistados por el tutor o director del centro, pero no se ha entrevistado a la familia del presunto agresor, por lo que tienen la percepción de que las líneas de actuación que se emprenden siempre van dirigidas a modificar la conducta de la víctima.

Otro punto que podría destacarse de las quejas recibidas sobre esta problemática es la enorme diferencia de criterio observada entre familias y profesorado, por lo que se insiste en la necesidad de promover actividades de formación de las familias y mejorar la colaboración familia-escuela como uno de los factores clave de la convivencia escolar si se quieren superar muchos de los problemas detectados.

El Síndic considera que la escuela debe favorecer una actuación proactiva en la aplicación del artículo 11 del Decreto 279/2006, de Derechos y Deberes de los Alumnos, en cuanto al derecho a la protección contra toda agresión física, emocional o moral, y del artículo 19, del derecho a la protección de los derechos del alumnado, y prever el tipo de ayuda y atención que requieren los alumnos.

Se debe orientar a las escuelas y las familias sobre cómo actuar ante situaciones de acoso entre iguales

En este sentido, las recomendaciones emitidas por el Síndic van en la línea de garantizar en todas las situaciones de acoso escolar el apoyo, la protección y la seguridad de la víctima.

Ante las situaciones de acoso escolar, una vez se conocen, lo primero y más urgente es escuchar y dar un apoyo inmediato a la persona que sufre la agresión, y tomar decisiones para asegurar su protección. Desde el primer momento en el que se comunica o se conoce la situación, la víctima debe tener la seguridad que hay un adulto responsable en el que puede confiar porque la escucha, se toma en serio lo que le ha

transmitido, la protege de una nueva agresión y le informa de los pasos que se van dando. La relación personal también tiene que servir para frenar cualquier intento de autoculpabilización, mediante el rechazo total de las conductas acosadoras.

Además, la intervención del centro escolar con los alumnos agresores y con sus familias también debe ser rápida, sólida y clara, con el objetivo de transmitir un mensaje nítido de tolerancia cero y de cese inmediato de cualquier tipo de acoso, así como de promover la cooperación de las familias con el centro.

También se constata una gran falta de información sobre qué hay que hacer ante estas situaciones. Se observa una desorientación de algunos centros en relación con los criterios que hay que

seguir, los pasos que hay que dar, y las instancias a las que hay que acudir, por lo que el Síndic ha sugerido que se incrementen los mecanismos de información y de orientación a las escuelas y familias sobre las diferentes posibilidades de actuación ante situaciones de acoso escolar y que se adopten medidas para la concienciación de todos los ámbitos educativos sobre la importancia del respeto mutuo y de la exclusión total de cualquier forma de violencia en las relaciones.

Así, son necesarias medidas para posibilitar el seguimiento continuado de la evaluación de la eficacia de las actuaciones llevadas a cabo y del éxito en la resolución de la situación. También hay que realizar el seguimiento de las medidas de alejamiento, cambio o traslado de centro para evitar su posible perversión.

Queja 04450/2011

Esta queja hace referencia a una presunta situación de acoso escolar y al desacuerdo de los padres del alumno en lo que concierne a la actuación de la escuela.

El Departamento de Enseñanza indica que la inspectora del centro recibió a la familia y les aconsejó que pidiesen explicaciones por escrito a la dirección del centro y, que si lo creían conveniente, solicitaran un cambio de centro.

La Inspección recibió copia de los escritos del titular y del tutor del centro, así como de los padres del alumno. A partir del análisis de los escritos, recomendó a la familia un cambio de centro y propuso que se requiriese al director del centro que llevase a cabo las actuaciones siguientes: en primer lugar, tener las normas de organización y de funcionamiento revisadas y aprobadas por el Consejo Escolar; en segundo lugar, tener el Reglamento de Régimen Interno revisado y aprobado por el Consejo Escolar; en tercer lugar, tener la carta de compromiso educativo redactada y aprobada por el Consejo Escolar, y finalmente, tener constituida una comisión de convivencia en el seno del Consejo Escolar.

Finalmente, el Síndic recordó algunas de las recomendaciones que incluyó en el informe sobre la convivencia y los conflictos a la escuela, como por ejemplo el hecho de difundir y asegurar la aplicación de protocolos de actuación para afrontar las situaciones de maltrato entre alumnos, extender la práctica de las tutorías individuales, dar información y formación a las familias de los alumnos, y reforzar la colaboración familia-escuela, entre otros.

La realización de prácticas profesionales para acceder a titulaciones

Dada la difícil situación económica actual, los problemas para localizar un centro o empresa para la realización de prácticas profesionales obligatorias y remuneradas, para acceder a una titulación o al reconocimiento de efectos profesionales de una titulación ya obtenida en el extranjero, han sido objeto de algunas de las quejas planteadas. La falta de disponibilidad presupuestaria y la imposibilidad de retribuir las prácticas son los motivos aducidos para rechazar la incorporación de las personas interesadas para que cumplan el periodo de prácticas exigido.

Con relación a las dificultades planteadas para el reconocimiento de los efectos profesionales de una titulación obtenida en el extranjero, el Real Decreto 459/2010, de 16 de abril, mediante el cual se regulan las condiciones para el reconocimiento de los efectos profesionales a

títulos extranjeros de especialista en ciencias de la salud obtenidos en estados no miembros de la Unión Europea, establece en el artículo 10.5 que el periodo de ejercicio en prácticas debe ser retribuido.

La exigencia de prácticas remuneradas puede implicar la imposibilidad de obtener el reconocimiento de efectos profesionales de la titulación expedida en el extranjero

Ante esta situación, el Síndic se ha dirigido al Defensor del Pueblo para que estudie esta regulación y, en concreto, la exigencia de un periodo remunerado de prácticas, que puede implicar la imposibilidad de obtener el reconocimiento de efectos profesionales de la titulación expedida en el extranjero.

Queja 04914/2011

En esta queja se plantea la imposibilidad de obtener el reconocimiento de efectos profesionales de la titulación de especialista en ciencias de la salud obtenida en el extranjero, en este caso para el título de enfermera especialista obstetricoginecológica (comadrona), debido a las dificultades en las que se encuentra el Instituto de Estudios de la Salud para ofrecer a la persona interesada un centro de salud disponible para realizar las prácticas exigidas por la normativa vigente.

En un primer momento, el Instituto de Estudios de la Salud manifiesta la imposibilidad de localizar un centro de atención primaria que acepte las prácticas solicitadas, dada la exigencia de retribución, y sugiere a la persona interesada la posibilidad de solicitar al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad poder realizar el periodo de prácticas en un centro de salud de otra comunidad autónoma.

Sin embargo, finalmente, el Departamento de Salud indica que la persona interesada ha podido realizar las prácticas necesarias para el reconocimiento de los efectos profesionales de la titulación.

Queja 05618/2011

En esta queja, un alumno de la Escuela de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, estudiante del Grado en Ingeniería de la Construcción, manifiesta su dificultad para obtener la titulación, puesto que se le exige la realización de 360 horas de prácticas remuneradas. El Síndic ha solicitado información a la Universidad Politécnica de Cataluña sobre esta cuestión.

Actuaciones de oficio

**AO 00173/2011
y 5 más
En tramitación**

Supervisión del proceso de admisión de alumnado por presuntas irregularidades

A raíz de presuntas irregularidades en el proceso de admisión de alumnado, el Síndic decide supervisar los procesos de admisión de los municipios siguientes: Lleida, Badalona, Hospitalet de Llobregat, Sabadell, Terrassa y Santa Coloma de Gramenet.

**AO 00714/2011
Finalizada**

Alegación de enfermedades digestivas en el proceso de admisión de alumnado

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para valorar la procedencia del criterio relativo a enfermedades digestivas en el proceso de admisión de alumnado.

**AO 00419/2011
En tramitación**

Nuevo criterio de desempate en el proceso de preinscripción

A raíz de la introducción del nuevo criterio de desempate (que el alumnado haya tenido el padre, la madre, el tutor o los hermanos escolarizados en el centro para el que se presenta la solicitud) en el proceso de preinscripción escolar, el Síndic inicia una actuación de oficio para valorar los efectos negativos que puede tener en la equidad y la cohesión social del sistema educativo.

**AO 00672/2011
En tramitación**

Atención educativa a los alumnos con síndrome de Down

Dada la supuesta falta de recursos educativos en los centros docentes para atender adecuadamente al alumnado con síndrome de Down, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar la situación.

**AO 00898/2011
AO 00899/2011
En tramitación/
Finalizada**

Concentración de alumnado de origen inmigrante en dos centros educativos de Badalona

A raíz de una visita a dos centros educativos de Badalona, se constata una elevada concentración de alumnado de origen extranjero, una falta de recursos adecuados para la atención educativa de este alumnado y un elevado índice de fracaso. En consecuencia, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar la situación y valorar la actuación de la Administración en estos casos.

**AO 01175/2011
Finalizada**

Aplicación de la Instrucción 1/2011, sobre la no sustitución del personal de las guarderías de la Generalitat

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar los efectos de la aplicación de la Instrucción 1/2011, sobre la no sustitución del personal de las guarderías de la Generalitat de Cataluña.

AO 01245/2011
En tramitación

Supervisión del proceso de admisión de alumnado en centros con una elevada demanda

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para supervisar el proceso de admisión de alumnado en centros de educación infantil de segundo ciclo que tienen oferta de educación infantil y una demanda elevada.

AO 01247/2011
Finalizada

Concentración de alumnado procedente de centros de acogida en un instituto de L'Hospitalet de Llobregat

Dada la alta concentración de alumnado procedente de centros de acogida en un instituto de L'Hospitalet de Llobregat, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar el caso y proponer medidas para una distribución equilibrada del alumnado.

AO 02142/2011
Finalizada

Ratios de alumnado en las escuelas rurales

Puesto que existen escuelas rurales con oferta cíclica que tienen grupos de clase con 25 alumnos, y teniendo en cuenta que la normativa no regula específicamente los límites de ratio de este tipo de grupos, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 02580/2011
En tramitación

Ampliación de grupo en una escuela de Barcelona

Dada la ampliación de grupo de P3 en el último proceso de admisión de alumnado en un centro educativo de Barcelona, y puesto que el barrio en el que se ubica el centro dispone de centros con plazas vacantes, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para averiguar los hechos y valorar la actuación de la Administración.

AO 03631/2011
Finalizada

Prioridad de acceso de los niños en situación de desamparo a los centros docentes

El Síndic ha constatado la falta de desarrollo de la Ley 14/2010, sobre los Derechos y las Oportunidades en la infancia y la Adolescencia, con relación al derecho preferente de escolarización de niños en situación de desamparo o acogimiento y, en consecuencia, ha abierto una actuación de oficio para que el desarrollo de este derecho pueda hacerse efectivo.

AO 04514/2011
En tramitación

Requisito de dos años de residencia para recibir ayudas de comedor escolar

Dado que el Ayuntamiento de Reus quiere exigir dos años de residencia en el municipio para ser beneficiario de las ayudas de comedor escolar, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para valorar posibles afectaciones en los derechos de los niños.

AO 04515/2011
En tramitación

Nuevo decreto de admisión

Puesto que se está elaborando un nuevo decreto de admisión de alumnado y que el Síndic ha formulado numerosas sugerencias que inciden en aspectos normativos del proceso de admisión, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para valorar el cumplimiento de dichas sugerencias.

AO 06898/2011
En tramitación

Presunto tráfico de estupefacientes en un instituto de Lleida

A raíz del escrito de una madre en el que denuncia un posible tráfico de estupefacientes en un instituto de Lleida, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para investigar el caso y valorar la actuación de la Administración.

AO 06962/2011
En tramitación

Actualización del informe sobre la segregación escolar en Cataluña

Dada la próxima actualización del informe sobre segregación escolar, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer nuevos datos relativos a este fenómeno y poder valorar su dimensión actual.

AO 06964/2011
En tramitación

Cumplimiento de la previsión incluida en la Ley Orgánica de Educación sobre la definición de las áreas de proximidad para los centros públicos y los privados concertados

Existen algunos municipios que no cumplen con la disposición sobre las áreas de proximidad que establece la Ley Orgánica de Educación, de forma que el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar estos casos y formular las sugerencias que correspondan.

AO 06966/2011
En tramitación

Modelos de contrato programa con el Departamento de Enseñanza

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para realizar el seguimiento de los modelos actuales de contrato programa, teniendo en cuenta que son instrumentos muy importantes para mejorar la corresponsabilidad del sector concertado.

AO 07825/2011
En tramitación

Financiación de una guardería de Barcelona

Dadas las quejas recibidas por el coste de una guardería de Barcelona para niños con graves discapacidades, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar el caso y formular las sugerencias que correspondan.

5. INMIGRACIÓN

Inmigración en cifras

La elaboración de los informes de disponibilidad de vivienda y arraigo social

La introducción del factor del civismo en los informes de arraigo

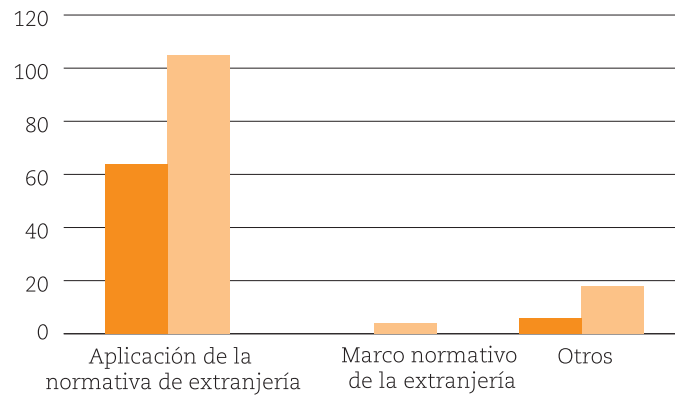
La gestión de la oferta de trabajo

Actuaciones de oficio

Inmigración en cifras

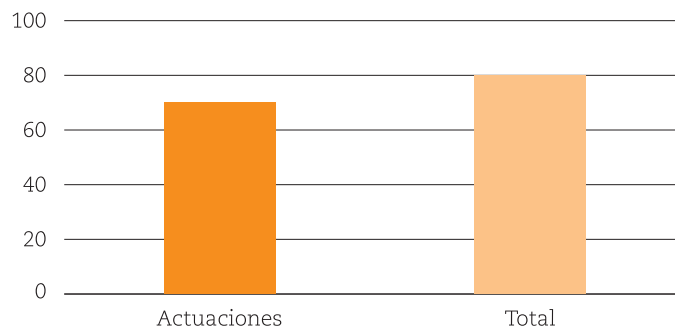
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Inmigración	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Aplicación de la normativa de extranjería	62	2	105	169
Marco normativo de la extranjería	-	-	4	4
Otras	5	1	18	24
Total	67	3	127	197



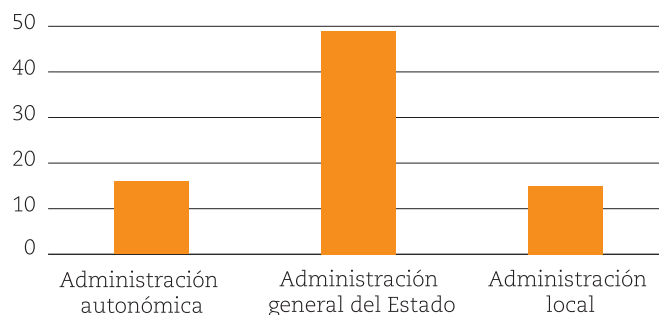
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	69	69
Más de diez administraciones afectadas	1	11
Total	70	80



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

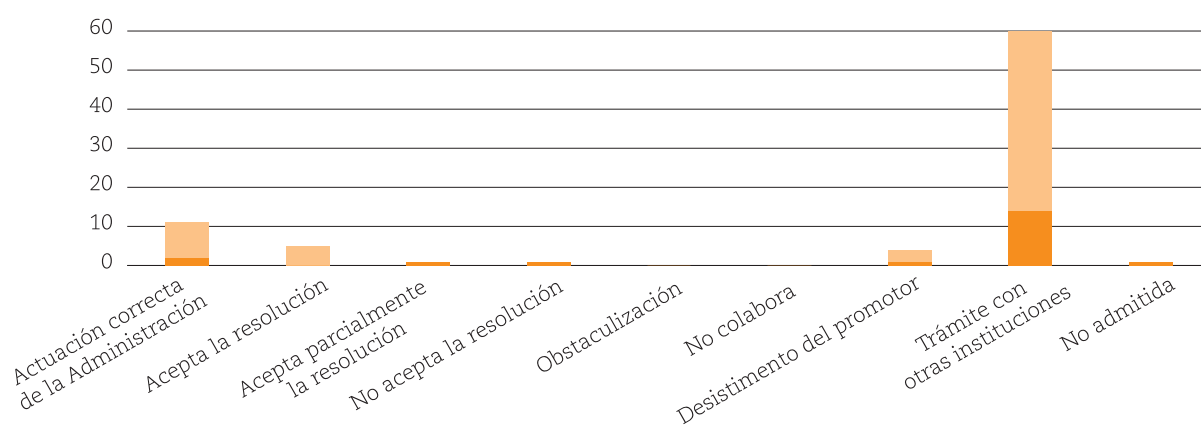
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	15	1	16
Administración general del Estado	47	2	49
Administración local	5	10	15
Total	67	13	80



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

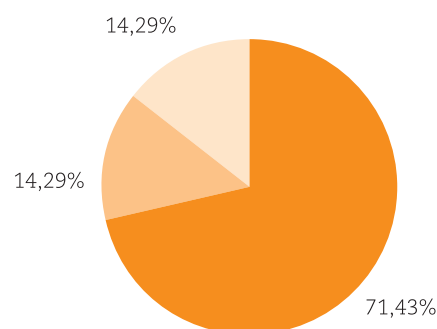
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	2	7	9	9,78%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	2	7	9	9,78%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	-	-	-	0%
Actuaciones finalizadas	19	63	82	89,13%
Actuación correcta de la Administración	2	9	11	11,96%
- Antes de la investigación del Síndic	1	4	5	5,43%
- Después de la investigación del Síndic	1	5	6	6,52%
Acepta la resolución	-	5	5	5,43%
Acepta parcialmente la resolución	1	-	1	1,09%
No acepta la resolución	1	-	1	1,09%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	1	3	4	4,35%
Trámites con otras instituciones	14	46	60	65,22%
No admitida	1	-	1	1,09%
Total	22	70	92	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	5	71,43%
■ Acepta parcialmente la resolución	1	14,29%
■ No acepta la resolución	1	14,29%
Total	7	100%



La elaboración de los informes de disponibilidad de vivienda y de arraigo social

A raíz de la tramitación de algunas quejas, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de las recomendaciones emitidas por la Delegación del Gobierno en Cataluña sobre cómo elaborar los informes para acreditar el arraigo social y la disponibilidad de vivienda y sobre el contenido de los mismos.

Estas recomendaciones exigían más requisitos de los que fijaba el Reglamento de extranjería e iban más allá de lo que se desprendía del marco normativo de referencia. Tal exigencia comportaba la emisión de informes desfavorables que, pese a no ser vinculantes, a la práctica resultaban decisivos para la obtención de las autorizaciones.

Los informes de disponibilidad de vivienda y de arraigo social, hasta la entrada en vigor del nuevo Reglamento de extranjería (30 de junio de 2011), eran emitidos por los ayuntamientos. El informe sobre la vivienda debía hacer referencia al título que habilita su ocupación, número de habitaciones, uso que se da a cada una de ellas, número de personas que la habitan y condiciones de habitabilidad y de equipamiento. Por su parte, el informe de arraigo social debía hacer constar el tiempo de permanencia de la persona interesada en el domicilio, su medio de vida, el grado de conocimiento de las lenguas, la inserción en las redes sociales de su entorno y los programas de inserción sociolaboral de instituciones públicas o privadas en que hubiese participado y todos los factores acreditativos para determinar su grado de arraigo.

La Delegación del Gobierno recomendaba elaborar los informes de arraigo según criterios más estrictos que los previstos por el Reglamento de Extranjería

En cuanto al informe de disponibilidad de vivienda, algunas de las recomendaciones hechas por la Delegación del Gobierno en Cataluña establecían limitaciones, como el límite temporal de un año para emitir un nuevo informe sobre viviendas de los que ya se hubiese emitido un informe (des) favorable, menos en casos excepcionales, o la limitación del número de personas que podían

llegar a constar empadronadas en la vivienda en cuestión.

El Síndic señaló que la emisión de un informe municipal anterior no podía provocar la denegación de un nuevo informe o la emisión de un informe negativo, sin perjuicio de llevar a cabo las actuaciones que se estimasen necesarias para acreditar la disponibilidad real de la vivienda. En cuanto a la limitación numérica, el Síndic recordó que se debían exceptuar los casos de las unidades de convivencia vinculadas por lazos de parentesco. De todos modos, la constatación de una situación de sobreocupación o de incumplimiento de las disposiciones vigentes en cuanto a las condiciones de habitabilidad de las viviendas debería conducir necesariamente a la emisión de un informe negativo.

Otra de las recomendaciones exigía a la persona arrendataria que justificase el depósito de la fianza. El artículo 3 de la Ley 13/1996, de 29 de julio, del registro y el depósito de fianzas de los contratos de alquiler de fincas urbanas, establece que son los arrendadores de las fincas urbanas quienes deben depositar en el Instituto Catalán del Suelo la fianza en metálico y entregar a la persona arrendataria una copia de la documentación justificativa del cumplimiento de la obligación. En consecuencia, el Síndic consideró que no se debía requerir a la persona arrendataria para que exhibiese el documento justificativo del depósito de la fianza.

En lo referente al informe de arraigo, la recomendación de la Delegación del Gobierno cuestionada establecía que la persona debía llevar empadronada en el municipio un mínimo de seis meses y demostrar el conocimiento de alguna de las lenguas oficiales de la comunidad. La normativa de extranjería establece que se puede otorgar una autorización de residencia por arraigo a aquellos extranjeros que, entre otros requisitos, acrediten una permanencia continuada en España de tres años. En el supuesto de que deban presentar un informe que acredite su inserción social se hará constar, entre otros factores, el tiempo de permanencia de la persona interesada en su domicilio, pero no se exige un periodo previo de empadronamiento.

A criterio del Síndic, los ayuntamientos no pueden exigir esos seis meses de empadronamiento previo como condición indispensable para tramitar o resolver las solicitudes de informe de arraigo y menos aún denegar los informes de arraigo con la excusa de que no constan datos sobre el arraigo en el municipio o porque el lugar donde se han

empadronado no puede considerarse su residencia habitual, sin tener en cuenta la concurrencia de otros elementos o circunstancias que se puedan valorar.

En cuanto a la posibilidad de consultar los informes policiales al efecto de determinar el sentido del informe, el Síndic señaló que, pese a que podía entender la preocupación municipal por reflejar las conductas antisociales del solicitante del informe de arraigo social, la fórmula de vehicular los datos de carácter personal por medio del informe de arraigo social no tiene amparo legal posible, ni en la Ley de Extranjería, ni en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales (LOPD). En el caso de la Ley de Extranjería, porque la comisión de infracciones administrativas en materia de convivencia ciudadana y los antecedentes policiales no constituyen un indicador del grado de arraigo y, en el caso de la LOPD, porque esta ley no permite el uso de los datos de los ficheros policiales para finalidades genéricas o diferentes de las especialmente previstas de acuerdo con el requisito de finalidad. Este requisito exige que la cesión de datos sólo pueda hacerse sin consentimiento de la persona interesada para el ejercicio de las mismas competencias o de

competencias que versen sobre la misma materia para la que fueron recogidos los datos.

Los ayuntamientos no tienen amparo legal para consultar los datos policiales de los interesados para elaborar los informes de arraigo

De acuerdo con la Ley de Extranjería, corresponde a la Administración general del Estado verificar que el solicitante no tenga antecedentes penales, mediante una petición de oficio al Registro Central de Penados. También las comunidades autónomas que hayan asumido competencias en materia de orden público y seguridad ciudadana mediante la creación de una policía propia pueden aportar un informe sobre la afectación del orden público en todos los procedimientos de autorización de residencia o renovación, relativos a extranjeros que se encuentren en España, en que se prevea la necesidad de un informe gubernativo. Es, pues, en este marco legal y con el fin de proteger el orden público, en el que se deben hacer constar los datos relativos a las conductas antisociales.

Quejas 05778/2010 y 02391/2011

La promotora de la queja se dirigió al Síndic para cuestionar la práctica seguida por el Ayuntamiento de Salt a la hora de tramitar el informe de disponibilidad de vivienda y de arraigo social, que exigía más requisitos de los fijados por la normativa vigente. Esta exigencia comportaba la emisión de informes desfavorables que, a pesar de no ser vinculantes, a la práctica resultaban decisivos para la obtención de las autorizaciones.

El estudio de la queja permitió conocer las recomendaciones emitidas por la Delegación del Gobierno en Cataluña. Estas recomendaciones sobre la elaboración de los informes acreditativos del arraigo social y la disponibilidad de vivienda y sobre cuál debía ser su contenido eran fruto del documento *Conclusiones de la II Jornada sobre Instrumentos para la Gestión de la Inmigración en el Ámbito Local* (12 de marzo de 2009), que recogía la página web del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

El análisis de las recomendaciones llevó al Síndic a señalar que algunas de éstas iban más allá de lo que se desprendía del marco normativo de extranjería y establecían limitaciones no amparadas por la norma.

Con la entrada en vigor del nuevo Reglamento de extranjería, aprobado por el Real decreto 557/2011, estas recomendaciones han quedado sin efecto, ya que son las comunidades autónomas las que emiten los informes.

La introducción del factor del civismo en los informes de arraigo

Algunos ayuntamientos de Cataluña decidieron estudiar propuestas y debatir mociones para que el Gobierno del Estado incorporase el comportamiento cívico del ciudadano como requisito necesario para emitir un informe municipal favorable en la tramitación de las autorizaciones de residencia por arraigo social o por reagrupación familiar.

El Reglamento de Extranjería, aprobado por el R.D. 557/2011, de 20 de abril (BOE nº 103, del 30 de abril de 2011), no incluyó el requisito sobre la conducta cívica en el contenido de ninguno de los informes que, a partir de la entrada en vigor del Reglamento (30 de junio de 2011), debía emitir la Comunidad Autónoma, es decir, ni en el informe sobre la adecuación de la vivienda, ni en el informe de arraigo.

El artículo 55 del Reglamento de Extranjería establece que la Comunidad Autónoma del lugar de residencia del reagrupante es la que debe emitir el informe para acreditar que dispone de una vivienda adecuada. La Comunidad Autónoma puede consultar al Ayuntamiento donde el extranjero reagrupante tenga su domicilio habitual sobre la información que pueda constar en relación con la adecuación de la vivienda.

Participar en programas de inserción y conocer la lengua son aspectos claves para la integración social de un extranjero

En lo concerniente a la autorización de residencia por arraigo social, el artículo 124 del Reglamento de Extranjería establece cuáles deben ser los requisitos que ha cumplir el ciudadano extranjero. Establece también que, en el caso de que no existan vínculos familiares con el resto de extranjeros residentes (cónyuge o parejas de hecho registradas y ascendientes o descendientes en primer grado o línea directa), es preciso presentar un informe de arraigo que acredite la integración social de aquéllos, emitido por la Comunidad Autónoma del territorio en que tenga su residencia habitual. La Comunidad Autónoma puede consultar al Ayuntamiento en el cual el extranjero tenga el domicilio habitual.

Para el despliegue de estas disposiciones la Dirección General de Inmigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración dictó dos instrucciones. Estas instrucciones señalan claramente que se considera irrelevante toda información que no tenga relación con los factores de arraigo ni con las condiciones de la vivienda.

En Cataluña, es el Departamento de Bienestar y Familia de la Generalitat el que debe emitir los informes preceptivos de adecuación de la vivienda y de arraigo social. A fin de consensuar con las entidades municipalistas (Asociación Catalana de Municipios y Federación de Municipios de Cataluña) cómo se debía instruir el procedimiento para la emisión de los informes, se firmó un protocolo de actuación. En dicho protocolo se estableció que el Ayuntamiento emitiría un informe que tendría carácter preceptivo y determinante para la resolución del procedimiento y que la Generalitat motivaría su informe en el supuesto de que el que emitiese difiriese del informe del ayuntamiento.

En cuanto a la integración social, el Reglamento de Extranjería indica los elementos que contribuyen a acreditar no sólo el arraigo de la persona extranjera, como es el caso del tiempo de permanencia en el domicilio habitual en el cual debe estar empadronado, los medios económicos de que disponga y los vínculos con familiares residentes en España, sino también los esfuerzos de integración, a partir del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales. Este seguimiento, lo concreta más detalladamente la Instrucción del Estado mencionada anteriormente, cuando señala que en el informe es preciso identificar la entidad organizadora de los programas, el contenido y el número de horas de cada uno, y que la valoración del informe en este punto se centrará en el seguimiento del extranjero de dichos programas, motivo por el que se tendrá en cuenta su asistencia regular y el nivel de seguimiento en porcentaje de número de horas, pero en ningún caso se valorará el grado de superación de las pruebas que se hayan podido realizar.

La integración social está determinada por un conjunto de datos que muestran un perfil de la persona -grado de adaptación a la sociedad mediante la participación en los programas de inserción cultural, sociolaboral y de conocimiento de la lengua- que la hacen acreedora del reconocimiento de la integración.

El concepto de *conducta cívica*, siguiendo la línea que proponían algunos ayuntamientos, se define por la vía de asociar la conducta del ciudadano al cumplimiento de la ordenanza municipal en materia de civismo. El peligro de esta propuesta se deriva de la inseguridad jurídica de vincular el concepto a una normativa municipal de la que no todos los municipios disponen y los que disponen de ella tampoco tienen una regulación homogénea.

La conducta cívica es un concepto sin determinación jurídica que el Reglamento de Extranjería desestima en los informes de arraigo

Desde el punto de vista de la jurisprudencia del Tribunal Supremo, la conducta cívica es un concepto jurídico indeterminado cuya

interpretación debe ser casuística. Ello supone que la Administración no puede actuar discrecionalmente en esta materia. La conducta cívica sería, pues, el resultado de la ponderación de toda una serie de factores vinculados a la trayectoria de la vida de una persona.

A partir de aquí, el Síndic considera que no existe margen legal alguno para que los ayuntamientos trasladen al Departamento de Bienestar y Familia información relativa a las infracciones de las ordenanzas municipales en materia de civismo cometidas por la persona extranjera, con el riesgo de tener que ser obviada y considerada irrelevante en el caso de facilitarla en el momento de hacer la valoración del informe. La integración social y la conducta cívica son dos conceptos completamente diferentes y el Reglamento de Extranjería no ha estimado oportuno que la conducta cívica forme parte de los informes en materia de disponibilidad de vivienda y de arraigo social

La gestión de la oferta de trabajo

El catálogo de empleos de difícil cobertura recoge aquellos empleos en los que se permite la contratación de una persona extranjera de régimen no comunitario que se encuentre a su país de origen, sin necesidad de gestionar previamente la oferta de trabajo en el Servicio de Empleo de Cataluña.

Por este motivo, de acuerdo con el artículo 50 del antiguo Reglamento de Extranjería y el artículo 65 del nuevo Reglamento, cuando el empleador desea contratar a un ciudadano extranjero para cubrir un puesto no cualificado como de difícil cobertura debe gestionar previamente la oferta de trabajo. En el proceso de gestión de la oferta, la oficina de trabajo de la Generalitat ha de facilitar al empleador la relación de demandantes de empleo que pueden adecuarse a los requisitos que fija la oferta, además de darle publicidad. El empleador debe comunicar a la oficina el resultado de la selección y solicitar la certificación de insuficiencia de demandantes de empleo adecuados y disponibles para aceptar la oferta, que acredita la dificultad de cubrir el puesto de trabajo vacante con trabajadores incorporados al mercado laboral interno y permite al empleador formalizar la solicitud de autorización inicial de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena.

Las oficinas de trabajo no utilizan criterios homogéneos para gestionar puestos no cualificados de difícil cobertura

Sin embargo, los criterios aplicados por algunas oficinas de trabajo para la ocupación de un puesto no cualificado como de difícil cobertura no siempre han sido homogéneos, pese a tratarse de situaciones de gestión de una oferta de trabajo idénticas. Las disposiciones que fundamentaban estos criterios eran la Circular 7/2005, de 15 de julio, que no estaba publicada en la web del Departamento de Empresa y Empleo, y una Nota informativa.

La Circular establece, entre otras cuestiones, cómo se debe actuar en dos casos: cuando la oficina de trabajo aprecie una desproporción

entre los requisitos del perfil solicitado y las características del puesto de trabajo, y cuando, de acuerdo con el conocimiento de los curriculum de los candidatos enviados se considera que el número de rechazos es desproporcionado. En ambos casos se prevé la interrupción del proceso de gestión y la comunicación al jefe de servicio o de la unidad territorial para que lo analice y decida si la gestión se da por acabada o no.

En cuanto a la decisión de interrumpir el proceso cuando se intuye que se quiere rehuir la contratación de candidatos, el Síndic planteó la conveniencia de establecer algún mecanismo para que el empresario pudiese realizar entrevistas en las oficinas de trabajo del Servicio de Empleo en las que estuviesen presentes algunos de sus responsables, a fin de dotar el proceso de la máxima transparencia y evitar posibles dinámicas que lo convirtiesen en apreciaciones divergentes entre las partes. También señaló el Síndic la necesidad de establecer un pie de recurso en la decisión que se dictase, puesto que, al dar por acabada la gestión y no emitir el certificado de insuficiencia, se impide la prosecución del procedimiento.

La decisión de la Generalitat de no emitir certificados de insuficiencia de perfiles de baja cualificación contradice la regulación

Por su parte, la Nota informativa de septiembre de 2010 hace constar que no se emitirá ningún certificado de insuficiencia en el caso de perfiles de baja cualificación (peones, asistencia domiciliaria, etc.) porque en las bases de datos se disponía de suficientes candidatos para cubrir las necesidades del mercado de trabajo.

El Síndic entiende que la decisión de no emitir el certificado es un mandato taxativo e imperativo que entra en contradicción con la regulación del artículo 65.2 del Reglamento de Extranjería. La contradicción se produce porque, sobre la base de una presunción no prevista en la norma, no se permite al empresario acreditar la dificultad de cubrir los puestos de trabajo vacantes con trabajadores incorporados al mercado laboral

interno. El Síndic ha recordado que la tramitación sobre la gestión de la oferta se debe adecuar a la regulación que contiene el Reglamento de Extranjería

Finalmente, en cuanto a la decisión del Servicio de Empleo de retrasar el proceso cuando el número de candidatos es superior

a veinte, paralizando así la gestión hasta que el empresario confirma si quiere continuar, el Síndic entiende que se trata de un trámite que no afecta al administrado más allá de pedirle la ratificación en la voluntad de continuar gestionando el proceso. Ahora bien, en tanto que la Circular que se envió no recoge este supuesto, el Síndic señaló que se habría de incluir de manera expresa.

Queja 02341/2011

Una persona encargada de tramitar la contratación de personas extranjeras que quieren venir a trabajar en España en el ámbito del sector doméstico expuso al Síndic el aparente cambio de criterio seguido por algunas de las oficinas del Servicio de Empleo en la gestión de la oferta. Oficinas que hasta entonces habían emitido certificados de insuficiencia sin problemas, en aquel momento no gestionaban la oferta o no emitían el certificado de insuficiencia.

La respuesta a la demanda de información dirigida a la Secretaría General de Empleo y Relaciones Laborales permitió conocer que las decisiones de las oficinas se amparaban en la Circular 7/2005 y en una Nota informativa del mismo Servicio de Empleo, de septiembre de 2010.

El estudio de estas disposiciones y su falta de adecuación al Reglamento de Extranjería llevó el Síndic a hacer una recomendación en el sentido de dejar sin efecto la Nota informativa y examinar la Circular a fin de introducir los cambios necesarios para ajustar las prácticas de actuación a la regulación contenida en el Reglamento sobre la gestión de la oferta. También recordó el deber de publicar la Circular en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), teniendo en cuenta el perfil de los destinatarios principales y los efectos derivados de dichas disposiciones.

El Servicio de Empleo de Cataluña ha comunicado al Síndic que todas las instrucciones facilitadas a las oficinas de trabajo relativas a la emisión del certificado de insuficiencia de demandantes se están revisando de acuerdo con el Reglamento de Extranjería vigente porque se han detectado aspectos que se deben corregir y mejorar. Asimismo, ha informado que está a la espera de que la Administración del Estado publique una nueva orden ministerial reguladora de la certificación de insuficiencia de candidatos y así poder dictar nuevas instrucciones, en las que se recogerán gran parte de las recomendaciones formuladas.

Actuaciones de oficio

AO 00004/2011
En tramitación

Estudio de las recomendaciones de la Delegación del Gobierno en Cataluña sobre los informes municipales en materia de arraigo

A raíz de la tramitación de algunas quejas, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de las recomendaciones emitidas por la Delegación del Gobierno de Cataluña sobre cómo elaborar los informes para acreditar el arraigo social y la disponibilidad de vivienda, y sobre cuál debía ser su contenido.

Estas recomendaciones exigían más requisitos de los que fijaba el Reglamento de Extranjería por lo que el Síndic decidió abrir una actuación de oficio para analizar el caso y, si fuera procedente, pedir a la Delegación del Gobierno una revisión de las citadas recomendaciones.

AO 00101/2011
Finalizada

El factor del civismo como condición para emitir el informe municipal favorable en materia de arraigo social y de disponibilidad de vivienda

Algunos ayuntamientos de Cataluña decidieron estudiar propuestas y debatir mociones a fin de que el Gobierno del Estado incorporase el comportamiento cívico del ciudadano como requisito necesario para emitir un informe municipal favorable en la tramitación de las autorizaciones de residencia por arraigo social o por reagrupación familiar. En consecuencia, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 07387/2011
Finalizada

Errores en la información de una la aplicación informática del Ministerio de Administraciones Públicas

A causa de errores en la información que recogía la aplicación informática de soporte sobre el estado de tramitación de los expedientes de extranjería, gestionada por el Ministerio de Administraciones Públicas y accesible por medio de la web del Departamento de Empresa y Empleo, el Síndic abrió una actuación de oficio para analizar este caso y trasladar, en su caso, las consideraciones pertinentes a las administraciones implicadas.

6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Infancia y adolescencia en cifras

La atención a los niños y la ayuda a los padres en sus funciones de parentalidad

Las prestaciones por niño a cargo

Carencias en la atención a la salud mental de los niños y los adolescentes

Recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección

La acogida residencial de los niños y adolescentes tutelados

Acompañamiento en el proceso de salida del sistema protector

Procedimiento de declaración de idoneidad en los procesos de adopción

La aplicación del protocolo SAVRY en el ámbito de la justicia juvenil. Vulneraciones de derechos y dificultad en el ejercicio de la función educadora de los profesionales

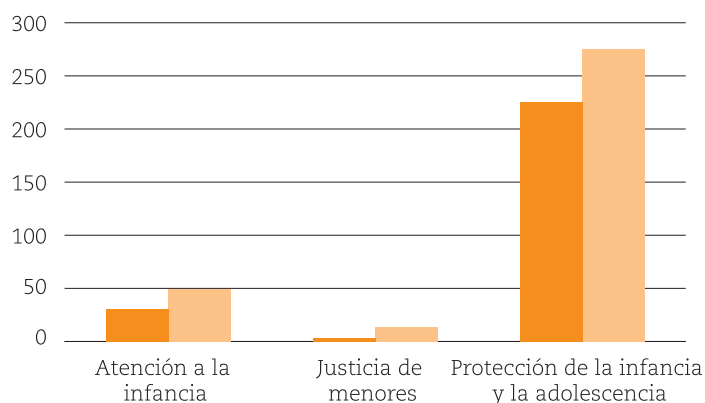
La aplicación de las pruebas de edad en los menores extranjeros no acompañados

Actuaciones de oficio

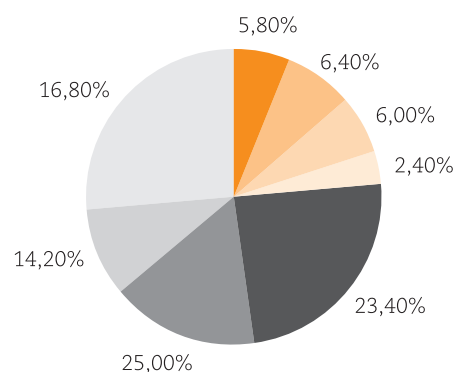
Infancia y adolescencia en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Infancia y adolescencia	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Atención a la infancia	28	3	49	80
Justicia de menores	3	-	14	17
Protección de la infancia y la adolescencia *	193	32	275	500
Total	224	35	338	597

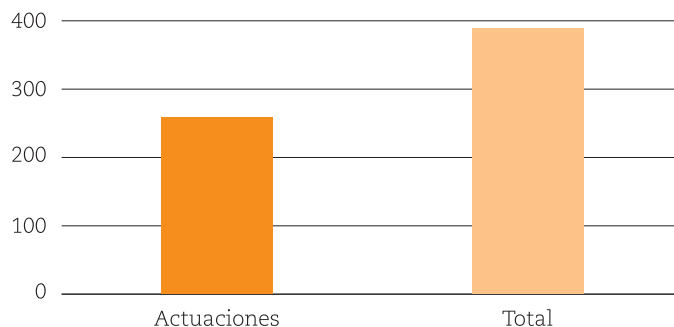


* Protección de la infancia y la adolescencia		Total (%)
■	Acogimiento familiar	5,80%
■	Adopciones	6,40%
■	Centros de acogida	6,00%
■	Centros residenciales de acción educativa (CRAE)	2,40%
■	Conflictos intrafamiliares	23,40%
■	Equipo de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA)	25,00%
■	Menores extranjeros no acompañados	14,20%
■	Otros	16,80%
Total		100%



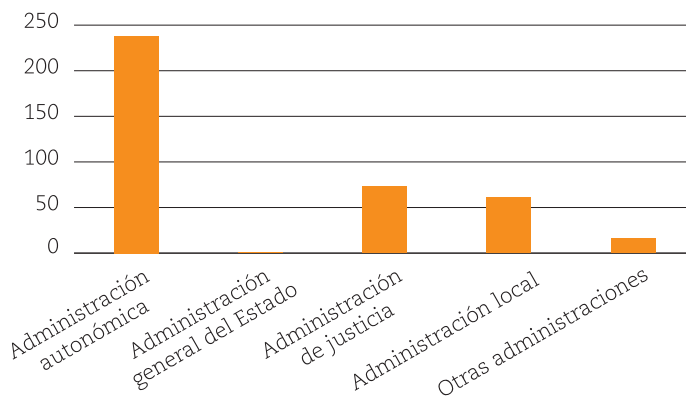
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	182	182
Dos administraciones afectadas	37	74
Tres administraciones afectadas	27	81
Cuatro administraciones afectadas	13	52
Total	259	389



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

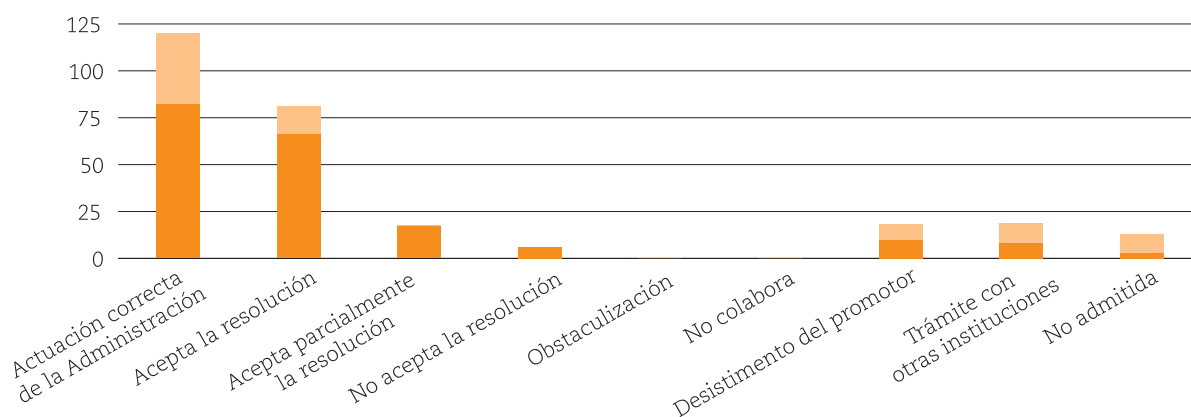
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	197	41	238
Administración general del Estado	1	-	1
Administración de justicia	57	16	73
Administración local	41	20	61
Otras administraciones	13	3	16
Total	309	80	389



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

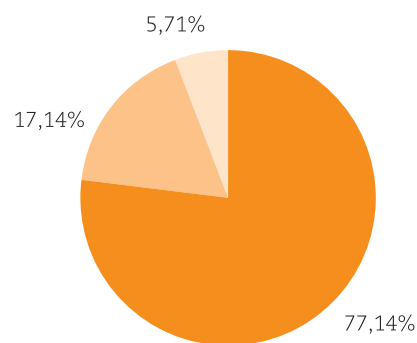
	< 2011	2011	Total	
Actuaciones en tramitación	109	176	285	50,89%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	32	144	176	31,43%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	77	32	109	19,46%
Actuaciones finalizadas	189	73	262	46,79%
Actuación correcta de la Administración	82	38	120	21,43%
- Antes de la investigación del Síndic	60	28	88	15,71%
- Después de la investigación del Síndic	22	10	32	5,71%
Acepta la resolución	66	15	81	14,46%
Acepta parcialmente la resolución	17	1	18	3,21%
No acepta la resolución	6	-	6	1,07%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	10	8	18	3,21%
Trámite con otras instituciones	8	11	19	3,39%
No admitida	3	10	13	2,32%
Total	301	259	560	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	81	77,14%
■ Acepta parcialmente la resolución	18	17,14%
■ No acepta la resolución	6	5,71%
Total	105	100%



La atención a los niños y la ayuda a los padres en sus funciones de parentalidad

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño, los poderes públicos deben intervenir para asegurar que los derechos y las necesidades de los hijos sean satisfechos cuando los padres no pueden hacer frente a las funciones inherentes a su crianza, y deben apoyar a los padres con todas las medidas que puedan ayudar a evitar las carencias en su función.

En anteriores informes, el Síndic ha recordado, por una parte, que los poderes públicos están obligados a prestar una protección especial a los niños y a sus padres, y que las transferencias sociales, en provisión de servicios y en prestaciones económicas, conforman el instrumento básico para combatir el impacto de la pobreza; y por otra parte, que las restricciones presupuestarias no tendrían que afectar la igualdad de oportunidades de los niños.

La falta de ayudas puede provocar que los niños sean derivados a servicios de protección a la infancia

Los déficits de ayudas a la parentalidad pueden llegar a provocar que niños de familias en situación de precariedad económica sean derivados a servicios de protección a la infancia por presunto desamparo, cuando la precariedad económica de la familia podría ser atendida desde la Administración local mediante los servicios sociales de atención primaria en un contexto de mayor gasto público. Pese a que la privación material no debería ser un motivo para la toma de medidas de protección que incluyan la atención de los niños en un recurso alternativo a su familia de origen, algunas quejas recibidas evidencian que ésta es una circunstancia que se produce.

En algunos casos, el Síndic conoce situaciones en las que las causas últimas de la separación de los hijos de sus padres son la falta de recursos personales o económicos, o la inexistencia de una red de apoyo familiar y social y, cuando se estudia la situación, se constata que, si bien se han otorgado ayudas, éstas no han sido las adecuadas a las necesidades de la persona o familia, no han sido enfocadas a las carencias parentales para criar a los hijos de la forma más apropiada y no han permitido la superación de una situación que, con más apoyo externo, se habría podido resolver.

También en algún supuesto el Síndic ha detectado que, en la actividad de apoyo a la crianza, normalmente procedente de la Administración local, no siempre se considera a los niños beneficiarios últimos de las ayudas y sólo lo son los padres como interesados en el procedimiento. En este sentido, hay que tener en cuenta que, si bien las ayudas se otorgan o se deniegan a la persona solicitante adulta responsable de los niños, los beneficiarios reales de las mismas son los niños, lo que debería tenerse en cuenta a la hora de denegar o otorgar la ayuda.

Así, en alguna de las quejas se pone de manifiesto una situación de vulnerabilidad de los niños en una familia, dadas las carencias en la crianza. Y si bien se previeron unas ayudas para mejorar sus condiciones de vida y su bienestar, las ayudas fueron condicionadas a la buena parentalidad de los padres, con el resultado de que los niños fueron privados de una ayuda para acceder a una actividad que les habría reportado beneficios. El Síndic no cuestiona en ningún momento que la Administración imponga requisitos para la concesión de las ayudas, y menos aún los que hacen referencia a la atención de los niños, pero el no cumplimiento de los deberes de los padres hacia los hijos menores de edad es un asunto grave en el que hay que intervenir y que no debería condicionar el derecho al bienestar o el derecho al juego, que la concesión de las ayudas habría posibilitado.

La decisión de otorgar ayudas no debe estar condicionada a la buena parentalidad de los padres

En definitiva, el Síndic solicitó que se adecuasen los requisitos para acceder a las ayudas económicas individuales para familias con dificultades socioeconómicas a los objetivos que persiguen estas ayudas, de forma que tuviesen relación directa con el interés del niño afectado; y que se utilizasen vías diferentes a la concesión o denegación de las ayudas económicas para el acceso de los niños a servicios o actividades para conseguir el cumplimiento del ejercicio de las funciones parentales, de forma que los niños no pudiesen resultar afectados negativamente por la denegación basada en un ejercicio inadecuado de la patria potestad de los padres.

Queja 01755/2011

El asunto objeto de la queja es la denegación por parte de los servicios sociales municipales de una ayuda económica para las actividades extraescolares de dos niños en verano de 2010. El Ayuntamiento de Cubelles hace constar que el motivo de la denegación es el incumplimiento del acuerdo por parte de la persona interesada de la asistencia a la entrevista con el Equipo de Asesoramiento Psico-pedagógico y la falta de comparecencia a la entrevista con los servicios sociales.

El Síndic ha sugerido, en primer lugar, que se adecuen los requisitos para acceder a las ayudas económicas individuales para familias con dificultades socioeconómicas a los objetivos que persiguen estas ayudas, de forma que tengan relación directa con el interés del niño afectado. En segundo lugar, que se utilicen vías diferentes a la concesión o denegación de las ayudas económicas para el acceso de los niños a servicios o actividades, para conseguir el cumplimiento del ejercicio de las funciones parentales, de forma que los niños no puedan resultar afectados negativamente por la denegación basada en un ejercicio inadecuado de la patria potestad de sus padres.

Y, finalmente, que se intervenga en el núcleo familiar de la persona interesada desde los servicios de salud, educativos y sociales, y se agoten todas las oportunidades para que el hijo pequeño sea atendido adecuadamente y, en caso contrario, se consulte al equipo de atención a la infancia y la adolescencia como es preceptivo ante situaciones de ejercicio parental inadecuado.

Queja 04281/2011

El padre de un niño de siete años que sufre espina bífida solicitó la intervención del Síndic para que la Administración se hiciese cargo del cambio de sonda de su hijo, que debía hacerse cada tres horas. En el curso 2010-2011, los padres habían solicitado a la escuela, al Consorcio de Educación y al CAP de Salud la atención de una persona cada tres horas. El Consorcio les había informado que no era posible contratar a una persona de apoyo. El CAP de Salud les había comunicado la imposibilidad de que un ATS se desplazase a la escuela por falta de personal. Finalmente, un profesional de apoyo que ya trabajaba a la escuela se ofreció voluntariamente y el CAP le había facilitado la formación necesaria. El problema, sin embargo, no estaba resuelto para el curso 2011-2012, ya que la persona que voluntariamente desempeñaba esta función no trabajaría en la escuela como consecuencia de los recortes, lo que implicaba que el alumno se tendría que desplazar al CAP acompañado de un familiar y que perdería tiempo lectivo.

A la vista de esta situación, el Síndic sugirió a las diferentes administraciones que se hiciesen las gestiones necesarias para conseguir que una persona formada hiciera el cambio de sonda que necesitaba el alumno, sin que éste tuviese que desplazarse. El Departamento de Salud informó que el centro de salud tenía la obligación de formar al cuidador, familiar, tutor, etc. del niño, y que en caso de dudas o disfunciones, la persona encargada de hacer el sondaje y el niño deberían desplazarse al centro para resolverlas.

El Consorcio de Educación de Barcelona comunicó que había hecho un concurso para la contratación de empresas para prestar el servicio de monitoraje, y que la empresa a la que había sido adjudicado el servicio garantiza la asignación de un/a monitor/a con perfil sanitario para hacer el sondaje del alumno durante el curso 2011-2012, lo que fue confirmado por las demás administraciones.

Las prestaciones por niño a cargo

La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas establece que los progenitores tienen la responsabilidad primordial de garantizar el cumplimiento del derecho del niño a un nivel de vida adecuado, pero las administraciones públicas, de forma subsidiaria, también tienen el deber de apoyarles, especialmente cuando los padres tienen dificultades para garantizar las condiciones de vida adecuadas y el derecho al máximo desarrollo de los hijos. Las administraciones públicas, pues, deben estar comprometidas con la lucha contra la pobreza infantil.

El Síndic ha solicitado en reiteradas ocasiones un mayor esfuerzo a la Administración a la hora de mejorar los niveles de cobertura de las políticas de transferencias económicas (ayudas por niño a cargo, ayudas por niño con discapacidad, becas para el estudio, becas de comedor, ayudas para actividades extraescolares, etc.).

Este año se han planteado numerosas quejas de padres que no han recibido ni la resolución ni la prestación correspondiente a las solicitudes de ayuda por niño a cargo de los años 2010 y 2011. En consecuencia, el Síndic ha abierto una actuación de oficio destinada a conocer las líneas de actuación que emprenderá la Secretaría de Familia del Departamento de Bienestar Social y Familia para hacer frente a estos pagos pendientes.

El Departamento de Bienestar Social y Familia, de acuerdo con la actual situación económica desfavorable, manifiesta la imposibilidad de efectuar el pago de la prestación reconocida en la mayor parte de los casos de forma inminente y la intención de hacer efectivos estos pagos lo antes posible. También ha indicado que los pagos de estos expedientes se efectúan de acuerdo con el orden de presentación de las solicitudes aprobadas, sin que se hayan utilizado otros criterios diferentes de éste.

Hay que mencionar que la Ley 6/2011, de 27 de julio, de Presupuestos de la Generalitat de Catalunya para el 2011, en la disposición adicional decimotercera, deja sin efectos la prestación económica universal por niño a cargo, establecida por los artículos 9.1.a y 10 de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de Apoyo a las Familias, a partir de la entrada en vigor de la Ley.

Además, el punto 3 de la disposición adicional decimotercera mencionada de la Ley 6/2011 establece que el abono de la prestación económica de pago único, devengada y no percibida el día de la

entrada en vigor de esta ley, debe hacerse por el importe proporcional a los meses devengados y se puede aplazar hasta un plazo de cinco años a contar de la fecha de la resolución firme del reconocimiento expreso.

Por otra parte, mediante la Orden BSF/202/2011, de 3 de agosto, aprobada por el Departamento de Bienestar Social y Familia, se establecen las bases para la concesión de la ayuda económica para las familias en las que se haya producido un nacimiento, adopción, tutela o acogimiento sometido al nivel de ingresos de la unidad familiar. El objeto de esta convocatoria es otorgar una ayuda económica a los nacimientos, adopciones, tutelas o acogimientos producidos a partir del día 30 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2011 (ambas fechas incluidas) a familias que no superen un determinado nivel de ingresos.

La aprobación de esta orden, imputada a cargo de una partida del presupuesto de la Generalitat para el 2011, parece que pretende paliar los efectos de la supresión de la prestación de carácter universal para las familias más vulnerables económicamente.

Hay que abonar lo antes posible las prestaciones ya aprobadas y todavía pendientes del 2010 y 2011

Sin embargo, se ha recibido alguna queja de personas que, debido a la fecha de nacimiento de sus hijos, quedan excluidas de esta convocatoria y sólo tienen derecho a la parte proporcional de la prestación universal por niño a cargo extinguida y manifiestan el agravio comparativo que eso les comporta respecto de otras familias que también sufren dificultades económicas.

A pesar de que no corresponde al Síndic valorar la oportunidad de una medida legislativa de política económica para reducir el déficit público, sí que constata los efectos producidos por esta medida, y recuerda que el artículo 41 de la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, establece el derecho de los niños y adolescentes a un nivel básico de bienestar material y personal.

El Síndic ha sugerido que se hagan efectivas las prestaciones ya aprobadas lo antes posible y ha recordado a la Administración que la finalidad de estas prestaciones es dar un apoyo econó-

mico a las familias con niños a cargo por razón de la atención que dedican al cuidado de sus hijos y que de su efectividad depende el cumplimiento del objetivo por el que fueron creadas.

Queja 02501/2011

La persona interesada se queja de que aún no ha recibido la prestación universal por niño a cargo correspondiente a los años 2010 y 2011, a pesar de tener una hija a cargo nacida en el año 2009 y de haber presentado y percibido la prestación correspondiente a aquel año.

La persona interesada expone que ha llamado varias veces al Departamento de Bienestar Social y Familia para pedir información sobre su expediente y se le asegura que ya cobrará la prestación, pero que aún no hay fecha prevista para el ingreso. La Secretaría de Familia, por su parte, indica que se ha valorado positivamente este expediente y que se hará efectiva la prestación lo antes posible. Aduce la situación económica desfavorable como motivo del retraso en el pago de la prestación.

El Síndic recuerda al Departamento de Bienestar Social y Familia que la finalidad de estas prestaciones es dar apoyo económico a las familias con niños por razón de la atención que dedican al cuidado de sus hijos y sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que la prestación aprobada se haga efectiva cuanto antes mejor.

Queja 03005/2011

La persona interesada expone que, debido a la deficiente información que se le facilitó en el año 2009, rellenó un impreso normalizado de solicitud de ayuda por parto, adopción, tutela o acogimiento múltiple sometido al nivel de ingresos de la unidad familiar y no de prestación universal por niño a cargo.

La persona interesada, como no recibió la prestación, presentó una reclamación previa. La Secretaría de Familia resolvió la reclamación y confirmó que la persona interesada no cumplía con los requisitos para la ayuda solicitada porque no se trataba de un parto múltiple.

Aparte de la información facilitada en el momento de presentar la solicitud, el Síndic, de acuerdo con los principios de buena fe y confianza legítima que deben regir la actuación de las administraciones públicas, sugiere al Departamento de Bienestar Social y Familia que considere la tramitación de la solicitud presentada como una solicitud de prestación universal por niño a cargo, ya que, pese al error en el impreso, se deduce su verdadero carácter.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha aceptado la sugerencia del Síndic, ha revisado el expediente y ha resuelto otorgar la prestación universal por niño a cargo solicitada.

Carencias en la atención a la salud mental de los niños y los adolescentes

La atención a la salud mental de los niños y adolescentes en la red pública en Catalunya se realiza mediante los centros de salud mental infantiles y juveniles (CSMIJ). A pesar de que el acceso a los servicios de salud mental es universal, la saturación de la red pública de salud mental infantil y juvenil provoca que muchos niños y adolescentes no tengan cubierta adecuadamente la atención en salud mental que necesitan y produce desigualdades en el acceso a esta atención.

La saturación provoca listas de espera en muchos CSMIJ para la exploración y el diagnóstico de los niños y los adolescentes, y déficits en la intensidad del tratamiento que se ofrece, con relación a la frecuencia de las sesiones terapéuticas.

El Síndic ha recibido, de forma frecuente y repetida, quejas sobre la falta de atención suficiente a la salud mental infantil y juvenil por parte de los guardadores de los niños, ya sean los propios padres o los acogedores y los responsables de los centros residenciales de acción educativa, así como por parte de los institutos de educación secundaria y de los propios servicios de salud mental infantil y juvenil.

Las listas de espera para la exploración y el diagnóstico de la salud mental de los niños evidencian falta de recursos

Esta situación produce una desigualdad clara en el pleno desarrollo del derecho a la salud de todos los niños y adolescentes, ya que los grupos de población con menos recursos económicos y con más posibilidades de sufrir problemas de salud mental son precisamente los que tienen más dificultades para acceder a recursos de salud mental de la red privada. Por este motivo, niños y adolescentes de determinados grupos poblacionales no pueden ver cubiertas sus necesidades terapéuticas de forma adecuada.

Por otra parte, la red pública de salud mental establece la existencia de los hospitales de día para

adolescentes, como unidades asistenciales de hospitalización parcial que combinan de forma intensiva y pluridimensional diferentes recursos terapéuticos, con la finalidad de atender a adolescentes con trastornos de salud mental que no pueden ser atendidos desde los servicios ambulatorios. Aun así, faltan plazas de centro de día y/o rehabilitación para adolescentes, como servicios puente entre la hospitalización en un hospital de día y el sistema educativo ordinario.

Algunos profesionales valoran que, una vez finalizada la hospitalización en los hospitales de día de adolescentes, los jóvenes con trastornos mentales graves o trastornos de conducta que continúan necesitando una atención en salud mental no disponen, en la red pública, de ningún recurso específico para sus características. En muchos casos, la configuración actual del sistema implica que el joven se tendrá que adaptar al recurso que exista y no al revés, y que, en determinados casos, perderá una parte importante de su escolarización, o incluso se verá privado del derecho a la educación.

La falta de plazas residenciales públicas puede vulnerar el derecho a la salud de las familias con menos recursos

Sobre esta cuestión, el Plan Director en Salud Mental y Adicciones preveía la creación de centros de día y/o rehabilitación para adolescentes, pero nunca se ha llegado a implantar, y las unidades medicoeducativas (UME), escuelas especializadas en trastornos de conducta con patología mental, son el único recurso existente.

Por otro lado, de acuerdo con el Decreto 213/1999, de Creación de la Red Pública de Salud Mental, esta red también dispone de las unidades de hospitalización de psiquiatría, las unidades de crisis para adolescentes (UCA), y las unidades de subagudos para adolescentes. Esta configuración de la red comporta una falta de plazas de media estancia para adolescentes con trastornos severos que requieren un internamiento en una fase concreta del tratamiento, según la evolución, como por ejemplo los jóvenes con trastorno dual. En Catalunya, los únicos recursos residenciales terapéuticos que atienden a la población menor de edad son privados.

El Síndic ha recomendado reiteradamente que se enmiende la situación de falta de plazas residenciales para pacientes con problemas de salud mental severos en Cataluña y ha reiterado las dificultades constatadas de las personas con enfermedad mental para acceder a un tratamiento y a un apoyo integrales adecuados a sus necesidades.

La situación de la atención en salud mental de adolescentes, bien en centros de día o rehabilitación bien en centros residenciales de media estancia, puede comportar problemas en la cobertura del derecho a la salud de los niños y los adolescentes de las familias con menos recursos económicos, muchas de las cuales no tienen posibilidades económicas de sufragar recursos privados para atender a sus hijos de forma adecuada.

Por otra parte, el Plan Director de Salud Mental y Adicciones (PDSM) prevé el mantenimiento de programas específicos de salud mental para niños y adolescentes, algunos de los cuales se realizan junto con otros profesionales, como por ejemplo médicos y enfermeras de atención pri-

maria, maestros, educadores, etc. Actualmente los CSMIJ disponen de programas específicos dirigidos a colectivos determinados, entre los que está el de salud y escuela (con el Departamento de Enseñanza), el de trastornos mentales graves (TMG), el de psicosis y autismo, el de salud mental y atención primaria de salud, el de apoyo a las residencias de la Dirección General de Atención a la Infancia i la Adolescencia y el de atención a los alumnos con trastornos de conducta.

El Síndic recoge la necesidad expresada por algunos profesionales de estos programas de que la Administración los dote económicamente de forma adecuada, como por ejemplo, en el caso del Programa de Trastornos Mentales Graves, en el que la dotación económica real ha quedado muy por debajo de los niveles previstos inicialmente, lo que imposibilita que el Programa pueda desarrollarse plenamente. Se entiende que una mayor inversión en los programas específicos de salud mental para niños y adolescentes mejoraría el servicio y la atención que reciben los menores de edad.

Queja 00216/2011

Queja presentada por la madre de una chica de diecisiete años diagnosticada con inteligencia límite y un trastorno de conducta, y con una discapacidad reconocida del 54%. Esta chica había sido ingresada hasta seis veces en una unidad de crisis de adolescentes (UCA).

La madre señalaba que los informes profesionales explicitaban que no se podía dar una respuesta profesional ambulatoria a esta chica, la cual necesitaba un centro adecuado a sus necesidades, a consecuencia de sus conductas de alto riesgo. A la vez, sin embargo, había discrepancias profesionales sobre cuál sería el recurso que mejor atendería sus necesidades. A pesar de todo, aún no se le había asignado plaza residencial en ningún centro y estaba en lista de espera para recibir una.

El Síndic se dirigió inicialmente al ICASS para conocer el estado de este asunto. Pese a que los informes coincidiesen con la necesidad de ofrecer un recurso residencial a la chica, aún no se le había asignado ninguna plaza. En este sentido, el Síndic se dirigió al Departamento de Bienestar Social y Familia y al Departamento de Salud para sugerirles que adoptasen las medidas necesarias para posibilitar el acceso de la chica a una plaza residencial adecuada a sus necesidades.

Recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección

La atención especial a la que tienen derecho los niños que no pueden vivir con su familia debe interpretarse más allá del provisión del recurso donde vivir, y debe comprender el cuidado y la atención especial que necesitan los niños que han sufrido carencias en la cobertura de sus necesidades básicas, incluyendo, a menudo, la vulneración de su integridad física, psíquica o sexual. Este cuidado y atención especial también incluye la obligación de establecer mecanismos para la recuperación y la rehabilitación de los daños físicos, psíquicos o sexuales de los niños víctimas.

Es decir, el niño no sólo tiene derecho a un entorno de crianza, de afecto y de educación que sustituya a los padres y que le aporte la cobertura de las necesidades básicas de la vida cotidiana, sino que también debe poder recibir la atención y el tratamiento rehabilitador que necesite.

El niño internado o acogido debe poder recibir el tratamiento rehabilitador que necesite

Asimismo, el niño que ha sido internado o acogido tiene derecho a que se haga un examen periódico del recurso asignado y de las circunstancias relevantes que han determinado su asignación.

El Síndic, en la tramitación de las quejas y actuaciones de oficio relativas a niños y chicos protegidos por la Administración, observa disfunciones que pueden vulnerar sus derechos por:

a) El alargamiento de los procesos: debido a un exceso de tiempo de estudio mientras el niño está en casa o en un centro de acogida, o a un exceso de tiempo en un recurso no adecuado a sus necesidades. Eso se produce en el centro de acogida cuando hay una propuesta de centro residencial o de acogida familiar que aún no puede hacerse efectiva o en un centro residencial de acción educativa cuando hay una propuesta de acogida familiar o se prevé un retorno a casa que aún no puede

hacerse efectivo (por ejemplo, por falta de recursos de acompañamiento a los padres).

El hecho de mantener a niños en recursos residenciales o de acogida no adecuados a sus características y necesidades de atención les produce un perjuicio, como también a los demás niños residentes en el centro o en la unidad convivencial.

b) Limitaciones en el contacto del niño con la familia: debido al tiempo que se tarda en estudiar a los familiares (tíos, abuelos, etc.) para valorar la idoneidad de las visitas o al retraso en la coordinación entre equipos, a la falta de coordinación con los recursos donde están los hermanos, a la no colaboración de los familiares con la Administración o al incumplimiento del plan de mejora de los padres.

Por este último motivo, el Síndic considera que, aunque hay que tener en cuenta la complejidad de la función de los profesionales para conseguir unos determinados objetivos de mejora con los padres, el derecho de los niños a relacionarse con sus padres o familiares es independiente de la actitud de los padres con los profesionales, de su colaboración o falta de colaboración y del cumplimiento del plan de mejora. En este punto, sólo hay una excepción, que es cuando el incumplimiento tiene consecuencias directas en el bienestar del niño.

c) La falta de los recursos necesarios para su recuperación: cuando un niño reside en un recurso residencial o familiar que no cubre sus necesidades de atención básicas (afectivas, psicológicas, educativas, etc.). Son situaciones en las que un recurso transitorio al final se convierte en permanente, como sucede en algunos centros de acogida en determinadas situaciones de chicos y chicas para los que no existe o no está disponible el recurso valorado como adecuado.

d) Otras posibles vulneraciones de derechos de los niños y adolescentes en el sistema de protección están relacionadas con la falta de atención psicológica o cualquier otra que requieran sus necesidades, teniendo en cuenta que la red pública de salud mental no puede asumir, en algunos casos, la especificidad o la frecuencia del tratamiento que se necesita. En ocasiones, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) asume el coste de un tratamiento privado, pero otras

veces lo deniega. Esta carencia puede comprometer la vida presente y futura de los niños que se ven privados de su tratamiento.

e) La falta de revisión de la medida y el recurso de protección, con la frecuencia y el rigor que el niño necesita

Los niños en instituciones tienen derecho a un examen periódico del tratamiento y de todas las demás circunstancias propias de su situación, independientemente del recurso en el que estén: acogimiento residencial (en centro de acogida o en centro residencial) y acogimiento familiar (de urgencia y de diagnóstico, simple temporal, simple permanente, en familia extensa o en familia ajena).

Hay que realizar revisiones periódicas de los recursos y tratamientos aplicados a niños en centros

Es precisamente en el ámbito de la protección de la infancia y la adolescencia en el que parece que los niños y adolescentes presentan más vulnerabilidad a sufrir un incumplimiento del derecho de revisión de su situación y del tratamiento que se les aplica. Por lo tanto, la Administración debe adoptar mecanismos para cumplir con este deber. Estos mecanismos incluyen garantizar la

suficiencia de recursos humanos para realizar las revisiones, la formación especializada de las personas que deben hacer la revisión y la supervisión, la participación del niño o del adolescente, la escucha directa del niño en la forma más adecuada a su edad y circunstancias, y la escucha indirecta observando los signos de malestar y de sufrimiento; también la reflexión en equipo y la coordinación con el resto de servicios y profesionales que intervienen con el niño y la familia llevará a proponer lo mejor para el niño.

El Síndic ha detectado algunas carencias en estos elementos, como por ejemplo la insuficiencia de recursos, que puede provocar que las revisiones sufran retrasos importantes o que se hagan sin el rigor a qué tienen derecho los niños, así como la falta de coordinación entre los servicios y profesionales intervinientes.

f) Los lapsus de tiempo en los que chicos y chicas adolescentes se encuentran huidos del recurso de protección: centro de acogida, centro residencial o familia acogedora: esta situación debe dar lugar a la adopción de medidas urgentes para localizar y proteger al chico o a la chica.

Estas disfunciones se han detectado en la tramitación de los expedientes y a partir de las visitas realizadas a los centros, y ya han sido planteadas anteriormente por el Síndic, que ha solicitado reiteradamente a la Administración que adopte las medidas correspondientes para superar estas situaciones que pueden afectar negativamente a los derechos de los niños en situación de desamparo.

Queja 00993/2011

Un equipo de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) solicitó la intervención del Síndic porque no se aplicaba la propuesta que había elaborado a raíz de la situación de dos hermanos tutelados. Los hermanos habían sido ingresados en diferentes centros por falta de plazas para ambos en un mismo lugar, y una vez hecho el estudio personal y familiar de los chicos, se propuso reunificar-les en un mismo centro, de acuerdo con el deseo expresado por los chicos y el análisis de sus necesidades psicológicas y afectivas. Aun así, la previsión de trasladar a uno de los hermanos al centro residencial de acción educativa del otro se fue posponiendo por ingresos urgentes de niños que tenían que ser separados de su familia de inmediato. El Síndic formuló una sugerencia de reunificación urgente a la DGAIA, que se llevó a cabo poco después.

La acogida residencial de los niños y adolescentes tutelados

El artículo 20 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece una jerarquía entre los recursos alternativos al núcleo familiar del niño: primero, la familia extensa; después, la acogida familiar en familia ajena; después, la adopción y, sólo en el supuesto de que nada de eso sea posible, el acogimiento residencial.

Por otra parte, de los siete tipos de medidas de protección que establece la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, dos hacen referencia a la acogida residencial: la acogida en un centro público o concertado; y cualquier otra medida de tipo asistencial, educativo o terapéutico aconsejable, de acuerdo con las circunstancias del niño o adolescente, tipología de medida que parece hacer referencia al internamiento en centros específicos para necesidades especiales.

La atención residencial ha sido objeto de recomendaciones por parte del Consejo de Europa, como por ejemplo la Recomendación 1071 (1988), sobre el bienestar de los niños: la atención residencial para los niños y los adolescentes; y la Resolución (77) 33, sobre los recursos alternativos a la familia en el sistema de protección, que insiste en que el recurso de protección asignado a un niño o adolescentes cumpla con los requisitos para asegurar el máximo grado de satisfacción de sus necesidades emocionales y de su bienestar físico.

Algunos centros son demasiado grandes y les faltan educadores

El niño tiene derecho a un entorno de crianza, de afecto y de educación que sustituya a los padres y que le cubra las necesidades básicas en la vida cotidiana, así como a recibir la atención y el tratamiento rehabilitador que necesite. La vida de los niños en centros es o puede ser, en sí misma, un instrumento reparador, teniendo en cuenta las circunstancias especiales en las que llegan los niños.

Sin embargo, hay que revisar las condiciones del internamiento desde la perspectiva del tiempo de institucionalización, de los recursos materiales y de infraestructura del cen-

tro, de la calidad de la relación afectiva con los educadores y de la ratio de niños por educador.

Tal y como el Síndic ya ha puesto de manifiesto anteriormente, los centros de Cataluña no siempre cumplen con la condición de ser de pequeñas dimensiones, ya que aún hay tres de más de 40 plazas, incluso alguno de los que han sido renovados recientemente han quedado con el mismo número de plazas. Hay 36 centros residenciales que tienen entre 25 y 30 plazas, y algunos de 35 plazas que con la sobreocupación llegan casi a las 40. Hay centros situados en edificios antiguos, grandes, con grandes distancias interiores y amplios espacios, ubicados en algunos casos lejos de los núcleos de población, que condicionan y dificultan la acción educativa.

Hay que garantizar la formación y las condiciones laborales del personal educador

Por otra parte, el centro debe tener una ratio adecuada de educadores por número de niños acogidos. Ante eso, a partir de las quejas y visitas llevadas a cabo, el Síndic observa ratios inadecuadas de educadores por número de niños acogidos, agravadas por la frecuente falta de sustituciones de las bajas, que tienen que tener una duración de quince días para que se pueda disponer de educador sustituto, y en el supuesto de que coincidan diferentes bajas a la vez, un educador puede acabar haciendo el trabajo de dos. Esta situación conlleva que no haya educadores para acompañar a los niños a las visitas con los padres, al médico, durante las hospitalizaciones, y que en ocasiones se sustituyan por voluntarios.

También, para desempeñar adecuadamente la función socioeducativa, hay que garantizar las condiciones laborales del personal educador en centros. El Síndic ha observado que estas condiciones no siempre son las más adecuadas y ha solicitado su mejora.

Sobre las carencias en las condiciones infraestructurales del espacio que se utiliza como centro, puede destacarse, por ejemplo, el caso de un antiguo centro de acogida para menores inmigrantes no acompañados en una antigua nave industrial, que, por la presión vecinal, se ha reconvertido en un centro residencial de acción

educativa (CRAE) para niños más pequeños. En este caso, se trata de un espacio proyectado para una actividad no relacionada con la residencia de personas, sino para usos industriales y comerciales.

Esta circunstancia puede constituir por sí sola una vulneración del artículo 27 de la Convención, que reconoce “el derecho de los niños y adolescentes a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.” Además, también se observó que las condiciones de habitabilidad no eran las que requería el cuidado de los niños y la subdivisión en grupos no paliaba esta situación.

En conclusión, se considera que de la misma forma que no se ubicaría un parvulario en una antigua nave industrial, no se concibe la ubicación de un CRAE en un espacio como éste, ya que su objetivo es la sustitución temporal del entorno familiar.

También, en otros centros, y en cuanto a la idoneidad del personal, el Síndic ha detectado la existencia de prácticas irregulares por parte

de alguna entidad que gestiona centros y servicios de protección, derivadas de la falta de idoneidad del personal que atiende a los niños y adolescentes, por la falta de formación adecuada, de titulación y de suplencias de las bajas, y por las condiciones laborales de este personal, que no hacen posible el adecuado cuidado de los niños.

En este sentido, el Síndic señaló que si la vida de los niños en centros debe ser, por sí misma, un instrumento reparador del impacto en los niños de las circunstancias especiales que han sufrido en la crianza, con presencia de maltratos y negligencia grave, hay que garantizar un trabajo educativo especializado y una atención individualizada, que sólo son posibles si se cumplen los requisitos y las condiciones laborales de los profesionales que se contratan.

Así, si la Administración delega la guarda de los niños cuya tutela ostenta a entidades, debe supervisar que la guarda se ejerza teniendo en cuenta las mejores condiciones para la crianza de los niños, tal y como se exige a los acogedores y a los padres.

Queja 00540/2011

Profesionales de diferentes servicios de atención a la infancia han denunciado irregularidades por parte de la entidad que gestiona diferentes servicios, como por ejemplo contratación de personal con categoría de integrador social sin titulación ni habilitación de ningún tipo; falta de sustitución de educadores; sueldos muy bajos, incluso para los que tienen la titulación correspondiente; falta de cobertura de plazas de los responsables de los servicios y falta de titulación y habilitación de los responsables de los servicios, entre otros.

El Síndic ha hecho llegar al Departamento de Bienestar y Familia las consideraciones y las sugerencias siguientes: a) que se revisen las titulaciones y la preparación profesional de las personas que ejercen de educadores y de coordinadores de los servicios y centros gestionados por la entidad; b) que se exija el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas de los servicios adjudicados a la entidad, respecto del personal del que debe disponer cada servicio, y c) que se supervise exhaustivamente la cobertura de las bajas de los educadores, ya sea por enfermedad o por vacaciones.

Acompañamiento en el proceso de salida del sistema protector

Los jóvenes tutelados por la Administración que al cumplir dieciocho años no han podido regresar con su familia, y que no disponen de los recursos personales, familiares y laborales necesarios para incorporarse de forma autónoma a la vida adulta, se encuentran ante la dificultad de tener que dejar la protección del centro residencial o de la familia que les acogía. La falta de recursos, precisamente, ha llevado a la Administración, a través del Área de Apoyo al Joven Tutelado y Extutelado (ASJTET), a apoyar a estos jóvenes en los ámbitos de la vivienda, la inserción laboral, el asesoramiento jurídico y psicológico, entre otros, en el marco de este proceso de transición.

Los programas de apoyo a la transición a la mayoría de edad son clave

Hay que recordar que la intervención educativa llevada a cabo durante los años de internamiento en centro o de acogida en familia, en muchos casos, no es suficiente para garantizar que los jóvenes puedan afrontar autónomamente esta transición. Y sin estos niveles de autonomía y sin apoyos adicionales, el abandono del sistema de protección de la infancia puede desembocar en procesos de exclusión social. Esta circunstancia es especialmente problemática entre los chicos y las chicas sin ningún referente adulto o sin apoyo de su comunidad de origen. La falta de apoyo puede provocar que, al cumplir dieciocho años, los jóvenes tengan que regresar al mismo entorno familiar del que meses o años antes habían sido separados por el impacto negativo que generaba sobre su desarrollo personal y educativo. Los programas de apoyo a la transición a la mayoría de edad, precisamente, son recursos alternativos clave para optimizar las oportunidades sociales de estos jóvenes.

La falta de vivienda, la dificultad para encontrar un puesto de trabajo o la falta de apoyo familiar, en último término, inciden negativamente en la capacidad y la posibilidad de cubrir las necesidades más básicas de estos jóvenes, y les dejan en una situación de desventaja social para afrontar su futuro respecto al resto de jóvenes de su segmento de edad. Muchos de estos jóvenes tutelados parten de trayectorias vitales con déficits de socialización y de cuidado adecuado por parte de sus familias, y estos déficits pueden obstaculizar y retardar su proceso madurativo. La prolongación del apoyo más allá de la mayoría de edad, pues, aún se hace

más necesaria entre los jóvenes tutelados y extutelados. La propia separación primeriza del núcleo familiar que supone la tutela por parte de la Administración y la falta de relaciones afectivas estables hace que sea necesaria esta intervención.

Los tres requisitos establecidos en el artículo 146 de la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades de la Infancia y la Adolescencia, para poder acceder a la ayuda de la Administración al llegar a la mayoría de edad (posibilidades escasas de regreso al núcleo familiar, falta de perspectivas de integración en otros núcleos de convivencia, y encontrarse en riesgo de exclusión) están presentes en una gran parte de los chicos y las chicas que llegan a la mayoría de edad en el sistema de protección. Sin embargo, hay tres factores que determinan el acceso efectivo a los programas del ASJTET: la aceptación del joven de acogerse a los programas que se le ofrecen; el posicionamiento positivo y responsable del joven ante su proyecto educativo de transición a la autonomía y la disponibilidad de recursos.

Algunos jóvenes se quejan de que se les crea falsas expectativas respecto de la posibilidad de acceder a un piso asistido

La interpretación de los requisitos que establece la Ley se realiza de acuerdo con estos factores determinantes. Cabría, sin embargo, discernir cuál es el peso de cada uno en la valoración final de admisión del joven. En algunos casos, si bien se valora la conveniencia de ayudar al joven en la vía laboral y en el apoyo económico, se considera que la persona joven no es lo suficientemente madura para hacerse responsable de su proyecto educativo. Si bien el joven considera que lo primordial para poder salir adelante el proyecto personal de autonomía pasa necesariamente por tener un techo garantizado, el ASJTET puede considerar que no da garantías para ofrecerle una plaza en un piso asistido o en una residencia.

Por otra parte, se ha observado, en algún caso, la discrepancia entre la valoración del equipo técnico correspondiente sobre las posibilidades del joven de regresar a su hogar, así como sobre sus capacidades y habilidades. En estos casos, la queja del joven se fundamenta en el hecho de que se le crea unas expectativas y posibilidades, y posteriormente, sin ningún incumplimiento aparente por su parte ni ningún cambio externo que lo justifi-

que, se le deniega el acceso a una plaza en piso asistido. En este sentido, hay que ser cuidadosos en la interpretación del requisito “falta de posibilidades de regreso”, teniendo en cuenta la problemática del entorno familiar que ha motivado la entrada del joven en el sistema de protección, que, a menudo, no ha mejorado.

El caso de los jóvenes extranjeros no acompañados que han sido expulsados del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia por mayoría de edad médica, una vez practicadas las correspondientes pruebas médicas de determinación de la edad, y que no han contado con un acompañamiento adecuado en su proceso de desinternalización del sistema de protección por parte de las administraciones competentes, presenta connotaciones singulares, pero también se detectan insuficiencias en la actuación de la administración responsable.

Hay que consolidar el acompañamiento a la mayoría de edad para todos los jóvenes extranjeros no acompañados

En este sentido, muchos de los casos denunciados al Síndic son de jóvenes que han sido tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), aunque sea a través de medidas provisionales de desamparo preventivo, y que cuentan con documentación en regla que acredita legalmente una situación de minoría de edad.

El Síndic constata que en su proceso de desinternalización algunos de estos jóvenes no han contado con un acompañamiento suficiente por parte de la DGAIA, o de los profesionales de los centros donde residían, hacia los dispositivos de transición a la mayoría de edad existentes o alternativamente hacia los servicios de la red de adultos, a fin de tener cubiertas sus necesidades básicas y de encontrar apoyo para su integración social. En varios casos, a

la hora de abandonar el centro, los jóvenes únicamente contaban con la dirección de las oficinas del SAIER de Barcelona o de algún servicio residencial, como por ejemplo los centros de primeras atenciones de la ciudad de Barcelona, sin un proceso de derivación consistente y bien planificado.

En este sentido, cabe destacar en positivo, entre otros, la función que desempeña el ASJTET, que atiende a muchos de estos jóvenes en sus diferentes programas, o la función desempeñada por los recursos residenciales de estancia temporal para el acompañamiento de jóvenes extranjeros no acompañados que ha puesto en funcionamiento el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona (30 plazas), para atender los casos en los que la edad que consta en el pasaporte y la edad médica determinada por las pruebas de edad difiere, con el apoyo de las administraciones que lo integran y de diferentes entidades de acción social especializadas en la atención de población inmigrada.

En el marco de la actividad del Síndic de Greuges, sin embargo, se pone de manifiesto que estos dispositivos no sirven para dar respuesta a la diversidad de situaciones que se dan entre los jóvenes extranjeros no acompañados que abandonan el sistema de protección por mayoría de edad. El Síndic considera que cualquier joven extranjero inmigrado no acompañado que abandona un centro de protección por mayoría de edad debería poder contar con un acompañamiento por parte del Departamento de Bienestar Social y Familia en su proceso de desinternalización y de transición a la mayoría de edad, especialmente si se tiene en cuenta la falta de referentes familiares de apoyo en su proceso de integración social y sus necesidades de acogida derivadas de su reciente llegada a nuestro país. Así pues, el Síndic ha recomendado que se consoliden las actuaciones de acompañamiento a la transición a la mayoría de edad para la diversidad de jóvenes extranjeros inmigrados no acompañados, no sólo para determinadas tipologías de jóvenes, aunque sea a través dispositivos diferenciados en función de perfiles con necesidades también diferenciadas.

Queja 02766/2011

Una chica ingresada en un centro de acogida presenta queja por el cese del alargamiento de las medidas asistenciales que acordó con el centro mientras esperaba obtener plaza en un piso asistido del Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados (ASJTET). En relación con este caso, el Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia, por un lado, que se revise el cese del alargamiento de las medidas asistenciales y la denegación de la plaza de piso asistido, mediante una nueva valoración del acuerdo de alargamiento de medidas asistenciales; y por otro, que se informe a la chica con exactitud sobre la valoración realizada y sobre los motivos que la justifican.

Procedimiento de declaración de idoneidad en los procesos de adopción

La concepción de la adopción como una medida de protección de la infancia, orientada a proteger y respetar los derechos del niño, garantizando siempre su interés superior, comporta llevar a cabo un estudio en profundidad de las garantías de idoneidad de los adoptantes, en interés superior de los niños.

Puesto que la adopción es una medida de protección de la infancia, y a fin de encontrar a una familia que se adecue al máximo a las necesidades del niño en concreto, las personas que solicitan adoptar un niño deben pasar un proceso de preparación y valoración para entender las necesidades específicas de los niños susceptibles de ser adoptados y reflexionar sobre las motivaciones para adoptar y sus propias capacidades para dar respuesta a las necesidades de los niños.

Se han recibido quejas por falta de profesionalidad y de respeto de la entidad que valora la idoneidad

Las familias que quieren adoptar siguen un proceso de formación y valoración a través de las instituciones colaboradoras de integración familiar (ICIF), acreditadas por la Generalitat (art. 8, apartado a) del Decreto 337/1995, de 28 de diciembre, sobre Acreditación y Funcionamiento de las Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar y de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional.

Algunas personas que presentan quejas a la institución coinciden en mostrar la disconformidad con el procedimiento de valoración de la idoneidad para adoptar por parte de la ICIF contratada, y en aducir una falta de profesionalidad en su actuación, que consideran parcial, subjetiva o no sometida a criterios técnicos, objetivos y de rigor. Algunas personas interesadas, independientemente del sentido de la valoración final sobre si son idóneas o no, quieren mostrar su desacuerdo con la falta de profesionalidad, respeto y deferencia de la entidad que les ha valorado.

Al respecto, el Síndic siempre recuerda a las personas interesadas que el objetivo de este

proceso para determinar la idoneidad no es el interés y el deseo de la familia que quiere adoptar, sino que tiene que partir y tener como finalidad el derecho y el interés superior del niño de vivir en el seno de una familia que pueda atender sus necesidades.

Con todo, pese a que la función de la institución no es analizar las valoraciones técnicas que surgen del proceso de estudio de la idoneidad ni el resultado de este estudio, el Síndic, después de analizar el contenido de diferentes quejas recibidas sobre esta cuestión, sí que ha querido analizar más a fondo cómo se llevan a cabo estos estudios, por lo que ha abierto la actuación de oficio A/O 02006/2011, destinada a estudiar globalmente los aspectos de procedimiento y forma en los estudios valorativos de la idoneidad para adoptar.

En la tramitación de quejas concretas, el Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia la necesidad de introducir medidas para mejorar la calidad de intervención de las ICIF, así como para supervisar su actuación.

En el marco de esta actuación de oficio, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado a la institución que uno de los objetivos actuales de trabajo del ICAA es la reforma del proceso de valoración y de formación de los solicitantes de adopción, y este objetivo se enmarca dentro del Plan de Gobierno 2011-2014.

Así, entre los objetivos del ICAA está la revisión del actual modelo de valoración y de formación de las familias adoptivas, que se llevará a cabo mediante un trabajo conjunto con las ICIF.

Hay que garantizar que los estudios de idoneidad se fundamenten, exclusivamente, en criterios técnicos

Contrariamente, en lo que concierne a la necesidad de realizar un seguimiento del grado de satisfacción de las familias, también sugerido por el Síndic, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha comunicado que actualmente ya se pasa a las familias un cuestionario de valoración de las ICIF, de cuyo resultado se realiza, posteriormente, un análisis cualita-

tivo, y resulta que la intervención realizada por las ICIF obtiene una valoración global óptima porque es la más alta del cuestionario.

El Departamento de Bienestar Social y Familia también indica que el proceso de evaluación de la idoneidad para la adopción es un proceso complejo y, en ocasiones, doloroso, puesto que se abordan aspectos personales, psicológicos y emocionales, especialmente cuando el resultado final no se corresponde con el deseo y las expectativas de las familias.

Sin embargo, las quejas presentadas por las personas interesadas versan sobre valoraciones de los técnicos, presuntamente subjetivas; comentarios que, presuntamente, no se fundamentan en criterios técnicos; falta de adecuación del tono utilizado por los profesionales durante las entrevistas; falta de atención y de respuesta a las demandas formuladas a los técnicos o a la ICIF, tanto presencialmente

como por carta o por teléfono; desacuerdo con la forma de comunicarles las valoraciones técnicas y los motivos que las fundamentan; rigidez profesional y falta de empatía a la hora de ponerse en la piel de los solicitantes de adopción y tratar el proceso de estudio de su idoneidad con profesionalidad y delicadeza, e desinformación respecto del procedimiento, etc.

Por ello, el Síndic ha vuelto a sugerir al Departamento de Bienestar Social y Familia, por una parte, que estructure el marco de herramientas y técnicas de entrevista que deben utilizar y respetar los profesionales competentes en el estudio de idoneidad para emitir un informe valorativo de estas circunstancias y, por otra parte, que se asegure que se tiene un conocimiento efectivo del mismo, para evitar el traslado de percepciones subjetivas de los técnicos a las personas entrevistadas y garantizar que los estudios se fundamenten, exclusivamente, en criterios técnicos.

Queja 05369/2011

Los promotores de la queja muestran su disconformidad con el proceso seguido para la valoración de la idoneidad porque consideran que no se puede llegar a un diagnóstico de trastorno de personalidad basándose sólo en entrevistas, y sin utilizar otras herramientas objetivas de valoración psicológica, como por ejemplo tests y otras pruebas médicas diagnósticas reconocidas.

Además, las personas interesadas adjuntan informes de dos médicos psiquiatras diferentes, que les han practicado varios tests y pruebas objetivas, cuyos resultados no permiten establecer un diagnóstico de trastorno de la personalidad.

Finalmente, las personas interesadas dejan constancia que todo este proceso les ha llevado a una decepción y un trastorno en el ámbito personal y de pareja, difícil de reparar.

El Síndic se ha dirigido a la Administración para solicitarle información sobre este asunto.

La aplicación del protocolo SAVRY en el ámbito de la justicia juvenil. Vulneraciones de derechos y dificultad en el ejercicio de la función educadora de los profesionales

En julio de 2011 el Síndic remitió al Departamento de Justicia una serie de consideraciones con relación al protocolo SAVRY y le solicitó una nueva valoración de la cuestión, dado el cambio producido en el Gobierno y en la titularidad de este departamento.

Asimismo, en noviembre de 2011 las personas interesadas en los expedientes 01357/2008 y 00440/ 2009, relativos al SAVRY, se volvieron a dirigir al Síndic para exponer nuevamente varias cuestiones relacionadas con este protocolo y, en concreto, en referencia a algunas de las informaciones facilitadas al Síndic por el Departamento de Justicia.

El protocolo no debería aplicarse de forma automática a menores sin condena judicial

El Síndic ha trasladado al Departamento estas valoraciones, que confirman algunas de las preocupaciones manifestadas por la institución en relación con el SAVRY y que también hacen referencia a la forma en la que se está aplicando y a los efectos que se derivan del mismo, y le ha solicitado una nueva valoración.

En relación con los casos en los que se aplica el SAVRY, hay que señalar que se mantiene la aplicación del protocolo a menores a los que no se ha impuesto una medida judicial. En este sentido, el SAVRY se aplica a:

1. todos los casos con medida de internamiento;
2. todas las libertades vigiladas;
3. menores sobre los que la Fiscalía solicita un informe de asesoramiento cuando:
 - el menor está imputado en un delito con violencia o intimidación;
 - el menor está imputado en un delito sin violencia o intimidación, si tiene tres o más expe-

dientes anteriores abiertos en la Fiscalía de Menores;

- el menor está en medida cautelar por el delito imputado.

Según esta información, el protocolo SAVRY, con un contenido de preguntas con una grave incidencia en la intimidad de los menores y sus familias, se continúa aplicando de forma automática a menores en relación con los cuales no ha habido condena judicial. En este sentido, destaca el hecho de que se aplica a menores no condenados a los que se imputa un delito sin violencia por el hecho de tener tres o más expedientes abiertos de los que puede no resultar condena alguna.

Es preciso remarcar el hecho de que, según los profesionales promotores de las quejas, este protocolo fue creado en su día para valorar el riesgo de reincidencia de violencia en población reclusa condenada por delitos con violencia y, sin embargo, el Departamento de Justicia lo aplica como instrumento para valorar el riesgo de reincidencia de cualquier tipo de conducta delictiva.

En cuanto a la obligatoriedad de plantear todas las preguntas que contiene el SAVRY, se confirma el planteamiento obligatorio por parte de los profesionales de todos los factores de riesgo incluidos en el SAVRY, que no permite la inclusión de otros, ni tampoco factores de protección diferentes a los previstos.

De esta forma, se mantiene el planteamiento automático de cuestiones referidas a la intimidad de los menores que pueden no resultar necesarias o relevantes para elaborar el informe en relación con el menor concreto.

La aplicación del protocolo no tiene en cuenta la consideración del interés superior del menor con el que se interviene

Respecto a la incidencia del SAVRY en la función educativa de los profesionales, la obligatoriedad de aplicar el SAVRY también ha tenido una incidencia negativa en la intervención educativa de los profesionales que se tienen que encargar de ello, puesto que su encargo no es valorar la incidencia del

riesgo de reincidencia. Para el equipo de asesoramiento presentencial, el encargo es estudiar y valorar la situación personal, familiar y social de los jóvenes, elaborar informe y elevarlo al Ministerio Fiscal. En el caso de los equipos encargados de la libertad vigilada, deben llevar a cabo una intervención educativa y rehabilitadora, partiendo del establecimiento de una relación de respeto y confianza, pero sobre todo, de la potenciación de los recursos positivos de los chicos y chicas, no de sus déficits.

En este sentido, hay que recordar que la intervención de los equipos técnicos va más allá de la emisión de los informes y que, aparte de asistir a los jueces y al Ministerio Fiscal, los equipos técnicos deben prestar asistencia profesional al menor desde el momento en el que se le detiene (artículo 4 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores).

Así, la justicia de menores tiene un carácter eminentemente educativo y responsabilizador, que debe regir todas las actuaciones de la Administración en este ámbito, así como la de los equipos técnicos en la elaboración de los informes. Esta función puede verse comprometida por una actuación inicial obligatoria, que no tiene un carácter educativo ni rehabilitador, sino un fuerte componente de control de los delitos y de las predisposiciones delictivas del joven, en un momento especialmente relevante en su proceso de transición y de incorporación a la edad adulta.

En lo concerniente a los principios que tienen que regir la actuación de las administraciones en el ámbito de la justicia juvenil, la Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil, regula los principios que deben regir la actuación de las administraciones públicas en este ámbito. Entre estos principios se prevén:

1. la prevalencia del interés superior de los menores de edad sobre cualquier otro interés concurrente;
2. la adecuación de las actuaciones a la edad, la psicología, la personalidad y las circunstancias personales y sociales de los jóvenes;
3. la aplicación de programas fundamentalmente educativos, promotores y no represivos, que les fomenten el sentido de la responsabilidad, el respeto de los derechos y la libertad de los demás, y una actitud constructiva hacia la sociedad;
4. la ausencia de ingerencias innecesarias en la vida privada de los menores o de las familias respectivas, en las actuaciones profesionales que se lleven a cabo.

La aplicación del protocolo SAVRY no tiene en cuenta estos principios. En relación con el interés superior del menor, por ejemplo, si bien se considera de forma genérica en relación con la reincidencia, no tiene en cuenta la consideración del interés superior del menor concreto con el que se interviene, ni el hecho de que las cuestiones planteadas o parte de éstas pueden resultar irrelevantes para informar sobre su situación o directamente perjudiciales para su interés.

En este sentido, el establecimiento de un cuestionario obligatorio, aplicable de forma generalizada a todos los menores o grupos de menores a los que se aplica el protocolo, impide adecuar la actuación del profesional que emite el informe a la edad y las circunstancias del chico, tal y como requiere la ley; condiciona la relación profesional y la futura intervención educativa, y puede generar ingerencias innecesarias en la vida de los menores al obligar a los profesionales a pedir información a los menores que puede resultar irrelevante en el caso concreto.

La aplicación de las pruebas de edad a los menores extranjeros no acompañados

A lo largo de los últimos años, el Síndic de Greuges ha recibido numerosas quejas en relación con el proceso de determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados, por la falta de garantías jurídicas y médicas de las pruebas, y por déficits en el ejercicio de la función protectora por parte de la Administración. El Síndic considera que el deber de los organismos competentes de comprobar la veracidad de los documentos de los menores extranjeros no acompañados y la existencia de posibles irregularidades en algunos de estos documentos no pueden dar lugar a procedimientos que no garanticen el interés superior del menor. Hay que evitar que ningún menor de edad sea considerado mayor de edad pese a no serlo realmente.

De hecho, en parte, esta falta de garantías viene fundamentada por los problemas de fiabilidad que tienen las pruebas médicas practicadas para determinar la edad. Hay un acuerdo entre la comunidad científica a nivel internacional de que las pruebas de determinación de la edad presentan márgenes de error significativos. Por ejemplo, el estudio radiográfico de la muñeca por el método de Greulich y Pyle (edad ósea) presenta un margen de error de +/-1,7 años. Pese a que la combinación de diferentes métodos aumenta la eficacia de predicción de la edad cronológica, esta predicción continúa sin ser plenamente fiable.

El procedimiento para determinar la edad de los menores extranjeros no acompañados puede vulnerar los derechos de los niños

Más allá de estos problemas de fiabilidad, sin embargo, la falta de garantías de los menores extranjeros no acompañados en este proceso tiene que ver, en primer lugar, con las situaciones que determinan la práctica de las pruebas de determinación de la edad, como por ejemplo:

- Consideración como indocumentados (requisito previsto en el ordenamiento jurídico

para la determinación de la edad) de los menores que presentan pasaportes legalmente expedidos por sus países de origen o no declarados inválidos por ningún organismo competente, con validez para acreditar su identidad ante los organismos oficiales, lo que lleva a estos jóvenes a una situación de limbo legal.

- Invalidación de la documentación aportada, sin llevar a cabo de forma sistemática las comprobaciones correspondientes con las autoridades de los países de origen de los jóvenes, sobre la validez y las condiciones de tramitación de esta documentación.
- Consideración del informe forense como prueba pericial definitiva, no incumplida, pese a que algunas sentencias hayan dado más validez al pasaporte que a las pruebas médicas.
- Práctica de las pruebas médicas, no sólo en caso de dudas razonables sobre la edad, sin tener en cuenta el principio favor minoris, o en casos de jóvenes que tienen en el pasaporte una edad muy próxima a la mayoría de edad (más de 17,5 años), sin tener en cuenta el principio de proporcionalidad que debe ponderar el inicio del proceso.

En segundo lugar, el Síndic de Greuges también ha detectado una falta de garantías jurídicas, médicas y procedimentales en la propia práctica de las pruebas, como:

- Falta de asistencia letrada a lo largo del proceso, teniendo en cuenta el derecho de los jóvenes a ser informados y escuchados, y falta de asesoramiento profesional que vele por el respeto de sus derechos e intereses (por ejemplo, en el periodo de alegaciones previsto).
- Existencia de casos en los que no hay constancia (lo cual no significa que no se hayan practicado otras pruebas) de que la Fiscalía haya ordenado la práctica de, como mínimo, dos pruebas radiológicas, o bien del informe forense correspondiente.
- Deficiencias destacables relacionadas con el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por los diferentes especialistas en la elaboración de los informes médicos que utiliza la Fiscalía para determinar la edad de estos jóvenes: en la mayoría de los informes médicos elaborados a los que ha tenido acceso el Síndic de Greuges en los últimos años no se explicita la probabilidad de la edad estimada, ni los márgenes de error existentes, ni el intervalo de desviaciones en torno a la edad estimada; muchos de los informes periciales analizados no explicitan que las estimaciones

forenses de la edad basadas en estos criterios están sujetas a un riesgo de error no despreciable; muchos de los informes médicos analizados contienen expresiones que, a criterio de los fiscales especialistas en menores y extranjería del conjunto del Estado, deberían ser admisibles y que remiten a estimaciones de la edad poco precisas y aproximativas (con expresiones como por ejemplo “aproximadamente”, “alrededor de” o “superior a); en algún caso, si existe discrepancia entre los resultados de las diferentes pruebas practicadas, no se elige como edad estimada la edad que resulta de la prueba que aporta un valor menor.

Y, finalmente, sobre el ejercicio de la función protectora por parte de la Administración, la falta de garantías se centra en aspectos como:

- Falta de conocimiento por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), en numerosos casos, de la práctica de las pruebas médicas de determinación de la edad por parte de la Fiscalía, situación que impide a la administración competente para la protección de menores cumplir plenamente con el artículo 110.2 de la Ley de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, que establece el deber de garantizar la atención inmediata mientras se realizan las pruebas de determinación de la edad.
- Falta de acompañamiento de los jóvenes por parte de la DGAIA, en determinados casos, a lo largo del proceso de determinación de la edad, bien durante la estancia en las dependencias

de la Fiscalía (donde sí son atendidos por educadores al servicio de la Administración si pasan el tiempo de espera en el espacio de detención), bien durante la realización de las pruebas (traslado a hospital, etc.).

- Declaración del desamparo preventivo y su tutela, en diferentes casos, en el supuesto de que el resultado de las pruebas determine la minoría de edad del joven, meses después de la detección y realización de las pruebas.

La DGAIA debe ser más activa en la defensa de los derechos de los jóvenes extranjeros no acompañados

Ante esta situación, en el marco de la actuación de oficio 05829/2009, el Síndic de Greuges ha sugerido a las diferentes administraciones implicadas, especialmente a los departamentos de Bienestar Social y Familia, de Interior, de Justicia y de Salud, la necesidad de corregir estas carencias, y de dotar el proceso de determinación de la edad de plenas garantías jurídicas, médicas y procedimentales. En particular, el Síndic también ha instado a la DGAIA, como administración competente en materia de protección de menores, que asuma un posicionamiento más activo en la defensa de los derechos de los menores (o presuntos menores, mientras no se determine su mayoría de edad) a lo largo de este proceso.

Actuaciones de oficio

AO 01861/2011
y 17 más
En tramitación

Expulsión de un menor de un centro de acogida

A raíz de la expulsión de un menor extranjero no acompañado de un centro de acogida después de haberle practicado las pruebas para determinar su edad, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para aclarar los hechos y valorar la actuación de las administraciones implicadas.

AO 00153/2011
Finalizada

Situación de riesgo de dos niños

Tras tener conocimiento de la situación de riesgo en la que se encuentran dos niños, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar la situación y buscar posibles soluciones.

AO 00521/2011
En tramitación

Estudio del funcionamiento de un centro de acogida de Mataró

Como consecuencia de las quejas vecinales del barrio de Mataró en el que se ubica un centro de acogida, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar su funcionamiento y la atención que reciben los menores en él.

AO 00560/2011
En tramitación

Situación de los residentes en un CRAE de Salt

Tras tener conocimiento de la previsión de traslado de un grupo de chicos residentes en el CRAE del municipio, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para investigar este caso.

AO 01519/2011
Finalizada

Estudio del funcionamiento de un centro de acogida de Girona

A raíz de un presunto maltrato en un centro de menores de Girona, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 01902/2011
En tramitación

Situación de riesgo de una menor

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para evaluar la posible situación de riesgo de una menor, cuyos padres supuestamente consumen estupefacientes.

AO 02006/2011
En tramitación

Análisis de los aspectos de procedimiento y forma en los estudios de valoración de la idoneidad para adoptar

Teniendo en cuenta varias quejas en desacuerdo con diferentes aspectos de procedimiento y la forma durante el estudio de la idoneidad para adoptar, el Síndic decide abrir esta actuación de oficio, a fin de analizar la necesidad de introducir medidas para mejorar la calidad de intervención de las instituciones colaboradoras de integración familiar.

AO 02143/2011
En tramitación

Circuitos de transición de los jóvenes extranjeros no acompañados

Dada la falta de recursos de transición para jóvenes extranjeros no acompañados, los problemas de desinternalización y la falta de implicación de las administraciones afectadas en esta cuestión, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la situación y formular propuestas de mejora.

AO 02622/2011
En tramitación

Estudio del funcionamiento de un centro de acogida

A raíz de las quejas recibidas en relación con un centro de acogida, el Síndic inicia una actuación de oficio para estudiar su situación y la garantía de los derechos de los niños ingresados en el mismo y, si procede, hacer propuestas de mejora.

AO 04589/2011
En tramitación

Situación de riesgo de dos niños

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar la presunta falta de actuación de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y de un equipo de atención a la infancia y la adolescencia, en cuanto a un posible maltrato y abuso sexual a dos menores.

AO 04772/2011
En tramitación

Plazas del Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales para chicos y chicas tutelados mayores de edad incapacitados o en proceso de incapacitación

A partir de una queja recibida, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para evaluar la disponibilidad de plazas tanto en los centros residenciales de acción educativa como en los centros del Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales para chicos y chicas tutelados mayores de edad incapacitados, o en proceso de incapacitación, así como el protocolo que se sigue en los traslados de centro.

AO 04781/2011
En tramitación

Estudio y seguimiento de la elaboración de unos circuitos de actuación ante las situaciones de maltrato infantil en la ciudad de Barcelona

A raíz de una queja se detectaron disfunciones en la aplicación del protocolo de actuación en situaciones de maltrato infantil. La Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia comunicó al Síndic el inicio de un proceso de elaboración de un nuevo protocolo de actuación ante estas situaciones, aplicable en la ciudad de Barcelona. El Síndic abre una actuación de oficio para estudiarlo y realizar su seguimiento.

AO 04954/2011
En tramitación

Análisis de un aspecto del Código Civil que puede entrar en contradicción con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño

Puesto que el libro segundo del Código Civil de Cataluña mantiene la facultad de los progenitores de corregir a los hijos, lo que puede entrar en contradicción con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, el Síndic decide abrir una actuación de oficio a fin de estudiar esta cuestión.

AO 05518/2011
En tramitación

Estudio del funcionamiento de un centro de atención a niños con discapacidad

A partir de una queja sobre la atención que se da a los niños con discapacidad en un centro, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar si se adecua a sus necesidades.

AO 06965/2011
En tramitación

Desigualdades en el acceso de los niños a las actividades de ocio

A la vista de las desigualdades existentes en el acceso al ámbito del ocio, y puesto que se considera que estas desigualdades vulneran el derecho de los niños a su desarrollo máximo en condiciones de igualdad, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar y estudiar el sistema de acceso actual.

AO 07826/2011
En tramitación

Estudio del funcionamiento de un centro de menores de Esparreguera

A raíz de presuntas irregularidades en el funcionamiento de un centro de menores de Esparreguera, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 08008/2011
En tramitación

Institucionalización de larga duración de dos hermanos en un centro

Tras tener conocimiento de la institucionalización de larga duración de dos hermanos en un centro, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar la actuación de la Administración en este caso.

AO 08009/2011
En tramitación

Seguimiento postadoptivo de los niños adoptados

Teniendo en cuenta que durante las diferentes etapas de la adopción de los niños se presentan muchas situaciones de desajuste familiar y personal que requieren la intervención de los especialistas, el Síndic inicia una actuación de oficio para valorar el seguimiento postadoptivo que se realiza de los niños adoptados y para formular, si procede, propuestas de mejora.

7. MEDIO AMBIENTE

Medio ambiente en cifras

El ruido de los establecimientos públicos y las actividades recreativas en espacios abiertos

La calidad ambiental del agua

El agua como bien básico de consumo

Los derechos de información y de participación ciudadana en el medio ambiente

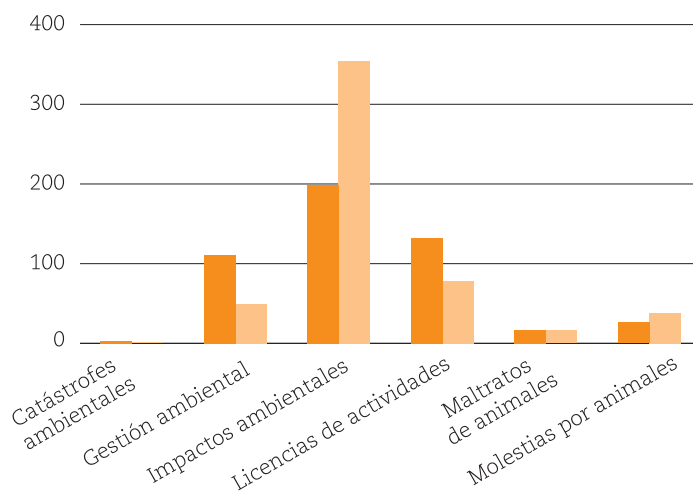
Las perreras municipales y su financiación

Actuaciones de oficio

Medio ambiente en cifras

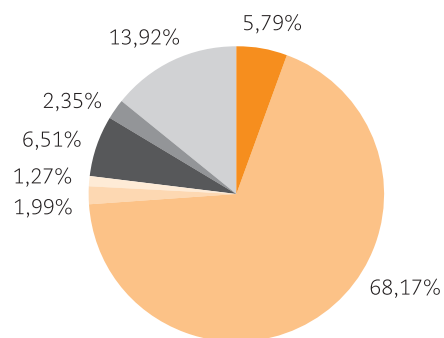
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Medio ambiente	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catástrofes ambientales	3	-	1	4
Gestión ambiental	111	-	49	160
Impactos ambientales *	198	1	354	553
Licencias de actividades	132	-	78	210
Maltratos de animales	17	-	16	33
Molestias por animales	26	-	38	64
Total	487	1	536	1.024



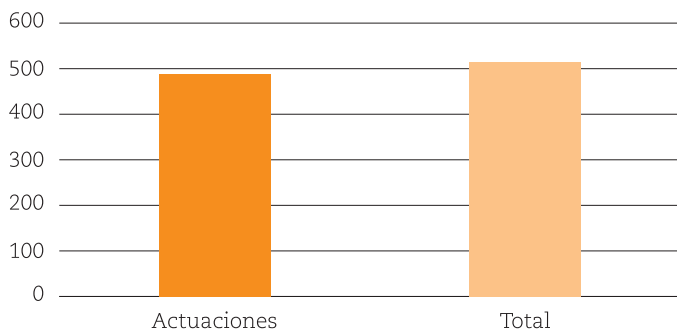
* Impactos ambientales

	Total (%)
Antenas	5,79%
Contaminación acústica	68,17%
Contaminación de aguas	1,99%
Contaminación lumínica	1,27%
Contaminación odorífera	6,51%
Emisiones de gases	2,35%
Otros	13,92%
Total	100%



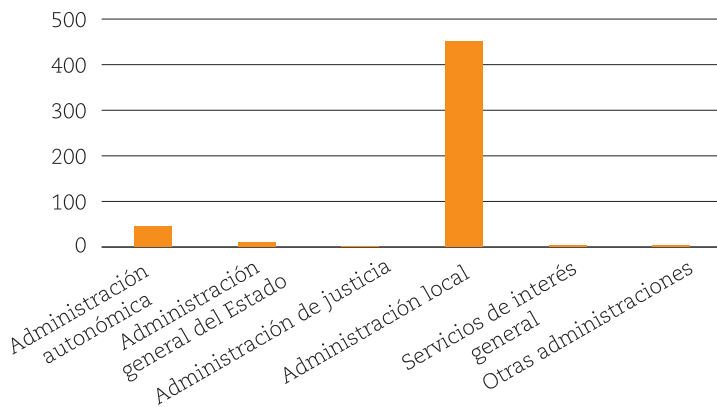
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedients con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	467	467
Dos administraciones afectadas	20	40
Ocho administraciones afectadas	1	8
Total	488	515



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2011

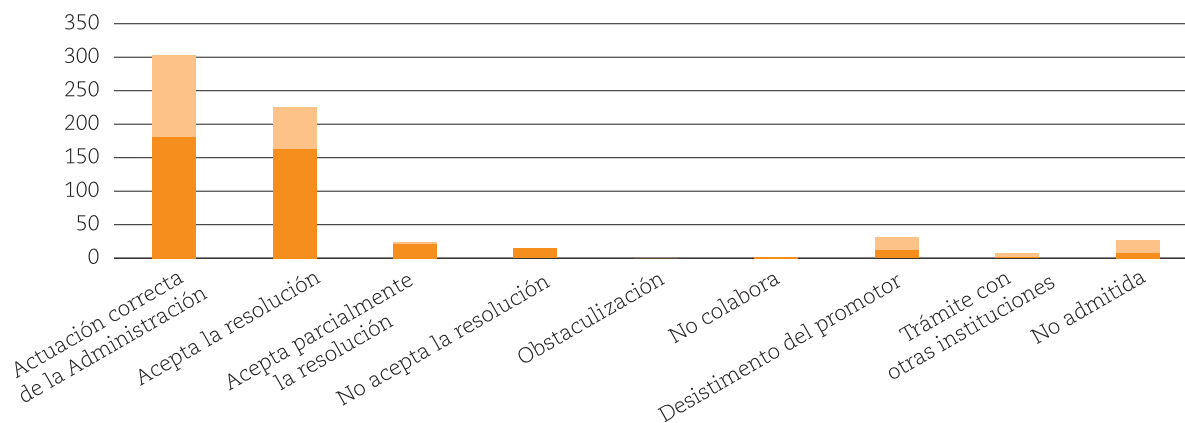
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	44	1	45
Administración general del Estado	10	-	10
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	444	7	451
Servicios de interés general	4	-	4
Otras administraciones	4	-	4
Total	507	8	515



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

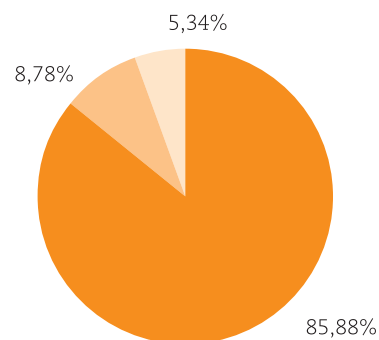
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	75	258	333	34,54%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	52	251	303	31,43%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	23	7	30	3,11%
Actuaciones finalizadas	393	212	605	62,76%
Actuación correcta de la Administración	181	121	302	31,33%
- Antes de la investigación del Síndic	78	66	144	14,94%
- Después de la investigación del Síndic	103	55	158	16,39%
Acepta la resolución	163	62	225	23,34%
Acepta parcialmente la resolución	21	2	23	2,39%
No acepta la resolución	14	-	14	1,45%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	2	-	2	0,21%
Trámite con otras instituciones	11	20	31	3,22%
Desistimiento del promotor	1	7	8	0,83%
No admitida	8	18	26	2,70%
Total	476	488	964	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	225	85,88%
■ Acepta parcialmente la resolución	23	8,78%
■ No acepta la resolución	14	5,34%
Total	262	100%



El ruido de los establecimientos públicos y las actividades recreativas en espacios abiertos

La contaminación acústica se ha convertido en una de las principales preocupaciones ambientales, especialmente para los ciudadanos que viven en zonas urbanas en las que se han desarrollado con intensidad actividades de ocio, como bares, restaurantes y discotecas.

Frecuentemente, estas actividades disponen de terrazas en la vía pública, lo cual genera molestias por ruidos a los vecinos que ocupan las viviendas más próximas. En último lugar, los horarios de apertura de los establecimientos contribuyen también en ocasiones a vulnerar el derecho a gozar de un medio ambiente saludable y de calidad.

Estas situaciones son motivo habitual de quejas al Síndic y por ello también merecieron una atención destacada en el *Informe sobre contaminación acústica*, publicado en enero de 2007.

Los establecimientos con terrazas al aire libre tienen la obligación de evitar las molestias en el entorno y los ayuntamientos deben garantizarlo

Las consideraciones que se hacían en el mencionado informe son plenamente vigentes hoy, teniendo presente que la actividad desarrollada al aire libre no tiene más protección acústica que la que puedan tener las propias viviendas afectadas. Por eso es incuestionable que la decisión sobre el otorgamiento de la autorización no se agota con el título competencial relativo al dominio público, sino que se deben tener en cuenta otros condicionantes jurídicos, como es el caso de la protección del medio ambiente. En este sentido, el uso de la vía pública no debe comportar un atentado contra las normas protectoras del medio ambiente. No se puede olvidar que el derecho a un medio ambiente adecuado implica el derecho a un medio ambiente acústicamente no contaminado. Por lo tanto, las terrazas o los veladores al aire libre están sometidos a la obligación genérica de evitar las molestias y los efectos negativos en el entorno y los ayuntamientos han de intervenir para garantizarlo.

En este sentido, es preciso remarcar que algunas ordenanzas municipales reguladoras de la convivencia, los ruidos o el espacio público determinan que, sin perjuicio de la responsabilidad de los infractores, los titulares de los establecimientos públicos que utilicen la vía pública son los responsables de las molestias ocasionadas por las personas que ocupen las mesas situadas en el exterior y que la reiteración de estas infracciones puede dar lugar a la retirada de la autorización de ocupación de la vía pública por parte del Ayuntamiento.

También la Ley 11/2009, del 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, establece que los espectadores, los participantes y los usuarios de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas tienen la obligación de adoptar una conducta, a la entrada y a la salida del establecimiento, que garantice la convivencia entre los ciudadanos y no perturbe el descanso de los vecinos.

Por otra parte, los festivales, conciertos de fiesta mayor o actividades similares que suelen celebrarse en espacios abiertos, como calles, plazas o parques, también son un motivo frecuente de queja, especialmente por parte de los vecinos más cercanos, que son los que han de soportar con más intensidad las molestias que suponen estos actos, y la ley mencionada es aplicable a este tipos de espectáculos públicos.

Hay que valorar el impacto acústico de los espectáculos públicos que se realizan en plazas y calles

Por todo ello, a partir de la entrada en vigor, el 28 de septiembre de 2010, del Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas, los espectáculos públicos y las actividades recreativas de carácter extraordinario sujetas a licencia municipal han de cumplir una serie de requisitos generales (art. 111), entre los cuales figura la presentación de una valoración del impacto acústico del espectáculo público o de la actividad recreativa, debiendo, si procede, adoptar las medidas necesarias para prevenirlo y minimizarlo.

A la vez, el artículo 112 del mismo Decreto establece que únicamente se pueden organizar en espacios abiertos espectáculos públicos o actividades recreativas que se encuentren en una de las circunstancias siguientes: *a)* se celebren con motivo de fiestas y verbenas populares o de festivales o certámenes que cuenten con una amplia participación de la población directamente afectada; *b)* se celebren en fechas o vigiliás festivas, dentro de horarios en que su impacto sea admisible por los usos sociales mayoritarios; o *c)* se celebren en lugares situados a la distancia necesaria de los núcleos

habitados, de manera que no causen molestias perceptibles a los vecinos.

En consecuencia, y para garantizar que los espectáculos públicos y las actividades recreativas (festivales de música o conciertos de fiesta mayor, por ejemplo) no vulneren los derechos de los vecinos, el Síndic recuerda la obligación de analizar detenidamente el impacto acústico a fin de que, si fuese necesario, se tomen las medidas correctoras más adecuadas para reducir los niveles de inmisión sonora a lo que establece la normativa.

Queja 01523/2011

Ante la queja de un vecino por las molestias que ocasionaba la celebración de un festival de música en un equipamiento municipal hasta altas horas de la madrugada, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento de Vilanova y la Geltrú.

A partir de la información recibida, se pudo constatar que el titular de la licencia aportó documentos elaborados por las empresas suministradoras de diversos equipos, como amplificadores o altavoces, que, a criterio de esta institución, difícilmente se podrían considerar como un estudio del impacto acústico de la actividad.

Por ello, el Síndic recordó al Ayuntamiento que, según la normativa vigente, los espectáculos públicos y las actividades recreativas de carácter extraordinario sujetas a licencia municipal deben cumplir una serie de requisitos generales (art. 111), entre los cuales consta la presentación de una valoración del impacto acústico del espectáculo público o de la actividad recreativa y, si procede, adoptar las medidas necesarias para prevenirlo y minimizarlo.

La calidad ambiental del agua

El ciclo del agua comprende todas las actividades de captación, almacenaje, transporte, tratamiento y saneamiento, fases en las que intervienen diversas administraciones, esencialmente, la Agencia Catalana del Agua (en adelante, ACA) y los entes locales. El agua es un recurso escaso e indispensable para la vida y para el desarrollo armónico y sostenible de las actividades económicas, el uso y la gestión de la cual se debería regir por los principios de moderación, eficiencia, ahorro y reutilización.

La Directiva marco del agua, aprobada el año 2000, intenta dar un marco de actuación común para la gestión del agua en todos los Estados miembros de la Unión Europea. Para conseguir el buen estado de las aguas al final del 2015, objetivo fundamental de la Directiva, ésta exige una serie de trabajos que es preciso llevar a cabo dentro de un calendario preestablecido, de acuerdo con el principio de no-deterioro y de consecución del buen estado integral de las masas de agua superficiales y subterráneas.

Falta información de los ayuntamientos a los vecinos sobre la calidad del agua de consumo

Las quejas que recibe el Síndic hacen referencia principalmente a dos fases esenciales de este ciclo del agua: la captación y el saneamiento.

En cuanto a la captación, las quejas a menudo muestran la preocupación de los ciudadanos por la calidad del agua de su municipio y por el riesgo que puede comportar para la salud pública. En ocasiones, el Síndic ha detectado falta de información por parte de los ayuntamientos a los ciudadanos sobre el estado en que se encuentra el agua de consumo humano o sobre la situación de los pozos de captación de agua potable del municipio.

En estos casos, es preciso tener presente que, de acuerdo con el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, la información facilitada a los ciudadanos consumidores debe ser puntual, suficiente, adecuada y actualizada sobre todos y cada uno de los aspectos descritos en dicho Real Decreto, a través de los medios de comunicación

previstos por cada una de las administraciones implicadas y los gestores del abastecimiento.

Justo es decir que en este ámbito también se enmarcan las quejas que hacen referencia a la contaminación de las redes de agua de consumo humano por nitratos, fenómeno que desgraciadamente ha afectado y afecta a un buen número de municipios en los cuales determinadas prácticas agrarias tienen un peso importante. La intervención del Síndic se produce por la posible afectación del derecho a la salud de las personas que reciben el agua a través de estas redes de suministro, ya que la normativa vigente obliga a elaborar y promover un código de buenas prácticas agrarias y a elaborar programas de actuación en las zonas vulnerables.

Con respecto al saneamiento, es preciso remarcar la elevada relevancia de las quejas que hacen referencia a vertidos irregulares o a carencias en el saneamiento de aguas residuales, teniendo presente que a veces está en juego el mantenimiento de un bien colectivo tan importante como la salud pública. Derramamientos de aguas fecales que provienen de alcantarillado en mal estado y que causan problemas de salubridad y de higiene, albañales a cielo abierto próximos a viviendas o molestias por malos olores e insectos generadas por las instalaciones de depuración de aguas son ejemplos de las quejas que recibe el Síndic en este ámbito.

En este sentido, en informes de años anteriores (véase 2008 y 2009), el Síndic también recogía actuaciones que se derivaban de modificaciones y cambios en el Programa de saneamiento de aguas residuales (en adelante, PSARU) o de la falta de capacidad de los municipios pequeños para hacer frente a los problemas que comporta la recogida y conducción de las aguas residuales.

La ACA debe realizar las inspecciones pertinentes de las aguas residuales para evitar daños en el medio ambiente

En ocasiones, tal y como ha puesto de relieve alguna de las quejas recibidas durante 2011, estas situaciones se presentan de manera conjunta. En este sentido, ha sido motivo de queja por parte de los vecinos de un núcleo

pequeño la constatación de que la ejecución de las actuaciones previstas en el PSARU para la construcción de una estación depuradora de aguas residuales y de unos colectores en su municipio se posponen sin una fecha ni un calendario concreto.

Sin embargo, el Síndic, conocedor del contexto de restricción presupuestaria que afecta a la ACA, ha recordado al Departamento competente la necesidad de priorizar, en la medida de lo posible, las actuaciones más urgentes, a la vez que ha sugerido que, cuanto antes mejor, la ACA haga las inspecciones pertinentes de las balsas existentes en el municipio (sistema de recogida de aguas residuales) para poder, si procede, adoptar las medidas provisionales que sean necesarias para minimizar las afectaciones en el medio ambiente.

Las quejas también afectan a los ayuntamientos y ponen de manifiesto problemas con el alcantarillado, como derramamientos de aguas fecales que provienen de canalizaciones en mal estado. A pesar de que en algunos casos los ayuntamientos apuntan que la solución definitiva es la sustitución total de la canalización afectada, la tramitación administrativa que debe permitir

hacer la nueva obra y evitar los problemas suele dilatarse en el tiempo, especialmente si conlleva imponer contribuciones especiales a los vecinos de la calle afectada.

En casos como éste, y a la vista de la información que facilita el Ayuntamiento, el Síndic propone dar una solución de urgencia, aunque sea provisional, a la presencia de aguas negras en la calle y sustituir los metros necesarios de la canalización rota, de manera que el punto más conflictivo y causa de la salida de aguas negras a la superficie quede reparado antes de que finalice la tramitación administrativa del nuevo proyecto de sustitución de todo el alcantarillado de la calle.

Finalmente, es preciso mencionar que el Síndic también ha reanudado las actuaciones en un asunto que quedó recogido en el Informe anual de 2006 y que hacía referencia al Reglamento metropolitano de vertido de aguas residuales, que –a pesar de las modificaciones introducidas a raíz de la intervención de esta institución– parece que continúa haciendo recaer sobre los titulares de las fincas la obligación de conservar y mantener las conexiones a la red de alcantarillado.

Queja 03762/2010

Una vecina de Teià presentó una queja al Síndic por la falta de actuación del Ayuntamiento con relación a su denuncia por los problemas que sufren en su calle con el alcantarillado, ya que constantemente hay derramamiento de aguas fecales que provienen de la canalización en mal estado y que causan problemas de salubridad e higiene. Además, la promotora de la queja señalaba que el Ayuntamiento, por medio del Boletín de información municipal, había anunciado una reparación urgente del alcantarillado, financiada a partes iguales por el Ayuntamiento y los vecinos, que en el momento de presentar la queja no se había ejecutado.

A raíz de la solicitud de información efectuada por el Síndic al Ayuntamiento, se pudo constatar que la Administración municipal había procedido a iniciar el trámite administrativo de imposición de contribuciones especiales a los vecinos de la citada calle para la sustitución total del alcantarillado y que, para dar una solución a la presencia de aguas negras en la superficie, se habían sustituido siete metros de la canalización rota que provocaba la queja, de manera que el punto más conflictivo y causa de las salidas de aguas negras quedaba reparado en espera de la sustitución total y definitiva del alcantarillado, una vez finalizados los trámites administrativos de aprobación del proyecto pertinente.

El agua como bien básico de consumo

La Directiva Marco del Agua (en adelante, DMA) recoge el principio de la recuperación de los costes de los servicios del ciclo del agua e introduce el concepto de sostenibilidad económica y financiera, es decir, el concepto de recuperación y de internalización de los costes -incluidos los ambientales y los del propio recurso- derivados de los servicios relacionados con el uso del agua y del mantenimiento del buen estado de los ecosistemas asociados.

En líneas generales, la DMA va más allá de la consideración exclusivamente económica del agua y establece una visión más amplia, basada en la importancia del agua en la conservación del medio natural. Así, en sus consideraciones preliminares destaca que “el agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal”, y considera el agua como un elemento natural básico para el mantenimiento del buen estado de los ecosistemas.

En este mismo sentido, no se puede ignorar que la DMA contempla que la política de precios del agua genere incentivos para que los usuarios utilicen los recursos hídricos de manera eficiente y, a su vez, reclama una contribución adecuada de los diversos usos del agua a la recuperación de los costes de los servicios relacionados con ésta.

Hay que dispensar un trato especial a los colectivos más vulnerables al fijar la tarifa del agua

Sin ánimo de exhaustividad, en la determinación de este coste influyen diversos elementos. Al tratarse de un servicio de competencia municipal, obviamente hay disparidad de criterios a la hora de establecer el precio de los servicios, hecho que resulta difícil de comprender para algunos ciudadanos cuando comparan el precio del agua de diferentes municipios.

Además, el precio del agua que figura en la factura que recibe el ciudadano suele incluir diversos conceptos: tarifa de suministro, tasa de alcantarillado, canon del agua, IVA y, en

ocasiones, también recargos y cánones vinculados al servicio, como la conservación de contadores. La suma de todos estos conceptos no contribuye en absoluto a que el ciudadano entienda de manera clara cuál es el precio del agua y menos aún cuando se incluyen en el mismo recibo otros conceptos que no guardan relación con el servicio (como la tasa de basura o el tratamiento de residuos sólidos).

Por otra parte, no se puede ignorar que hay municipios en los que el servicio no consigue cubrir los costes con la tarifa, siendo por consiguiente deficitario. Esta circunstancia, sumada a la actual situación financiera de la ACA y de los ayuntamientos, sin duda dificultará las nuevas inversiones y puede comprometer la mejora de la calidad del servicio.

Las facturas del agua deben ser más comprensibles para el consumidor

A pesar del incremento del importe del canon del agua el año 2011, desde el 1 de octubre de 2011 se aplica el canon social, dirigido a la cobertura de las necesidades básicas de agua de algunos sectores de población: personas de más de sesenta años que cobren una pensión mínima y hogares donde todos los miembros estén en situación de paro. En paralelo, el Síndic ha remarcado la necesidad de que los ayuntamientos también tengan presentes a los colectivos con menos recursos o más vulnerables a la hora de establecer la tarifa del servicio de agua, tanto si el servicio se presta por gestión directa como indirecta. El Síndic entiende que, tal como se ha hecho con el canon social del agua, determinadas personas deben ser objeto de una cierta discriminación positiva de acuerdo con la consideración del agua como bien básico para la vida cotidiana de las personas.

El Síndic ha emitido diversas resoluciones sobre diferentes aspectos relativos a la prestación del servicio de agua que, obviamente, tienen incidencia en el precio. Así, el Síndic se ha ocupado de cuestiones relativas al consumo mínimo, a las fugas de agua (tanto doméstica como industrial) o la diferenciación de la tarifa que deben pagar aquellas personas no empadronadas en el municipio, siempre de acuerdo con lo que determinan el ordenamiento

jurídico y la DMA sobre el principio de la recuperación de los costes de los servicios del ciclo del agua.

En estos casos, una parte fundamental de las resoluciones del Síndic se dedica a remarcar que ambos principios –el precio del agua como incentivo al ahorro y la repercusión íntegra de los costes en el usuario final– figuran en la DMA como mandato a los gestores de los recursos hídricos y es preciso tenerlos presentes a la hora de valorar el proceso de modificación de la estructura tarifaria del suministro de agua que han emprendido algunas administraciones locales. De hecho, la aplicación compaginada de los dos principios es uno de los retos que hay que afrontar en la gestión del agua, no sólo en el ámbito local, y que conlleva especiales dificultades en el contexto actual de crisis económica.

Finalmente, aunque escasos, el Síndic ha detectado casos de municipios que no disponen todavía de un reglamento que regule la gestión y prestación del servicio municipal de abastecimiento de agua. Los reglamentos son una herramienta fundamental que, además de dotar de seguridad jurídica a la administración titular del servicio, actúan como garantía de sus receptores. Por otra parte, aunque haya administraciones que ya disponen de un reglamento del servicio, en ocasiones es preciso

valorar la conveniencia de aprobar códigos de conducta y de buenas prácticas o cartas de servicios que completen la reglamentación vigente y, fundamentalmente, que permitan una mejora de los estándares de prestación del servicio que beneficie a los usuarios.

El desconocimiento del significado de algunos de los conceptos que constan en la factura del agua puede dificultar su comprensión a algunos usuarios. Una factura más comprensible permitirá al ciudadano planificar mejor su consumo y también detectar cualquier posible error y, a su vez, éste podrá ser resuelto con mayor facilidad y rapidez. Por ello, el Síndic defiende la necesidad de facilitar a las personas interesadas la información suficiente sobre el coste total del servicio, es decir, de todo cuanto implica la solicitud del consumidor de contrato del servicio.

De hecho, es preciso recordar que todas las empresas de suministro de agua, de acuerdo con el Código de consumo de Cataluña, deben ofrecer a sus clientes un servicio telefónico gratuito al cual se puedan dirigir para poner en conocimiento de la empresa las eventuales incidencias, acontecimientos y circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y formular reclamaciones sobre los servicios recibos.

Queja 01227/2011

El desacuerdo con el consumo mínimo previsto (30m³ trimestrales) por el suministro de agua a los domicilios es el motivo de la queja planteada por un vecino de Olot.

El Síndic expuso diferentes consideraciones al Ayuntamiento que sugerían la conveniencia de iniciar un proceso de sustitución de la estructura tarifaria actual, basada en el establecimiento de un consumo mínimo, hacia un sistema único de cuota fija, más las tarifas progresivas sobre el consumo real establecidas por los tramos de que ya dispone el municipio, como mecanismo para favorecer el ahorro en el consumo de agua y para mejorar la información que el usuario recibe sobre los conceptos facturados.

Finalmente, el Síndic finalizó las actuaciones después de recibir información del Ayuntamiento sobre que se estudiarían las modificaciones de la estructura tarifaria de cara al futuro, ya que la concesión del servicio era de reciente adjudicación.

Los derechos de información y de participación ciudadana en el medio ambiente

El medio ambiente y el derecho a su conservación y protección constituyen un bien jurídico que parte del interés público en la consecución de objetivos como por ejemplo el control ambiental de la contaminación, el desarrollo sostenible, la protección de la biodiversidad y la salud pública. Si hay un área en la que la necesidad de transparencia y participación es más evidente es precisamente en el medio ambiente. La sociedad civil (personas, plataformas y asociaciones) ha reivindicado de manera activa la necesidad de conocer cuál es el estado del medio ambiente, cuáles son los riesgos que amenazan nuestro mundo y cuáles son las políticas públicas para consolidar un desarrollo sostenible.

España y Cataluña tienen un claro retraso con respecto a la mayoría de países de su entorno en el proceso de regulación del derecho de acceso a la información pública, que la gran mayoría de países europeos ya ha reconocido de manera integral y con norma con rango de ley.

Las administraciones deben ser proactivas en la difusión de la información ambiental

Sin embargo, gracias al impulso que representa la normativa comunitaria, el Estado español sí se ha dotado de una Ley reguladora del derecho de acceso a la información y a la participación pública en materia medioambiental (Ley estatal 27/2006, de 18 de junio), de acuerdo con la que se fundamentan las resoluciones del Síndic en este ámbito.

Por una parte, esta ley plantea el establecimiento gradual de un servicio público de difusión activa y sistemática de la información ambiental mediante el uso de las nuevas tecnologías.

En este sentido, las obras de ejecución de grandes infraestructuras (líneas eléctricas, metro, etc.) suelen producir molestias y trastornos a los vecinos de las proximidades que pueden concretarse en afectaciones en la calidad del aire (polvo, humos, ruidos, etc.) o del suelo, bien por la transformación que sufren o bien por el impacto

sobre el hábitat de determinadas especies animales o vegetales.

En estos casos en los que la actividad de la Administración tiene una incidencia relevante en el medio ambiente, el Síndic ha expresado que, además de trasladar la información de una manera vertical o de convocar las comisiones de seguimiento correspondientes, es conveniente implementarlas con otras medidas de difusión de las decisiones tomadas en relación con la ejecución de la obra que afecta los derechos de los ciudadanos, como es el caso, por ejemplo, de las resoluciones que suspenden provisionalmente los objetivos de calidad acústica durante algunas fases o periodos de construcción de la infraestructura.

Las informaciones en prensa, las publicaciones en los boletines oficiales, las reuniones con los vecinos afectados o la participación en las comisiones de seguimiento, entre otras, son iniciativas que contribuyen a garantizar los derechos de información de los vecinos.

Las denegaciones de acceso a la información ambiental deben basarse en los motivos fijados en la ley

El Síndic también sugiere, hoy en día, la habilitación de una página web que recopile toda la información sobre el proyecto y que se actualice convenientemente durante el tiempo que dure la obra, de manera que los ciudadanos puedan estar informados de las incidencias en la ejecución de ésta y, especialmente, del conjunto de medidas correctoras para minimizar las afectaciones al medio ambiente con relación al ruido, el aire, el suelo, etc.

Ésta puede ser una herramienta más, que ciertamente ayudará a dar a conocer la complejidad de la tarea de la Administración y las afectaciones que en cada momento pueden surgir para los vecinos más próximos, sobre todo si se tiene presente que los periodos de ejecución que comportan las obras de estas características son muy largos.

Otro aspecto que ofrece la Ley 27/2006 es el relativo al acceso a la información ambiental, previa solicitud, pero sin necesidad de acreditar un interés determinado para ello. La Administración debe informar de los derechos

de que gozan los ciudadanos y asistirles en la investigación de la información. Además, las denegaciones han de ser expresas y basadas en los motivos fijados en la misma ley, como por ejemplo que la petición no sea razonable, excesivamente genérica, sobre datos inconclusos o comunicaciones internas.

En este tema, el Síndic defiende que las administraciones debe ser proactivas, tanto en la difusión como en la respuesta a las peticiones de información y de eso se desprende que las excepciones y limitaciones a este derecho deberán interpretarse en sentido restrictivo.

Así, con relación a un estudio sobre una posible nueva carretera, la Administración no puede alegar que no da acceso al documento porque no forma parte de un expediente o porque se

trata de un documento interno preliminar si previamente ha publicado en el DOGC el anuncio de licitación del contrato para redactarlo y el anuncio de su adjudicación.

En este sentido, es preciso tener presente que la Ley 27/2006 incluye en la definición de información ambiental a la que los ciudadanos tienen el derecho de acceder toda información en forma escrita, visual, sonora, electrónica o en cualquier otra forma que verse sobre las medidas, incluidas las medidas administrativas, como políticas, normas, planes, programas, acuerdos en materia de medio ambiente y actividades que afecten o puedan afectar el aire y la atmósfera, el agua, el suelo, la tierra, los paisajes y los espacios naturales, así como las actividades o medidas destinadas a proteger estos elementos.

Queja 01318/2011

Una asociación de defensa del medio ambiente presentó una queja a raíz de la negativa de la Dirección General de Carreteras a permitirle el acceso a un estudio relativo a la llamada “ronda del Vallès”. La Administración alegaba que se trataba de un documento interno de carácter previo que no decidía ni directa ni indirectamente sobre el fondo del asunto, como era, en su día, la determinación de las características de la posible futura carretera. Afirmaba, asimismo, que el estudio no formaba parte de ningún expediente ni procedimiento al cual pudiesen tener derecho de acceso otras posibles personas interesadas.

Después de estudiar el asunto, el Síndic expuso a la citada Dirección General diversas consideraciones de acuerdo con la normativa de acceso a la información ambiental. Finalmente, la Dirección General de Carreteras atendió la sugerencia del Síndic y entregó una copia del documento a la asociación promotora de la queja.

Las perreras municipales y su financiación

El Síndic abrió una actuación de oficio para tratar el problema de las perreras municipales en lo concerniente a su financiación, como un agravio de los ayuntamientos ante el Gobierno de la Generalitat, y el marco legal que avala la obligatoriedad del mantenimiento de las perreras municipales, con prohibición expresa del sacrificio de animales, excepto por motivos humanitarios y sanitarios que se establezcan por cauce reglamentario, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 22/2003, de Protección de los Animales.

La legislación básica de régimen local atribuye a los ayuntamientos competencias en materia de medio ambiente y de protección de la salud pública, y remite a la legislación sectorial el detalle de las competencias municipales con relación al control de los animales domésticos y de compañía y a la protección de los animales.

La entrada en vigor de la prohibición de sacrificar a los animales se demoró hasta el 1 de enero de 2007. Después, la Ley 12/2006, del 27 de julio, autorizó al Gobierno para dar una prórroga adicional de un año en la aplicación del artículo 11 de la Ley 22/2003 “a los municipios o a las entidades supramunicipales que tienen delegadas las competencias en la materia, si constata una grave dificultad para la aplicación del artículo 11.1 de la dicha ley, siempre y cuando el ayuntamiento o la entidad supramunicipal afectada presente un plan que comprometa la consecución en este periodo de tiempo de los objetivos previstos en el mencionado artículo.”

La Administración local no puede asumir el financiamiento de los centros de recogida de animales

Finalmente, el Texto Refundido de la Ley de Protección de los Animales aprobado por el Decreto Legislativo 2/2008, de 15 de abril, y posteriormente modificado por la Ley 16/2008, del 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Financieras, volvió a habilitar al Gobierno para prorrogar el plazo de entrada en vigor del artículo 11.2 del Texto Refundido de la Ley de Protección de los Animales hasta que se

regulasen reglamentariamente los motivos humanitarios y sanitarios a los que hacía referencia el dicho artículo.

Estas prórrogas legales ponen de relieve la dificultad que supone para los municipios, sobre todo económica, hacerse cargo de la gestión de los centros de recogida de animales, y aún más para cumplir con la prohibición del sacrificio de los animales que establece la Ley. Algunos datos sitúan en once millones de euros el año el gasto municipal estimado del conjunto de Cataluña en materia de animales de compañía o para cubrir el coste anual global de mantenimiento y gestión de la población de animales domésticos en los centros de animales de compañía existentes actualmente. Hay que tener presente que las asignaciones económicas que se destinan a los centros de acogida de animales incluyen los gastos siguientes: servicio de recogida y acogida de los animales de compañía perdidos y abandonados, alimentación de los animales, adquisición de material, servicios de limpieza, gastos veterinarios, vacunaciones, esterilizaciones, implantación de chips y gastos de personal.

La Generalitat debe impulsar el diálogo con los entes locales para buscar una solución a la situación de lss perreras

Por este motivo, el Síndic considera que el legislador debería haber previsto un acompañamiento financiero para poder cumplir con el mandato de la Ley. Dada la situación económica actual, queda patente la imposibilidad material de que las administraciones locales puedan cumplir con lo previsto por el Texto Refundido de la Ley de Protección de los Animales.

Si bien el Síndic valora positivamente las diferentes convocatorias de subvenciones a los entes locales para facilitar la aplicación del artículo 11 de la Ley de Protección de los Animales, no parece osado indicar que estas subvenciones son insuficientes para compensar la inversión y los costes que supone no sólo el cumplimiento de la prohibición de la Ley, sino también el funcionamiento de unos centros de estas características. Asimismo, no puede ignorarse la situación de colapso de los centros

de acogida de animales, situación que tenderá a agravarse, puesto que estas instalaciones no podrán dar cabida a todos los animales abandonados.

Por todo ello, el Síndic ha recomendado que el departamento competente en esta materia inicie conversaciones con el mundo local para buscar una solución real a la situación actual, bien en el marco de una modificación normativa, bien con cualquier otro tipo de medida, siempre y cuando sea adecuada y eficaz.

Es necesaria una modificación legal para resolver el financiamiento actual de los centros de recogida de animales de compañía

Las dificultades expuestas aún se manifiestan de una forma más evidente en los casos en los que los centros de acogida de animales existentes tienen una capacidad o unos medios insuficientes para asumir nuevos ejemplares. En este sentido, el Síndic ha tenido ocasión de

constatar que hay administraciones comarcales que técnicamente no pueden asumir un volumen de animales que, de acuerdo con el Decreto Legislativo 2/2008, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Protección de los Animales, deberían ser objeto de confiscación por parte de los ayuntamientos, a la vista que presentan síntomas de desnutrición, atención veterinaria deficiente y que permanecen en instalaciones indebidas.

Algunos ayuntamientos se han encontrado con dificultades para hacer frente a las perreras que no tienen licencia municipal y que tampoco han sido reconocidas como núcleo zoológico. Aparte del conjunto de medidas que los ayuntamientos tienen a su alcance para hacer cesar las actividades clandestinas de tenencia de animales (incoación de expedientes sancionadores, imposición de multas coercitivas y las inspecciones higienicosanitarias del estado en el que están los animales), el Síndic ha sugerido, tanto a los ayuntamientos como al Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural, que en el marco de un convenio de colaboración se fijen y se concreten las condiciones y los supuestos en los que debe hacerse efectivo el apoyo técnico y de asesoramiento al municipio.

Queja 01357/2011

El Síndic recibió la queja de un vecino referida a las molestias que ocasiona la presencia de un centenar de perros abandonados en una parcela del municipio de Arbúcies. A requerimiento del Síndic, el Ayuntamiento manifestó la incapacidad técnica de confiscar este número de animales y la falta de espacio en el centro comarcal de acogida de animales. Por ello, el Síndic sugirió la firma de un convenio con el Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural en el que se fijaran las condiciones y los supuestos en los que debía hacerse efectivo el apoyo técnico y de asesoramiento al municipio.

Actuaciones de oficio

AO 04595/2011
Finalizada

Derechos de información y de participación ciudadana con relación a un proyecto de línea eléctrica en el Pallars Jussà

Con relación al proyecto de Red Eléctrica Española de construcción de una línea de alta tensión entre Peñalba (Aragón) e Isona (Pallars Jussà), el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar si el Gobierno de la Generalitat ha hecho uso de sus competencias, de acuerdo con el artículo 133 del Estatuto, que prevé la participación de la Generalitat en proyectos de producción y transporte de energía mediante la emisión de un informe previo.

8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana en cifras

Acceso a la información por parte de los cargos electos

Participación de los grupos municipales y de los regidores en los medios de comunicación y difusión municipales

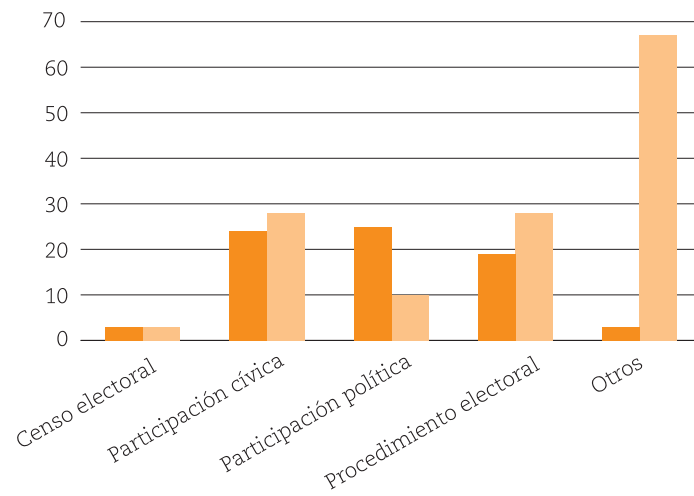
Voto accesible, secreto y autónomo, y garantía del derecho de sufragio activo de ciudadanos comunitarios

Actuaciones de oficio

Participación ciudadana en cifras

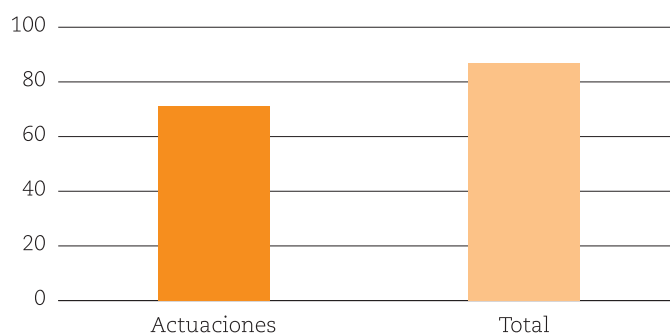
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Participación ciudadana	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Censo electoral	3	-	3	6
Participación cívica	24	-	28	52
Participación política	25	-	10	35
Procedimiento electoral	16	3	28	47
Otras	3	-	67	70
Total	71	3	136	210



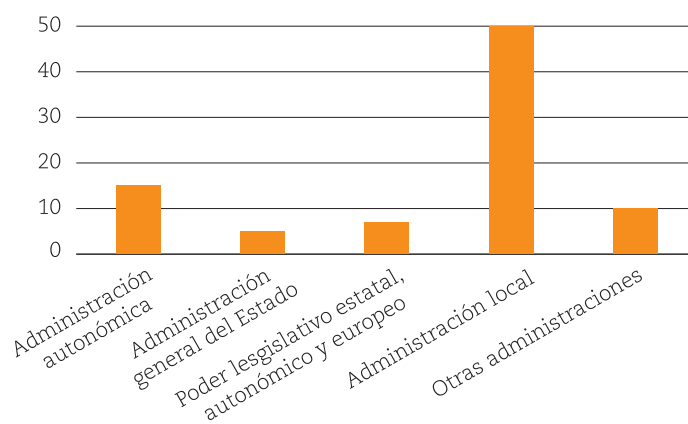
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	65	65
Dos administraciones afectadas	1	2
Cuatro administraciones afectadas	5	20
Total	71	87



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

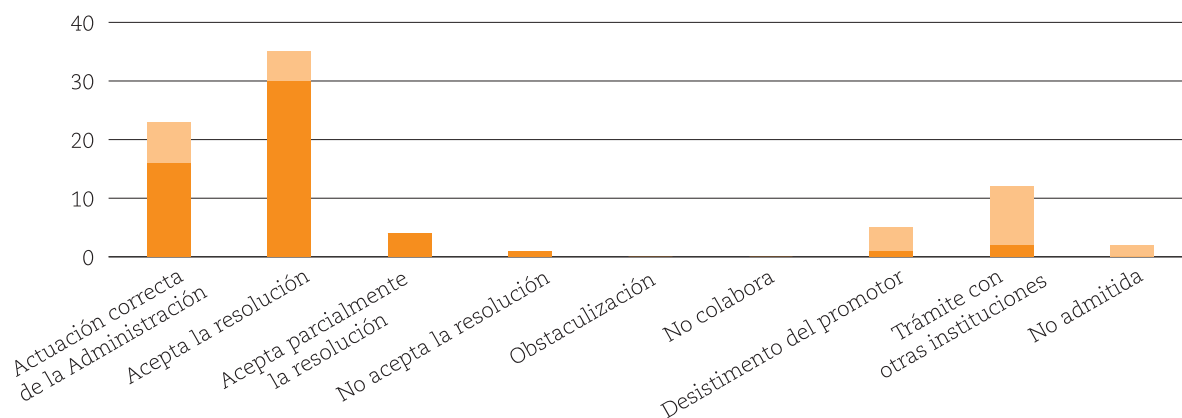
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	14	1	15
Administración general del Estado	3	2	5
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	5	7
Administración local	50	-	50
Otras administraciones	8	2	10
Total	77	10	87



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

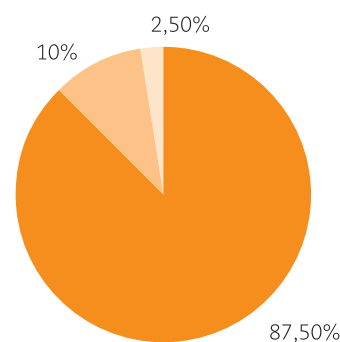
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	9	46	55	40,15%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	8	39	47	34,31%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	1	7	8	5,84%
Actuaciones finalizadas	54	26	80	58,39%
Actuación correcta de la Administración	16	7	23	16,79%
- Antes de la investigación del Síndic	12	6	18	13,14%
- Después de la investigación del Síndic	4	1	5	3,65%
Acepta la resolución	30	5	35	25,55%
Acepta parcialmente la resolución	4	-	4	2,92%
No acepta la resolución	1	-	1	0,73%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	1	4	5	3,65%
Trámite con otras instituciones	2	10	12	8,76%
No admitida	-	2	2	1,46%
Total	63	74	137	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	35	87,50%
■ Acepta parcialmente la resolución	4	10,00%
■ No acepta la resolución	1	2,50%
Total	40	100%



Acceso de los cargos electos a la información

El acceso a la información municipal por parte de los cargos electos locales es un tema recurrente entre las quejas recibidas.

Sobre este asunto, el Síndic ha recordado que los concejales gozan de un estatus privilegiado de acceso a la información y documentación municipales y que el derecho de acceso y consulta incluye el derecho a recibir una respuesta a sus demandas en un plazo máximo de cuatro días y también a obtener copias de las mismas. También ha señalado que un plazo inadecuado de respuesta a las solicitudes de información puede hacer que ésta resulte inútil.

Los concejales deben recibir respuesta a las solicitudes de acceso a la documentación municipal en un plazo máximo de cuatro días

En cuanto a la forma y el lugar en que los miembros del ayuntamiento pueden consultar la información, el Síndic ha manifestado que, según la normativa vigente y la jurisprudencia del Tribunal Supremo, la consulta de documentos o expedientes se debe hacer en el archivo general, en la dependencia en que se encuentren o bien facilitándolos para su examen en los despachos o salas reservadas a los miembros de la Corporación, a fin de garantizar que la consulta sea libre, independiente y autónoma, y que pueda efectuarse con tranquilidad y pausadamente. Por ello, es preciso prever que los lugares físicos habilitados para la consulta sean adecuados a esta finalidad.

El Síndic también ha recordado que las solicitudes de información presentadas por los miembros de la Corporación sólo pueden ser denegadas por las causas taxativas establecidas en la normativa vigente y que éstas deben ser invocadas explícitamente y motivadas de forma suficiente. En esta línea, ha señalado que en aquellos casos en que el motivo para denegar la información sea que la solicitud se considera desproporcionada y genérica, será preciso demostrar la desproporción y el carácter abusivo y, sobre todo, argumentar el motivo por el que se considera que atender la petición puede distorsionar el buen funcionamiento de la Administración municipal o la prestación del servicio.

En cuanto al derecho a obtener copias de la documentación solicitada, el Síndic ha considerado que si un concejal obtiene la autorización para consultar una determinada información disponible en formato electrónico, no hay motivo para denegarle una copia en el mismo formato. Difícilmente se podría sustentar que la expedición de una copia de la información en soporte digital representase una sobrecarga que entorpeciese el correcto desarrollo de la tarea del Ayuntamiento.

Los miembros del ayuntamiento tienen derecho a obtener copias de la información en soporte digital

Sobre este punto también ha remarcado el Síndic que la tecnología informática aplicada al tratamiento de la información documental significa un avance importante que facilita el acceso a los datos y simplifica y reduce los soportes materiales de almacenaje, por lo que es conveniente fomentar su uso, contribuyendo así a una Administración más transparente, próxima y democrática.

Queja 01599/2010

Un concejal de Ayuntamiento de Vilanova y la Geltrú presentó una queja porque el Consistorio no le proporcionaba una copia en soporte digital de la documentación económica consultada en formato electrónico.

El Ayuntamiento denegó la expedición de copias porque entendía que se trataba de una petición desproporcionada, genérica e indiscriminada, puesto que no se detallaban los documentos concretos que se querían consultar. Aun así, autorizó la consulta directa de toda la documentación solicitada en las dependencias municipales.

El Síndic consideró que el Ayuntamiento no había demostrado ni justificado la desproporción de la demanda, ni el hecho de que la expedición de una copia en soporte digital de la información consultada pudiese alterar la prestación de los servicios públicos municipales. Por ello, sugirió a la Administración municipal que pusiera a disposición del promotor de la queja una copia de la información solicitada en soporte digital. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia del Síndic.

Participación de los grupos municipales y de los concejales en los medios de comunicación y difusión municipales

Como cada año, se han recibido quejas de miembros de corporaciones locales que exponen que han visto limitada su posibilidad de acceso a determinados medios de información o difusión municipales.

El Síndic ha manifestado reiteradamente que en los medios de información municipales es preciso garantizar la libre circulación de la información y de las opiniones de todos los miembros de las corporaciones locales sobre los asuntos de interés general. Igualmente ha reiterado que el derecho del ciudadano a ser informado incluye el derecho a recibir la descripción de los acontecimientos municipales, pero también a conocer la valoración que de ellos hacen los diferentes grupos municipales.

Este año, el Síndic ha vuelto a plantear estas reflexiones y ha insistido en que la información, aunque se pretenda objetiva, incorpora, de manera natural, la versión de quien la da y, en cualquier caso, puede ser interpretable. Si bien es cierto que los boletines de información municipales deben ser un vehículo de información del ayuntamiento, ello no implica que únicamente puedan tener cabida las informaciones establecidas por el equipo de gobierno. También es preciso garantizar un espacio de opinión para los grupos municipales de la oposición, que también forman parte del ayuntamiento.

Preservar el debate político y la legítima confrontación de ideas sobre los asuntos que son de interés general es fundamental para potenciar las tareas de gobierno y de control de la acción de éste y también para facilitar que el ciudadano pueda formarse su propio criterio sobre la actuación del gobierno municipal y ejercer su derecho a voto de manera más informada y responsable.

En lo referente a la difusión de información específicamente mediante boletines electrónicos, el Síndic ha considerado que el

formato electrónico no determina un contenido exclusivamente informativo, porque esta consideración no garantizaría la imparcialidad de la información que éste contiene. Por ello, el Síndic entiende que en los boletines electrónicos se deben observar los mismos criterios de participación de los miembros de la corporación que en los otros medios de información y difusión municipales.

Se debe regular el acceso de todos los miembros de la corporación a los medios de difusión municipal

El Síndic también ha recordado que la garantía del derecho de todos los miembros del consistorio a participar en los medios de información y difusión municipales (incluido el boletín electrónico) no se puede dejar a la improvisación. En este sentido, ha insistido en que la Administración local debe aprobar un reglamento que regule las condiciones de acceso y de uso de los medios de información y difusión municipales por parte de los concejales y los grupos municipales constituidos en el seno de la corporación, de acuerdo con lo establecido por el artículo 170.2 del 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.

Adicionalmente, ha señalado que si un grupo municipal solicita, en el marco de una sesión plenaria, que se apruebe el reglamento de uso de los medios de información y difusión municipales, debe recibir una respuesta sobre el fondo del asunto. La iniciativa de la propuesta concreta de regulación, una vez manifestada la voluntad del grupo municipal en este sentido, no queda por ello circunscrita al grupo municipal solicitante. En este sentido, se debe recordar que la aprobación de este reglamento no es un acto discrecional, sino que es un deber legal de competencia del pleno, según se desprende de la norma mencionada anteriormente.

Queja 01124/2010

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat manifestó su disconformidad porque el boletín electrónico municipal no disponía de un apartado reservado a la participación de los grupos municipales.

El Ayuntamiento señaló que la finalidad de este boletín era informar sobre las noticias municipales y trasladar al ciudadano información y noticias absolutamente objetivas, y que la opinión de los grupos municipales no tenía cabida (a diferencia de otros medios, como la radio, la televisión y el boletín de información municipal).

El Síndic recordó al Consistorio la importancia de garantizar la participación de todos los miembros de la Corporación en todos los medios de información y difusión municipales, incluyendo el boletín electrónico municipal. En este sentido, hizo una recomendación al Ayuntamiento para que regulase la gestión y el funcionamiento de los diferentes medios de comunicación de titularidad municipal, y también las condiciones de participación de los grupos municipales como fórmula para garantizar la transparencia y la libertad de expresión sobre los diferentes ámbitos de la gestión municipal. El Ayuntamiento aceptó esta recomendación.

Voto accesible, secreto y autónomo y garantía del derecho de sufragio activo de ciudadanos comunitarios

Durante el año 2011 han tenido lugar dos procesos electorales. El primero, convocado por el Real Decreto 424/2011, de 28 de marzo, por el que se convocan elecciones locales y a las asambleas de Ceuta y Melilla para el 22 de mayo de 2011 y, el segundo, convocado por el Real Decreto 1329/2011, de 26 de septiembre, de disolución del Congreso de los Diputados y del Senado y de convocatoria de elecciones. El desarrollo de los citados procesos electorales ha dado lugar a algunas incidencias.

Por una parte, y con relación a los comicios municipales, el Síndic ha recordado que la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, garantiza el derecho de sufragio activo en las elecciones municipales a todos los ciudadanos de la Unión Europea residentes en España que cumplan los requisitos para ser electores y hayan manifestado su voluntad de ejercer el derecho de sufragio activo en España (art. 176). Los residentes comunitarios pueden manifestar la voluntad de votar en las elecciones locales de su municipio en cualquier momento y no sólo en el marco de procesos electorales abiertos. La Oficina del Censo Electoral emitió la Resolución de 7 de septiembre de 2010, por la que se establecen los procedimientos y se aprueba el modelo de solicitud para la inscripción en el censo electoral de los ciudadanos nacionales de la Unión Europea para las elecciones municipales, de acuerdo con la que corresponde al personal de la oficina de cada Ayuntamiento facilitar a quien desee hacer este trámite el documento de solicitud que la Oficina del Censo Electoral proporciona a tal efecto a todos los ayuntamientos en fichero electrónico.

Por otra parte, se han detectado algunos problemas de accesibilidad en los sistemas de voto vigentes para aquellas personas con discapacidad visual y ciega y también para las que, por causa de discapacidad o enfermedad, no pueden desplazarse solas. El Síndic ha tenido conocimiento de algunas incidencias por retrasos en la recepción, tanto de la documentación necesaria para votar desde el extranjero o para ejercer el derecho de voto por correspondencia, como de las notificaciones a las personas designadas como miembros de las mesas electorales.

Puesto que la materia electoral es una competencia de la Administración general del Estado, la tramitación de las quejas que hacen referencia a aquélla corresponde al Defensor del Pueblo. Por este motivo, el Síndic le ha trasladado las quejas recibidas así como los estudios y las consideraciones elaboradas sobre estos asuntos, en el marco de la relación de colaboración entre ambas instituciones. También ha trasladado su opinión al respecto a algunas administraciones catalanas, a fin de colaborar en la tarea de protección de los derechos de participación de los ciudadanos.

Se deben garantizar sistemas de votación secreta para los discapacitados visuales en todos los comicios

En cuanto a la accesibilidad de los sistemas de votación, el Síndic ha señalado que la normativa que regula el derecho de sufragio activo se debe aplicar e interpretar en concordancia con la legislación que regula la igualdad de oportunidades y la garantía de la no-discriminación por razón de la discapacidad (Ley Orgánica 51/2003, de 2 de diciembre) y con el artículo 29 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España. Este artículo determina que se debe garantizar a las personas con discapacidad el derecho y la posibilidad de votar y de ser elegidas, entre otros, mediante procedimientos, instalaciones y materiales electorales que sean adecuados, accesibles y fáciles de entender y utilizar, y que les permitan emitir su voto en secreto en elecciones y referéndums públicos, sin intimidación.

También ha indicado que es preciso una actitud proactiva de los poderes públicos para eliminar cualquier tipo de discriminación por causa de la discapacidad en el ámbito del ejercicio de los derechos de participación política; que se deben aplicar los ajustes razonables necesarios y establecer un sistema de votación secreto, accesible para todas las personas con discapacidad en todos los procesos electorales, incluidos los municipales, y que es preciso estudiar criterios de diseño universal para garantizar sistemas de votación practicables que permitan el ejercicio del derecho a voto en condiciones de igualdad para todo el mundo.

Concretamente con relación a las personas con discapacidad visual y ceguera, el Síndic ha recordado que no se ha regulado un sistema de sufragio accesible aplicable a los comicios municipales que permita el ejercicio del derecho al voto secreto e independiente de todas las personas con discapacidad visual o ceguera y ha remarcado que este hecho supone un agravio comparativo para estas personas, que, si bien pueden votar en las elecciones locales, se ven obligadas a hacerlo en presencia de una persona de confianza que les ayude en la gestión y marque la papeleta. También ha señalado que la complejidad del procedimiento electoral local y los elevados costes que podría implicar la aplicación del sistema de papeletas y plantillas Braille en el ámbito municipal no se pueden convertir en un motivo para dejar de garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos en el artículo 23 de la Constitución y en el artículo 29 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

A este respecto, ha señalado que el Derecho Comparado ofrece diferentes ejemplos de sistemas de votación accesibles, alternativos al sistema de voto con papeletas Braille, y que la aplicación de las nuevas tecnologías permite tanto la aplicación de ajustes razonables sobre los sistemas de votación vigentes como el diseño de medidas y herramientas de votación específicas y de “diseño universal”, que garantizan su utilización, en condiciones de igualdad, al máximo número de población posible (como es el caso del sistema de papeleta electoral electrónica, con sistema de Texto-tono-speech y la posibilidad de que la selección se imprima en la cabina de votación).

La notificación fuera de plazo de la designación como miembro de la mesa genera indefensión

Las personas que por causa de discapacidad o enfermedad no pueden desplazarse solas fuera de su domicilio habitual han de ejercer su derecho a voto mediante el sistema de voto por correspondencia, dirigido a personas que no lo pueden solicitar personalmente, que está regulado en el artículo 72.c de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen

Electoral. Pero este sistema de votación comporta la realización de una serie de trámites presenciales ante la Administración sanitaria, el servicio de Correos y ante un notario público, que debe llevar a cabo una tercera persona.

El Síndic ha planteado la necesidad de adoptar iniciativas para garantizar que estas personas puedan ejercer el derecho de sufragio activo de la manera más autónoma posible. En esta línea, ha estudiado algunas propuestas de voto accesible, como por ejemplo la de la urna o mesa electoral móvil, que se desplace para recoger el voto del elector que se encuentra en la situación descrita.

El Síndic ha tenido conocimiento de las dificultades comunicadas por algunos de los electores inscritos en el Censo Electoral de Residentes Ausentes (CERA), que no han recibido la documentación para votar a que hace referencia la reciente reforma de la normativa electoral (Ley orgánica 2/2011, de 28 de enero, por la que se modifica la Ley orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General), a partir de la cual se obliga a los electores inscritos en el CERA a presentar, mediante un impreso normalizado, su solicitud de voto. Así pues, la documentación para votar que antes se enviaba de oficio a todos los electores inscritos en el CERA, actualmente se envía sólo a los posibles votantes que hayan tramitado esta solicitud.

Las incidencias también afectan a personas que tramitaron la solicitud de voto por correspondencia (tanto desde el extranjero como dentro del territorio nacional) y que no recibieron la documentación necesaria para votar dentro del plazo establecido.

En cuanto a las incidencias producidas por la fecha de notificación de las comunicaciones de designación de los miembros de las mesas electorales, el Síndic ha constatado que a algunos de los electores que fueron seleccionados para formar parte de las mesas electorales se les notificó su designación en el curso de la semana previa a la jornada electoral, es decir, que la notificación se llevó a cabo fuera del plazo fijado por la normativa electoral y también fuera del plazo para presentar excusas o alegaciones contra la designación en el cargo. El Síndic ha estimado que este hecho puede haber generado una situación de indefensión de las personas designadas como miembros de la mesa.

En atención a las incidencias descritas, el Síndic ha abierto dos actuaciones de oficio para estudiar, entre otros asuntos, las responsabilidades de la Administración electoral y del servicio de Correos y la posible

influencia que haya podido tener en estos casos la reforma del régimen electoral general operada por las Leyes orgánicas 2/2011 y 3/2011, ambas del 28 de enero, que modifican la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio.

Queja 04004/2011

Una persona con una enfermedad neurodegenerativa que le impide desplazarse fuera de su domicilio, salvo que se disponga un desplazamiento medicalizado, presentó una queja en la que señalaba que los requisitos del voto por correo suponen una serie de trámites que obligan a las personas que no pueden solicitarlo personalmente a valerse necesariamente de terceras personas para realizarlos. El Síndic trasladó la queja al Defensor del Pueblo y presentó, tanto a esta Institución como al Parlamento de Cataluña, unas consideraciones a fin de que ambas instituciones estudiaran la posibilidad de impulsar, en el marco de sus respectivas competencias, la adopción de iniciativas para garantizar el ejercicio del derecho a voto de manera autónoma para todas las personas que, por causa de una discapacidad o enfermedad, no pueden desplazarse fuera de su domicilio habitual (privado o institucional) de manera autónoma.

El Defensor del Pueblo comunicó al Síndic que había trasladado sus consideraciones al Ministerio del Interior y el Parlamento de Cataluña, a su vez, informó que la Mesa del Parlamento había tomado nota de las citadas consideraciones y había dado traslado a los grupos parlamentarios.

Actuaciones de oficio

AO 01883/2011
En tramitación

Accesibilidad del voto secreto para las personas con discapacidad visual y ceguera

A raíz de las consideraciones del Síndic sobre la necesidad de articular un sistema que permitiese el ejercicio secreto del derecho a voto a las personas con discapacidad visual y ceguera, se ha regulado un sistema de sufragio secreto accesible para este colectivo mediante la identificación de papeletas a partir de inscripciones en un sistema de lectoescritura Braille. Aun así, no se ha previsto un sistema análogo aplicable a los comicios municipales. En consecuencia, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio para incidir en la necesidad de regular esta cuestión en el caso de las elecciones municipales.

AO 08025/2011
En tramitación

Incidencias en el envío y la recepción de la documentación necesaria para votar en el caso de los ciudadanos inscritos en el CERA y de los que solicitaron ejercer el derecho a voto por correspondencia

En el marco del desarrollo del último proceso electoral, se han detectado diversas incidencias. Por una parte, las dificultades para ejercer el sistema de voto por correspondencia (tanto desde el exterior, en el caso de residentes al extranjero, como en el territorio nacional), puesto que no recibieron a tiempo la documentación necesaria para votar. Por otra parte, se detectó que algunos de los electores inscritos en el Censo Electoral de Residentes Ausentes (CERA) tampoco recibieron la documentación necesaria para votar. En consecuencia, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio con el propósito de esclarecer los hechos y de formular propuestas de mejora.

AO 08029/2011
En tramitación

Retraso en la notificación a los electores seleccionados de la designación como miembros de mesa para la jornada electoral del 20 de noviembre de 2011

A raíz de las incidencias producidas por la fecha de notificación de las comunicaciones de designación de los miembros de las mesas electorales, el Síndic ha constatado que, en algunos casos, la notificación se llevó a cabo fuera del plazo fijado por la normativa electoral y también fuera del plazo para presentar excusas o alegaciones contra la designación en el cargo. El Síndic ha estimado que este hecho puede haber generado una situación de indefensión de las personas designadas como miembros de la mesa por lo que ha abierto una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

9. SALUD

Salud en cifras

Derechos relacionados con la autonomía de la persona

Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la historia clínica

Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria

Derechos relacionados con el acceso a los medicamentos y a otros productos sanitarios

Derechos relacionados con la información general y sobre los servicios sanitarios

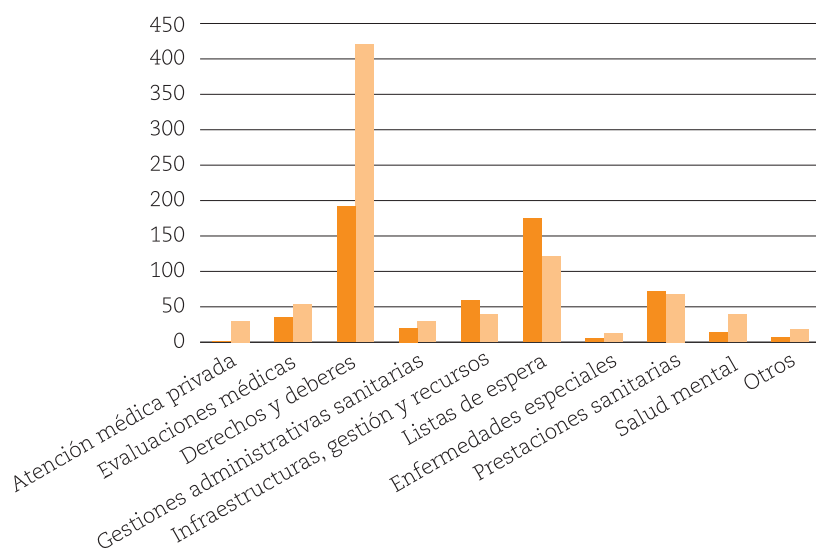
Derechos relacionados con la calidad asistencial

Actuaciones de oficio

Salud en cifras

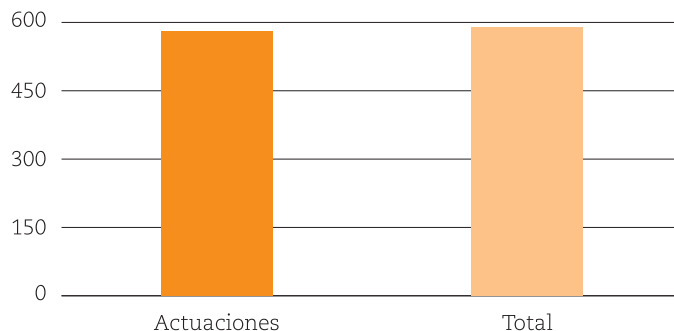
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Salud	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Atención médica privada	1	-	30	31
Evaluaciones médicas	35	-	53	88
Derechos y deberes	192	-	420	612
Gestiones administrativas sanitarias	20	-	29	49
Infraestructuras, gestión y recursos	59	-	39	98
Listas de espera	174	1	121	296
Enfermedades especiales	5	-	12	17
Prestaciones sanitarias	68	4	68	140
Salud mental	14	-	39	53
Otros	7	-	18	25
Total	575	5	829	1.409



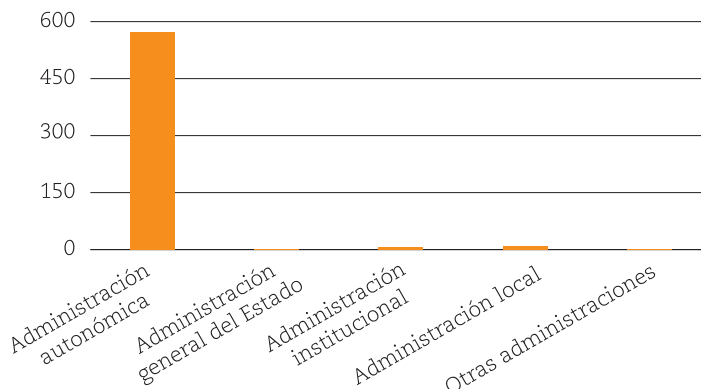
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	572	572
Dos administraciones afectadas	7	14
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Total	580	590



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

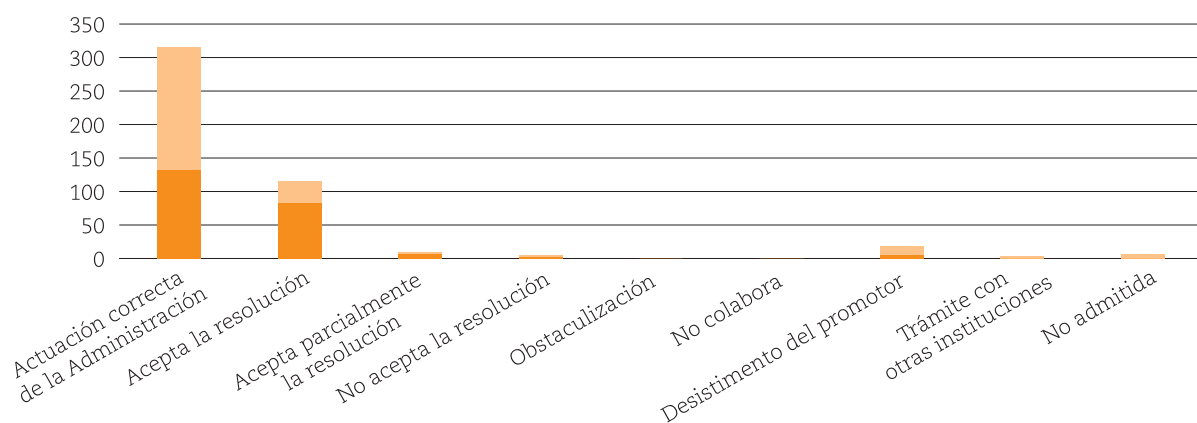
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	567	5	572
Administración general del Estado	2	-	2
Administración institucional	3	4	7
Administración local	8	-	8
Otras administraciones	1	-	1
Total	581	9	590



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

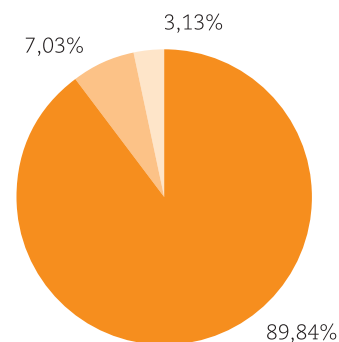
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	22	338	360	43,32%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	13	327	340	40,91%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	9	11	20	2,41%
Actuaciones finalizadas	229	235	464	55,84%
Actuación correcta de la Administración	132	183	315	37,91%
- Antes de la investigación del Síndic	42	89	131	15,76%
- Después de la investigación del Síndic	90	94	184	22,14%
Acepta la resolución	83	32	115	13,84%
Acepta parcialmente la resolución	7	2	9	1,08%
No acepta la resolución	2	2	4	0,48%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	5	13	18	2,17%
Trámite con otras instituciones	-	3	3	0,36%
No admitida	-	7	7	0,84%
Total	251	580	831	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	115	89,84%
■ Acepta parcialmente la resolución	9	7,03%
■ No acepta la resolución	4	3,13%
Total	128	100%



Derechos relacionados con la autonomía de la persona

La insatisfacción con la atención que han recibido algunos enfermos en la fase terminal de su vida ha provocado que sus familiares hayan presentado varias quejas al Síndic.

El derecho a vivir con dignidad el proceso de la muerte lo reconoce el Estatuto de Autonomía, que también determina el derecho de todas las personas a recibir un tratamiento adecuado al dolor y curas paliativas integrales, y a vivir con dignidad el proceso de la muerte.

También la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos con relación a la Salud y la Atención Sanitaria hace referencia a esta cuestión cuando prevé que toda persona tiene derecho a vivir el proceso hasta su muerte con dignidad y derecho a acceder a los tratamientos paliativos y de confort y, en particular, al del dolor, que deben facilitarse en el entorno más idóneo posible.

A pesar de ello, en las quejas recibidas se pone de manifiesto que hay casos en los que la atención ofrecida no es la adecuada y se evidencia que la sociedad reclama la necesidad de prever medidas para que el proceso de muerte pueda ser vivido con dignidad y, en la medida que sea posible, respetando la autonomía, la integridad física y la intimidad personal de quienes lo sufren.

En el abordaje del proceso de muerte es fundamental tener en cuenta que, aparte de la atención asistencial, también hay que atender otras necesidades inherentes. Así, ante un paciente que está en fase terminal de una enfermedad, debe adoptarse un enfoque integral.

En este sentido, todos los profesionales sanitarios que atiendan al paciente, sea cual sea su especialidad, deben estar preparados para cuidar a estos enfermos no sólo actuando contra la enfermedad (para lo que ya están habituados y formados), sino también aplicando medidas paliativas y de confort, para garantizar que este proceso final de la vida sea lo más plácido posible y mostrando habilidades, por extensión, para tratar con los familiares. Es indudable que hay que prestar una atención especialmente humana y sensible al paciente en el proceso final de su vida, así a sus familiares.

Además, esta atención debe generalizarse a todos los pacientes que lo necesiten, independientemente de la patología que les

afecte, de forma que, aparte de las curas paliativas que se pueda prestar a los enfermos oncológicos y que actualmente representan un porcentaje muy elevado, también hay que prestar especial atención a las enfermedades cuya fase terminal es más difícil de diagnosticar.

De la misma forma, las curas paliativas deben poder llegar a todas las personas, con independencia de que su proceso de muerte se produzca en un centro sanitario, sociosanitario, en un centro residencial o en el domicilio del paciente.

En los casos en los que el proceso de muerte se produzca fuera del domicilio, habrá que tener en cuenta que el enfermo necesita estar cerca de sus seres queridos y, por lo tanto, entre otras medidas relacionadas con la intimidad, deberá procurarse que las personas que agonizan tengan un espacio reservado para poder estar acompañados de las personas que ellos quieran.

Hay que promover medidas para que enfermos y familiares vivan el proceso de la muerte con dignidad

Asimismo, aparte del derecho de las personas a que se las trate de forma respetuosa y educada, a todos los efectos, hay que prestar mucha atención a la relación con el paciente y sus familiares durante este proceso. Así, pese al derecho del paciente o la familia a la información sobre el procedimiento que le afecta, no se puede obviar que esta información provoca dolor y, por ello, hay que tener cuidado en la forma en la que se transmite esta información, precisamente para evitar aumentarles el sufrimiento.

El Síndic ha recordado el derecho a vivir con dignidad el proceso de la muerte y ha recomendado a la Administración sanitaria que adopte medidas, por una parte, para asegurar que todos los profesionales cuentan con la formación y las habilidades adecuadas para atender a los pacientes próximos a la muerte y que les ofrecen un servicio integral de calidad; y por otra parte, para favorecer la intimidad de los pacientes y sus familiares en los centros sanitarios e introducir, tanto como sea posible, medidas de confort.

Queja 01712/2011

Un familiar de un enfermo terminal de cáncer atendido en su domicilio se queja porque no se le prestó ayuda médica en los momentos finales de su vida.

El Departamento de Salud pone de manifiesto una comunicación defectuosa entre los profesionales sanitarios responsables que ha comportado no poder ofrecer al paciente un tratamiento adecuado del dolor.

El Síndic ha recordado, por una parte, el derecho del interesado a vivir el proceso hasta su muerte con dignidad y el derecho de acceder a los tratamientos paliativos y de confort y, en particular, al del dolor. Y, por otra parte, ha recomendado que se introduzcan medidas correctoras para evitar situaciones como ésta y para asegurar la atención y el apoyo necesarios al paciente para que el fallecimiento se produzca de la forma más plácida posible y se evite el sufrimiento tanto del paciente como de sus familiares.

Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

Por una parte, la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en relación con la Salud y la Atención Sanitaria, bajo el paraguas de los derechos relacionados con la intimidad, reconoce el derecho a decidir quién puede estar presente en los actos sanitarios. El Síndic ya hizo referencia a este derecho en el informe del año 2010, con relación a las personas que, por su especial situación de vulnerabilidad, necesitaban el acompañamiento de sus familiares durante los diferentes actos sanitarios que les afectaban.

Este año, las quejas relacionadas con la intimidad más destacables hacen referencia al derecho de limitar la presencia de investigadores, estudiantes u otros profesionales que no tengan una responsabilidad directa con la atención que hay que prestar, salvo en los casos de profesionales que, por su responsabilidad, deben estar ineludiblemente presentes en dichos actos.

El respeto a la intimidad, reconocido en la Constitución, es un derecho fundamental vinculado a la dignidad de la persona y, en el ámbito sanitario, hace referencia al respeto que se debe tener hacia los pacientes en todos los actos sanitarios que conforman un procedimiento asistencial. También, en el conjunto de la normativa sanitaria, se establece como derecho de los pacientes el respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad y la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso asistencial.

Hay que evitar interrupciones en la consulta médica para preservar el derecho a la intimidad del paciente

Como criterio general, sólo el profesional que tiene una responsabilidad directa con la atención del paciente debe estar presente en el acto médico concreto que se tenga que llevar a cabo y, excepcionalmente, podrán estar presentes otras personas relacionadas, siempre y cuando el paciente no se oponga, y siempre teniendo presente que estas personas están obligadas a mantener la confidencialidad de la información que puedan obtener. En este sentido, la presencia de personal que no es estrictamente necesario, ya sea sanitario o no sanitario, es

contraria al derecho a la intimidad del paciente.

Este derecho debe respetarse, tanto con relación a cualquier acto asistencial que deba realizarse (exploración médica, realización de una prueba, etc.) como con relación a la información que el paciente facilita en una consulta. De la misma forma, para preservar el derecho a la intimidad de los pacientes que son atendidos en una consulta, debe evitarse cualquier interrupción innecesaria.

En cuanto a las quejas recibidas, el Síndic ha recordado el derecho de las personas a ser atendidas de acuerdo con las garantías de intimidad, autonomía y dignidad, lo que también hace mejorar la confianza como elemento fundamental de la relación médico paciente y, en los casos en los que se ha constatado una efectiva vulneración de dicho derecho, ha solicitado que se tomen medidas correctoras para evitarla.

Por otra parte, la denuncia de que no se garantiza la protección de datos de las usuarias que interrumpían su embarazo en centros ajenos a la sanidad pública hizo que el Síndic abriese una actuación de oficio en el año 2010 sobre esta cuestión y otras relacionadas con la interrupción voluntaria del embarazo (IVE), con el objetivo de garantizar el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos.

Se ha puesto en peligro la confidencialidad de mujeres que han interrumpido voluntariamente su embarazo

La Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los Derechos de Información concerniente a la Salud y la Autonomía del Paciente, y la Documentación Clínica, prevé que toda persona tiene derecho a que se respete la confidencialidad de los datos que hacen referencia a su salud.

De la misma forma, la Carta de Derechos y Deberes prevé explícitamente el derecho a la confidencialidad de la información y explica que este derecho significa que la información relativa a los datos de los actos sanitarios debe mantenerse dentro del secreto profesional estricto y del derecho a la intimidad del paciente, y resalta

que eso es especialmente importante en aquellos tipos de datos que pueden ser más sensibles, como por ejemplo, entre otros, los relativos a la propia salud.

También la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de Salud Sexual y Reproductiva y de la Interrupción Voluntaria del Embarazo, establece que los centros que lleven a cabo la IVE deben asegurar la intimidad de las mujeres y la confidencialidad en el tratamiento de sus datos de carácter personal.

De la información que se recibió del Departamento de Salud sobre este punto se desprende que se están aplicando las medidas de seguridad que exige la normativa y no se ha detectado incumplimiento alguno relativo a la confidencialidad de los datos.

Sin embargo, no ha sido así en los casos en los que, después de la IVE, la interesada ha pedido el

reembolso de los gastos que previamente había tenido que abonar, ya que no se ha articulado ningún sistema que permita garantizar el derecho a la intimidad de las interesadas y, consecuentemente, todo el cuidado que se ha tenido para disociar los datos personales de los asistenciales en el procedimiento de IVE, como establece la normativa, no se ha aplicado en el proceso de resarcimiento.

Si bien esta situación ha quedado resuelta con la adjudicación, a finales de año, de las IVE con financiación pública a dos clínicas, de forma que las interesadas ya no tendrán que avanzar anticipadamente el importe de la intervención y esperar a que el CatSalut se lo reembolse posteriormente, el Síndic ha puesto de manifiesto que durante más de un año no se ha garantizado el derecho a la intimidad de las mujeres que han solicitado el reembolso de la IVE que tuvieron que anticipar, por lo que se ha contravenido la normativa mencionada.

Queja 05858/2010

La persona interesada se queja porque mientras la visitaba el médico evaluador del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM), éste atendió varias llamadas telefónicas y otros profesionales irrumpieron en la consulta con cuestiones ajenas a su caso.

La Administración informa que el profesional que atendió a la persona interesada compagina las funciones propias de médico evaluador con otras de responsabilidad y que en ocasiones debe resolver cuestiones que no admiten demora.

El Síndic considera que la intimidad a la que tiene derecho el paciente que acude a una consulta médica y el respeto que se merece hacen que no sean admisibles las interrupciones telefónicas y la entrada de otros profesionales ajenos y, en ningún caso, el cargo que ocupa el médico puede ser utilizado para justificar las interferencias en la visita.

También recuerda la necesidad de respetar el derecho a la intimidad de los pacientes y sugiere la introducción de medidas correctoras. La Administración acepta la sugerencia.

Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica

Como en años anteriores, este año se han recibido quejas relacionadas con el derecho del usuario a acceder a la documentación de su historia clínica. En general, estas quejas se refieren a retrasos en la entrega de la historia clínica y, en algunos casos, a una entrega incompleta.

La Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los Derechos de Información concerniente a la Salud y la Autonomía del Paciente, y la Documentación Clínica, recoge de forma expresa el derecho de acceso a la historia clínica y determina, por una parte, que el paciente tiene derecho a acceder a la documentación que forma la historia clínica y a obtener una copia de los datos que figuran en ella y, por otra, que corresponde a los centros sanitarios regular el procedimiento para garantizar este acceso.

En el mismo sentido, la Carta de Derechos y Deberes sólo añade que el paciente también tiene derecho a conocer cuál es el procedimiento regulado por el centro sanitario para garantizar su acceso y, en esta línea, el Instituto Catalán de la Salud elaboró un protocolo de regulación del acceso a la documentación clínica para sus centros sanitarios. Este protocolo prevé que el plazo de entrega de la documentación clínica solicitada sea de veinte días hábiles.

El paciente tiene derecho a obtener una copia completa de su historia clínica

Después de que el Síndic se dirigiese al Departamento de Salud para poner de manifiesto el retraso considerable en la entrega de la documentación clínica que las personas interesadas habían solicitado en diferentes centros sanitarios, la actuación de la Administración sanitaria ha sido, mayoritariamente, facilitar de forma inmediata la documentación clínica. Sin embargo, en otros casos el Síndic ha tenido que sugerir que se revise la solicitud de acceso a la historia clínica y que se entregue una copia de la documentación clínica concreta solicitada, después de que se evidenciase que no figuraba entre la documentación facilitada a la persona interesada.

El Síndic también ha tenido la ocasión de tratar el tema relativo al derecho del menor de edad hacia

su documentación clínica y la posibilidad de que sus progenitores accedan a ella. Al respecto, el Síndic ha recordado que, para entregar la documentación clínica al progenitor de un paciente de dieciséis años, es necesario tener su consentimiento.

Hace ya varios años que se va avanzando en la idea de otorgar al paciente menor un grado mayor de autonomía y de participación en la toma de decisiones sanitarias. Diferentes estudios sobre el desarrollo de la capacidad psicológica y moral de los menores han considerado que, a partir de una determinada edad, el adolescente está lo bastante preparado como para poder participar progresivamente en las decisiones que afectan a su salud, y en los últimos años la normativa sanitaria ha ido introduciendo esta visión.

En estos casos, en los que se habla del menor de edad maduro, el derecho a la información sanitaria y el acceso a los datos sanitarios de los menores debe ser proporcional a su facultad para prestar su consentimiento o para ser escuchado. La propia Ley 21/2000 ya establece que los adolescentes mayores de dieciséis años deben dar personalmente su consentimiento para cualquier intervención en el ámbito de la salud, después de haber estado informados previamente de ello. Así, en el caso del menor de edad maduro, si está capacidad para decidir por sí solo, un tercero no podría acceder a su historia clínica sin su consentimiento, aunque se trate de un familiar.

El problema surge cuando se enfrenta el derecho a la intimidad, a la confidencialidad y a la protección de datos personales del menor con el derecho a la información de los padres, que, al ejercer la patria potestad, quieren acceder y conocer la historia clínica de sus hijos. En estos casos, en lo que concierne a los mayores de dieciséis años, como criterio general es el paciente quien tiene el derecho de acceso a la documentación de su historia clínica y a obtener una copia de la misma. Así, sólo se puede facilitar una copia a su representante legal en los casos en los que tenga una autorización expresa del mayor de dieciséis años o cuando tenga que sustituir la capacidad del menor en los supuestos que prevé la normativa. Con ello, la historia clínica del menor maduro se equipara a la del mayor de edad, de forma que el acceso está protegido por el derecho a la intimidad y a la confidencialidad.

Sin embargo, el derecho a la intimidad y a la confidencialidad en el caso de los menores no tiene un carácter absoluto, por lo que hay que tener en cuenta las circunstancias de cada caso en concreto y deberá ser el facultativo que le atiende el que valore la capacidad o la madurez suficientes, y sólo

en el caso de que no lo aprecie se puede limitar el ejercicio de los derechos del menor.

El acceso a la historia clínica de los mayores de dieciséis años está protegido por el derecho a su intimidad

Sobre la historia clínica del paciente, el Síndic también ha recibido alguna queja referida a la información que debe contener.

La Ley 21/2000, mencionada anteriormente, establece que la historia clínica contiene el conjunto de documentos relativos al proceso asistencial de cada enfermo, e identifica a los médicos y al resto de profesionales asistenciales que han intervenido. Así, forman parte de la misma los documentos que se han generado por la intervención de los profesionales de los centros sanitarios públicos, así como los que haya podido aportar la persona interesada, con la documentación acreditativa correspondiente, a raíz de atenciones prestadas por otros profesionales, pertenezcan o no a la sanidad pública.

De acuerdo con ello, y en cuanto a la historia clínica de primaria, el médico debe incluir, por una parte, los datos fruto de su intervención y de la aplicación de su criterio médico: el problema de salud que se le manifieste; el diagnóstico que realice, en el supuesto de que ya lo pueda realizar sin necesidad de pruebas complementarias; el tratamiento que pueda prescribir, y la evolución posterior. Y por otra parte, también debe incluir los documentos y los informes que pueda aportar el paciente.

Hay que procurar, pues, la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente, para favorecer las incuestionables ventajas que tiene en la atención de un paciente esta unificación, y más aún con el avance de la historia clínica informatizada y la historia clínica compartida.

Sin embargo, no se puede exigir al médico que adopte como propio un diagnóstico que no ha hecho él, sólo por la referencia que le pueda hacer el paciente, sin ninguna documentación que lo acredite, y más aún cuando este facultativo pueda no estar de acuerdo con este diagnóstico. En estos casos, hay que incluir como diagnóstico de sospecha, como documentación aportada o como manifestación efectuada.

Queja 03456/2010

La persona interesada se queja de que su médico de cabecera no tiene actualizada su historia clínica porque no se ha hecho constar en la misma que sufre un síndrome diagnosticado por un médico ajeno y una determinada sensibilidad hacia unos medicamentos concretos.

La Administración ha informado de que el síndrome se recoge en su historia clínica como diagnóstico de sospecha y que no consta que ningún profesional haya facilitado informes sobre la hipersensibilidad a determinados fármacos. El Síndic considera que la constancia de un diagnóstico no se puede basar en las meras referencias del paciente, pero, en el supuesto de que se aporte documentación acreditativa de un diagnóstico realizado por un médico ajeno, aunque no lo comparta, el médico debería recogerlo y tendría que formar parte de la historia clínica.

Queja 01310/2011

Un ciudadano se ha dirigido al Síndic para exponer las dificultades que tiene para acceder a la historia clínica de sus hijos porque no le es posible pasar a recogerla.

La Administración sanitaria informa sobre el caso y concluye que se contactará con la persona interesada y se realizarán las gestiones oportunas para que la documentación se envíe al CAP más próximo al domicilio del ciudadano. Con ello, el Síndic finaliza el expediente.

Sin embargo, se ha tenido que reabrir la queja y formular una sugerencia al Departamento de Salud para que contactase con la persona interesada y pusiese a su disposición, sin más demora, la documentación solicitada, ya que casi cinco meses después de que informase que se le facilitaría la documentación, aún no se había hecho efectiva la entrega. Una vez constatado que la información ha sido entregada, se han finalizado las actuaciones.

Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria

El paciente tiene derecho a que la duración de su proceso asistencial se adecue a criterios médicos, en función de la patología que la motive. Para que eso sea posible, los servicios de salud deben organizarse de la forma más eficiente posible para que el paciente pueda ser atendido cuanto antes mejor, de acuerdo con criterios de equidad, de adecuación y de disponibilidad de recursos, en función de la prioridad de urgencia y del tipo de patología de que se trate, y en un tiempo de espera razonable para poder garantizar la continuidad asistencial.

El problema de las listas de espera constituye uno de los déficits que ponen de manifiesto más reiteradamente los ciudadanos en las quejas; los ciudadanos manifiestan que no ven reconocido el derecho a la asistencia sanitaria de forma suficientemente ágil.

Ha sido una constante del Síndic en los últimos años, ante la constatación de demoras, sugerir al Departamento de Salud que mejorase la gestión de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas no urgentes, para pruebas diagnósticas y para acceder a las consultas externas de los especialistas, con el fin de garantizar el derecho a una atención integral y a una protección efectiva de la salud.

Entre otras recomendaciones, está la fijación de plazos máximos de espera y, en esta línea, el Departamento de Salud publicó el Decreto 354/2002, de 24 de diciembre, en el que se establecieron los plazos máximos de acceso de las personas usuarias que tienen derecho a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo del Servicio Catalán de la Salud (SCS) a los procedimientos quirúrgicos que se indican, actualmente vigente.

Sin embargo, son varias las quejas que se han recibido porque se ha sobrepasado el plazo máximo de garantía establecido para alguno de los procesos quirúrgicos incluidos, sin que el paciente haya sido intervenido.

De acuerdo con el Decreto 354/2002, el SCS puede derivar a los usuarios, de oficio o a petición suya, a otros hospitales de la Red de Hospitales de Utilización Pública (XHUP), si manifiestan expresamente su conformidad, para garantizar los plazos máximos de acceso establecidos. Sin embargo, en muchas de las quejas que se han tramitado no consta que se haya ofrecido esta posibilidad al usuario.

Así, de la normativa aplicable se desprende que el SCS debe velar por el cumplimiento de estos plazos, hecho que no se ha producido en muchos de los casos, lo que ha comportado que los pacientes hayan tenido que esperar un tiempo superior, a veces muy superior, al tiempo determinado como máximo para estos procedimientos quirúrgicos.

En algunas de las quejas tramitadas, el Departamento de Salud ha aducido que, a pesar de que se trate de procedimientos quirúrgicos garantizados, la gestión de la lista de espera se basa en criterios médicos de urgencia y en la fecha de inclusión, para mantener la equidad en casos similares, y teniendo en cuenta que los recursos sanitarios son limitados.

Si bien el Síndic coincide con el Departamento en que los criterios de urgencia y de fecha de inclusión se deben tener en cuenta en la gestión de la lista de espera, también considera que eso no puede ser utilizado para justificar una demora superior a la que se garantiza, ya que la normativa ofrece la posibilidad de derivar al paciente a otro centro, en el hipotético caso de que la aplicación de los criterios mencionados suponga que un paciente tenga que permanecer más tiempo de lo que se garantiza en la lista de espera.

El Departamento de Salud debe adoptar medidas para garantizar el derecho a ser intervenido en un plazo de seis meses

El Síndic ha recordado al Departamento la existencia de un compromiso legal respecto del derecho a ser intervenido dentro de un plazo máximo de espera desde la inclusión del paciente en la lista de espera y, en general, respecto de lo que contiene el Decreto 354/2002. En consecuencia, ha sugerido que se adopten las medidas organizativas para que se respeten estos plazos, para que la aplicación de la normativa mencionada sea efectiva y para que se eviten demoras como las que se han evidenciado.

Asimismo, después de analizar las quejas relacionadas con retrasos en intervenciones quirúrgicas con un tiempo de espera máximo garantizado, se pone de manifiesto que muchos pacientes desconocen lo que pueden hacer para exigir su derecho, una vez ha transcurrido el plazo garantizado.

Mediante la Instrucción 2/2004 del CatSalut se regula cuál es la información que hay que facilitar a las personas a las que se indique la realización de un procedimiento quirúrgico incluido en el Decreto 354/2002. Esta información queda reducida a la entrega del documento informativo de indicación de intervención quirúrgica, en el que constan: los datos del paciente, el procedimiento indicado, el nombre del centro sanitario, la fecha de indicación de la intervención e información relativa a la posibilidad que tiene el paciente de solicitar un certificado de su inclusión en el registro de seguimiento y de gestión de pacientes en lista de espera.

En este modelo de documento informativo, los usuarios tienen información suficiente sobre el momento a partir del cual tienen que contar este plazo, pero no se les informa que cuentan con la opción, una vez agotado este plazo sin haber sido intervenidos, de permanecer en lista de espera en el mismo centro sanitario hasta que sea posible operarles, o bien de escoger otro centro.

Visto eso, el Síndic ha recomendado que se dicte una nueva instrucción o se modifique la Instrucción 2/2004 del CatSalut, de forma que se incluya como información que hay que facilitar a los pacientes: que la intervención quirúrgica a la que deben someterse es un procedimiento quirúrgico con un tiempo de espera garantizado; que, para garantizar este plazo establecido, pueden solicitar la derivación a otro hospital de la XHUP; que, transcurrido el tiempo de espera garantizado sin que se haya llevado a cabo la intervención, pueden dirigirse al CatSalut para solicitar la derivación a un centro no incluido en la XHUP con quien el CatSalut haya establecido el contrato correspondiente, y el procedimiento establecido por el CatSalut para resolver esta petición.

Asimismo, también se han recibido numerosas quejas por los largos plazos de espera en casos de intervenciones quirúrgicas que no disponen de un tiempo de espera garantizado, como por ejemplo, entre otros, las intervenciones de obesidad mórbida, en las que los plazos de espera, en ocasiones, son de años, o en casos de derivaciones a los especialistas.

El Síndic se ha dirigido al Departamento para insistir en la necesidad de que se adopten medidas para acortar estos plazos de espera, de forma que los ciudadanos vean reconocido el derecho a la asistencia sanitaria de forma suficientemente ágil.

También se ha tratado la larga lista de espera que existe para acceder a un tratamiento de reproducción humana asistida, en el marco de la tramitación de la actuación de oficio que inició el Síndic en el año 2009 para profundizar sobre esta prestación, y el Departamento ha aceptado valorar la posibilidad de diseñar un registro único de pacientes en lista de espera, desde la indicación de una de las técnicas hasta la resolución del caso.

La larga demora que existe en la actualidad para someterse a una fecundación in vitro supone que muchas mujeres opten por acudir a la sanidad privada, a pesar del esfuerzo económico que eso les puede comportar. Para aligerar el alto coste de la medicación necesaria, el Síndic solicitó que se mantuviese, como hasta ahora, la financiación de la medicación cuando el tratamiento se hace en centros ajenos autorizados. Sin embargo, el Departamento ha informado que ha dejado de financiarla.

Hay que informar a los pacientes sobre cómo exigir el derecho a la intervención una vez transcurrido el plazo garantizado

El Síndic considera que esta decisión sólo podría ser una buena noticia en el supuesto de que fuese acompañada de la garantía de que, en un tiempo razonable, el acceso a la prestación fuese posible. Si eso no es así, el resultado de esta decisión se traducirá en un aumento del coste global del tratamiento que tendrá que asumir íntegramente la mujer, en los casos en los que acuda a la sanidad privada.

En cuanto a las pruebas diagnósticas, en el año 2007 el Departamento de Salud informó que se había elaborado el decreto que regularía el establecimiento de garantías de tiempos máximos de espera para trece pruebas diagnósticas y que estaban previstas su aprobación y su publicación a lo largo de aquel año.

Sin embargo, tres años después de este anuncio se produjo el cambio de gobierno sin que hubiera llegado a publicarse nunca. Este año, el Departamento de Salud ha informado que entre las prioridades del Gobierno no está prevista la publicación de este decreto a corto plazo.

El Síndic ha finalizado la actuación de oficio iniciada confiando que, pese a que no se haya establecido la garantía de un tiempo de espera máximo, sí que se harán esfuerzos para que las pruebas prescritas por un especialista con el fin de determinar un diagnóstico no se vean sometidas a retrasos excesivos que puedan causar problemas en la salud de los usuarios y se respetará su derecho a ser atendidos en un tiempo razonable.

Finalmente, dentro de este bloque, también hay que mencionar que, por una parte, a raíz de la comparecencia del consejero de Salud en julio ante la Comisión de Salud del Parlamento, donde anunció la intención de modificar el catálogo actual de procedimientos quirúrgicos con tiempo de espera garantizado y la introducción de criterios de priorización de los pacientes en lista de espera, y por otra, a raíz de la publicación del Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo de espera máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, el Síndic consideró conveniente abrir una actuación de oficio para averiguar la incidencia que estos cambios podían tener en los derechos de las personas en el ámbito de salud.

El Departamento de Salud ha explicado que se está trabajando en un modelo de accesibilidad de los pacientes que garantizará procesos con relación a enfermedades asociadas graves, incorporará criterios de priorización y determinará un tiempo de espera flexible, en función de la gravedad de la patología. Así, se pasará de las listas de espera a las listas de prioridades. Sin embargo, los criterios de priorización aún se están sometiendo al consenso de los representantes clínicos y asistenciales.

También ha informado que se está elaborando un proyecto de decreto que incluirá estos

cambios y las disposiciones del Real Decreto 1039/2011 e, incluso, las mejorará.

El Síndic ha valorado positivamente alguno de los aspectos del nuevo modelo, como por ejemplo los que están encaminados a hacer el proceso de priorización más explícito y transparente (cuanto más explícitos sean la determinación y la aplicación de los criterios de priorización que se prevén introducir, más seguridad se proporcionará a los pacientes) y más proactivo el papel de la Administración sanitaria para ofrecer una solución al paciente cuando el plazo de garantía haya finalizado, sin que tenga que realizar ningún trámite.

Ha querido resaltar, sin embargo, que en el nuevo modelo de accesibilidad deberá tenerse en cuenta que los criterios de priorización no se utilicen para justificar una demora superior a la que se garantiza; la posibilidad de que se pueda revisar el porcentaje que se otorga a alguno de los criterios clínicos de priorización, a instancia del paciente o de oficio por la Administración sanitaria, y que se prevea en qué situación quedan las personas incluidas en listas de espera de acuerdo con los criterios del actual Decreto 354/2002, de 24 de diciembre.

También ha recordado que, de acuerdo con la disposición transitoria del Real Decreto 1039/2011, la normativa catalana debe incluir la garantía que determina respecto de las intervenciones quirúrgicas de cirugía cardíaca valvular y coronaria, actualmente no previstas en Cataluña, antes de febrero de 2012.

Finalmente, ha insistido en recordar que actualmente está plenamente vigente el Decreto 354/2002 y que, por lo tanto, a estas alturas, hay un compromiso legal respecto del derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera de seis meses desde la inclusión del paciente en la lista que hay que respetar.

Queja 02507/2011

Una persona se queja por el retraso en la intervención quirúrgica de reemplazo total de cadera en el Hospital de Bellvitge.

El Departamento informa que el plazo de espera para esta intervención en este centro hospitalario es de 15 a 18 meses y que el criterio del hospital para gestionar la lista de espera es el criterio médico de prioridad.

En el estudio de este caso, el Síndic ha constatado que en dos meses (entre junio y septiembre de 2011) el tiempo de espera para intervenciones quirúrgicas de prótesis de cadera en el Hospital de Bellvitge ha aumentado más del doble. Mientras que en junio el tiempo de espera era de casi 9 meses, en septiembre este tiempo era de entre 15 y 18 meses. Eso, teniendo en cuenta que ya en junio el tiempo de espera en el Hospital de Bellvitge (8,81) era superior a la media de Cataluña (5,18) y estaba por encima del tiempo de espera garantizado (6).

El Síndic ha sugerido que se informe a la persona interesada de su derecho de opción, ha recordado el derecho del paciente a ser intervenido en un plazo máximo de espera, y ha sugerido que se adopten medidas para que se respete este plazo y para que se evite el aumento progresivo de las listas de espera.

Queja 04417/2011

La persona interesada se dirige al Síndic por la escasa diligencia de los facultativos a la hora de determinar las pruebas diagnósticas necesarias y por la lista de espera para ser intervenido quirúrgicamente del tumor que se le ha detectado.

El Síndic señala a la Administración que, pese a que no se trata de uno de los tumores cualificados como más frecuentes, hay que agilizar las visitas y las pruebas diagnósticas de las personas de quienes se sospeche que pueden sufrir un tumor para poder aplicar con rapidez el tratamiento necesario.

Por ello, sugiere que se introduzcan medidas que tiendan a agrupar tanto como sea posible la realización de todas las pruebas diagnósticas y a la vez reducir también el nivel de angustia que viven las personas afectadas.

Derechos relacionados con el acceso a los medicamentos y a otros productos sanitarios

Los usuarios tienen derecho a obtener los medicamentos y productos sanitarios necesarios para promover, conservar o restablecer su salud y, sobre este derecho, este año el Síndic ha iniciado dos actuaciones de oficio.

La primera se ha iniciado para investigar si se garantiza el derecho de los usuarios de adquirir los medicamentos que les sean prescritos con receta médica del CatSalut, puesto que, por una parte, a raíz de las noticias publicadas en diferentes medios de comunicación, el Síndic ha tenido conocimiento de que el CatSalut ha aplazado el pago de la factura de la Seguridad Social a las farmacias catalanas. Y, por otra parte, una persona se ha quejado de que en su oficina de farmacia le han informado que no dispensan medicación recetada por la Seguridad Social, debido al retraso en el pago de la factura a las farmacias catalanas anunciada por la Administración sanitaria.

La complicada situación de viabilidad económica de algunas oficinas de farmacia les hace difícil afrontar las consecuencias económicas de este retraso y acceder a un crédito con una entidad bancaria a título individual. Eso ha supuesto que se planteen no dispensar medicamentos de la Seguridad Social y facilitar sólo los que se paguen al contado.

Esta situación podría provocar un riesgo de falta de abastecimiento de medicamentos en algunas farmacias y, consecuentemente, afectar a los derechos de los usuarios a obtener medicación y productos sanitarios necesarios para su salud.

Tanto la Ley 31/1991, de 13 de diciembre, de Ordenación Farmacéutica de Cataluña, como la Ley 29/2006, de 26 de julio, de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios, determinan la obligación de las oficinas de farmacia de dispensar los medicamentos que les soliciten tanto los particulares como el Sistema Nacional de Salud.

La situación descrita ha hecho que el Síndic se haya dirigido al Departamento de Salud y al Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña a fin de que le informen sobre las medidas tomadas para garantizar a los usuarios la adquisición de los medicamentos que les sean prescritos con receta médica del CatSalut.

La segunda actuación de oficio se ha abierto sobre el derecho de acceso de los usuarios a las oficinas de farmacia fuera del horario ordinario de atención al público, ya que algunas farmacias de la provincia de Barcelona han dejado de realizar guardias nocturnas, después de que diferentes centros de atención primaria dejaran de prestar atención continuada por las noches en algunos municipios.

Estos cierres comportan que pueda haber poblaciones que no tengan ninguna farmacia de guardia en su municipio durante las noches y que los usuarios tengan que desplazarse a otros municipios a partir de las 22 horas.

Por las declaraciones de la secretaria de la Junta del Gobierno del Colegio de Farmacéuticos de Barcelona, parece que los cuatro colegios de farmacéuticos de Cataluña y el Departamento de Salud llegaron a un acuerdo y se está confeccionando un nuevo modelo en la atención farmacéutica, para adaptar a la situación actual lo que previsto por el Decreto 321/1996, de 1 de octubre, sobre horarios de atención al público, servicios de urgencias, vacaciones y cierre temporal voluntario de la oficina de farmacia y sobre el número de oficinas de farmacia en servicio de urgencia.

Retrasar el pago a las farmacias de la factura de la Seguridad Social puede provocar una crisis de abastecimiento

Según lo que se publica en los medios de comunicación, este nuevo modelo está basado en dos parámetros: el primero es que si se ofrece atención continuada en los ambulatorios, las farmacias tendrán que realizar guardias de noche, y si no se ofrece, tienen la posibilidad, si quieren, de dejar de hacerlas. El segundo criterio es que siempre se debe garantizar que los usuarios estén como máximo a media hora de una farmacia abierta en un medio de transporte habitual, como podría ser el coche. Este nuevo modelo debería consolidarse durante el último trimestre de 2011.

Puesto que el Decreto 321/1996, de 1 de octubre, fija que, en cualquier caso, siempre debe respetarse que los núcleos de población tengan acceso a la oficina de farmacia en

servicio de urgencia más próxima en un plazo máximo de quince minutos, en un medio de transporte habitual; y puesto que se desconoce con exactitud el carácter del acuerdo entre los colegios de farmacéuticos de Cataluña y el Departamento de Salud, se ha solicitado información al Colegio de Farmacéuticos de Barcelona y al Departamento mencionado.

Posteriormente, tras comprobar que la situación se repetía en las provincias de Girona y Lleida, se ha ampliado la actuación iniciada y también se ha contactado con los colegios de farmacéuticos de estas provincias.

Hay que conectar la prestación farmacéutica telemática entre comunidades autónomas

Por otra parte, los problemas con los que se han encontrado algunas personas desplazadas a Cataluña para obtener recetas para la renovación del tratamiento prescrito han sido el objeto de alguna de las quejas que el Síndic ha tramitado este año.

En estos casos, pese a que no se ha constatado un trato discriminatorio hacia estas personas, las reclamaciones planteadas son indicativas de situaciones de desinformación o de información insuficiente y, en este sentido, el Síndic ha sugerido que se dicte alguna instrucción para aclarar dudas y que el Servicio Catalán de la Salud trabaje para que sea posible conectar con los sistemas de tramitación telemática de farmacia de otras comunidades autónomas.

Asimismo, también se han tratado las solicitudes de cambio de nivel de cobertura de la prestación farmacéutica, de general a gratuita.

Hace ya años que el Síndic ha puesto de manifiesto la inseguridad jurídica y la indefensión que produce a las personas afectadas el hecho de que el derecho a la prestación farmacéutica de farmacia gratuita en situaciones excepcionales y financiada por el CatSalut no esté regulado.

De hecho, el Departamento de Salud aceptó la recomendación que el Síndic le formuló en el año 2008 para que se definiesen reglamentariamente las condiciones de acceso y los criterios de concesión. Sin embargo, a fecha de hoy aún no se ha regulado y continúan recibándose quejas.

Queja 00844/2011

El promotor de la queja es una persona jubilada, residente en Zaragoza, que pasa habitualmente cinco o seis meses al año en Salou, donde tiene un apartamento. Expone las dificultades que tuvo en verano de 2010 para que en el CAP de Salou le entregasen las recetas de los medicamentos que necesitaba. Añade que durante los veintidós años que lleva viajando a Salou, nunca antes había tenido ningún problema.

El Síndic ha emplazado al Departamento de Salud a acelerar el procedimiento para facilitar la coordinación de la prestación farmacéutica de personas desplazadas y el modelo estatal homogéneo para hacer operativa la interconexión telemática de la prestación farmacéutica entre comunidades en el que está trabajando actualmente el SCS.

Derechos relacionados con la información general y sobre los servicios sanitarios

Una vez más, este año se han detectado casos en los que la Administración sanitaria no ha informado correctamente a los usuarios, ya sea porque no les ha proporcionado ninguna información o porque la que les ha proporcionado ha sido incompleta o defectuosa.

La normativa sanitaria determina que los servicios de salud deben informar a los usuarios de las prestaciones y los servicios sanitarios a qué pueden acceder, de cuáles son los requisitos necesarios para hacerlo y de los procedimientos que les afectan. Como ha manifestado el Síndic en varias ocasiones, de nada sirve a los usuarios ser titulares de un derecho si no tienen conocimiento de ello o, si pese a conocerlo, no saben como pueden ejercerlo.

El Síndic ha señalado ante el Departamento de Salud la importancia de que todas las personas implicadas en la prestación de un servicio (sanitarias y no sanitarias) y las que trabajan en las unidades de atención al usuario de los centros sanitarios dispongan de toda la información que necesiten para poder ofrecer, a su vez, una información completa y veraz y, en este sentido, ha sugerido que se implanten medidas para que ello sea posible.

Con independencia de que una vez prescrito un servicio o una prestación se deba informar bien sobre cómo acceder a los mismos, no se puede obviar que mayoritariamente es la decisión del facultativo la que determina este acceso. Éste sería el caso de la prescripción de un medicamento, el autocontrol de una diabetes o la prescripción de transporte sanitario, entre otros. Así, si de acuerdo con su criterio médico, el facultativo no ha considerado oportuno la prescripción de un servicio determinado, la decisión deberá respetarse.

Este año, se han recibido varias quejas porque a las personas interesadas se les ha facilitado una información deficiente del procedimiento de demanda de transporte sanitario no urgente entre centros sanitarios.

La Instrucción 3/2006 del Servicio Catalán de la Salud es lo suficientemente clara cuando establece los procedimientos y, a pesar de ello, ante las quejas recibidas, el Síndic ha recordado que la Administración sanitaria no puede delegar

la tramitación de los traslados a los particulares, y ha solicitado que se hagan esfuerzos para evitar las situaciones de incertidumbre y de impotencia que provoca en las personas interesadas la información errónea y/o contradictoria que se les proporciona, y que se introduzcan medidas para que la información que se facilite sea suficientemente completa y se proporcione de forma suficientemente clara.

La constatación de la inexistencia de criterios homogéneos para acceder a las técnicas de reproducción humana asistida ha sido otro aspecto que se ha trabajado este año, a raíz de las quejas recibidas. Las usuarias desconocían con exactitud qué requisitos debían cumplir para poder acceder a estas técnicas, ya que se les exigía requisitos diferentes en función del centro sanitario donde se las derivaba.

En varias ocasiones, el Síndic se dirigió al Departamento de Salud para sugerir que se determinasen de forma clara y común los requisitos de acceso a la prestación, precisamente para que las personas usuarias los conociesen con claridad.

En el marco de la actuación de oficio iniciada para profundizar en esta prestación, el Departamento de Salud ha informado de la publicación de un protocolo de estudio y de tratamiento de esterilidad, que, entre otras cuestiones, fija la población diana y prevé de forma expresa unas causas de exclusión común, de forma que se alcanza la homogeneidad necesaria.

La Administración sanitaria debe mejorar la calidad de las respuestas a los usuarios

El Síndic ha sugerido que se realice la máxima difusión del protocolo entre todos los profesionales que deben intervenir (sanitarios y no sanitarios), y especialmente entre las unidades de atención al usuario, y que el contenido de este protocolo se incluya en una disposición normativa, puesto que, a raíz de la aplicación de los criterios que contiene, se reconoce o se deniega el derecho de acceso a la prestación con cargo a la financiación pública.

El Departamento de Salud ha informado al Síndic que reforzará la difusión del protocolo

entre las unidades de atención a la ciudadanía y que se está analizando la conveniencia de desarrollar algún tipo de disposición normativa y, en su caso, cuál es la modalidad más adecuada.

Finalmente, en este apartado, cabe destacar el derecho de los usuarios a presentar reclamaciones y sugerencias y a obtener una respuesta congruente, completa y clara dentro de un plazo razonable.

En alguna de las quejas que se han tramitado durante este año, el Síndic ha detectado que la Administración sanitaria no ha dado respuesta al motivo concreto de reclamación y, en cambio, la Administración sí ha proporcionado al Síndic esta información en su respuesta. Además, en algunos casos en los que la persona interesada expone diferentes motivos de reclamación, sólo se atienden algunos.

La no respuesta, la respuesta incompleta o la referencia a algún dato que, sin ser relevante, no ha sido comprobado, transmite a las personas interesadas la sensación de poca seriedad y poco rigor en las gestiones que se hayan podido llevar a cabo a raíz de la reclamación presentada, cosa que hay que evitar.

En el estudio de una reclamación, pues, es fundamental realizar un esfuerzo para indagar todos los puntos que contiene la reclamación y, una vez recopilada toda la información, analizarla y elaborar una respuesta completa. En este sentido, el Síndic ha querido poner énfasis en la importancia de incrementar, en general, la calidad de las respuestas que se ofrece a las personas usuarias del sistema de salud público, de acuerdo también con las recomendaciones que contiene el Código de Buenas Prácticas Administrativas aprobado por el Síndic de Greuges en el año 2009.

Queja 00115/2011

La promotora de la queja se ha dirigido al Síndic porque su médico de cabecera no le ha facilitado las recetas de un medicamento que le ha prescrito un médico privado y porque se le ha denegado el resarcimiento de gastos por el importe del medicamento, que ha tenido que abonar íntegramente a la oficina de farmacia.

De la información facilitada por el Departamento de Salud, se desprende que el facultativo no ha considerado oportuno prescribir el medicamento en cuestión. Aun así, el Síndic considera que se han producido algunas carencias y deficiencias en la información que se facilitó a la persona interesada, lo que le provocó confusión.

Por ello, sugiere que se adopten medidas para aclarar a persona la interesada cuáles son las condiciones y los motivos por los que no se ha atendido su petición de financiación del medicamento y se le concreten las razones por las que este procedimiento no era aplicable a su caso concreto. La sugerencia ha sido aceptada.

Derechos relacionados con la calidad asistencial

De toda la normativa sanitaria, se desprende que los profesionales sanitarios deben prestar la atención sanitaria de acuerdo con las pautas y normas de actuación éticas, de comportamiento y de respeto a la dignidad humana. Es incuestionable que una atención sanitaria puramente asistencial debe ir acompañada de otros elementos, entre ellos el trato respetuoso y correcto a las personas, para poder afirmar que es de calidad.

Como todos los años, se han recibido numerosas quejas con relación al trato que los profesionales sanitarios y no sanitarios dispensan a los usuarios. Sin embargo, resulta muy difícil evaluarlas.

Por una parte, es difícil determinar el límite entre un trato incorrecto y el hecho de no haber obtenido lo que uno espera y, por otra parte, en la mayoría de los casos, la Administración sanitaria proporciona una versión de los hechos diferente a de la persona usuaria.

La Administración debe proporcionar el material de autoanálisis suficiente a los pacientes diabéticos

En estos casos, lo que hace el Síndic es comprobar que la Administración sanitaria ha llevado a cabo las actuaciones indagatorias oportunas y ha comunicado a la persona interesada el resultado, y recordar la importancia que ambas partes, pacientes y familiares, por una parte, y profesionales de los centros sanitarios, por otra, mantengan siempre un trato respetuoso y digno, basado en el diálogo y la comprensión.

También el derecho a recibir una atención continuada e integral es un derecho relacionado con la calidad asistencial, que, tal y como recoge la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con la Salud y la Atención Sanitaria, se concreta en recibir atención sanitaria que incluya medidas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Las dificultades que han tenido los pacientes diabéticos para que la Administración sanitaria les suministre el material que necesitan para controlar su enfermedad ha suscitado este año numerosas quejas: el retraso en la entrega de tiras reactivas, la reducción drástica del número de tiras que hasta ahora se les facilitaba o la oferta de tiras reactivas

incompatibles con los aparatos de los que disponen los pacientes han sido las quejas relacionadas más habituales.

La Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud incluye, como prestación a la que tienen derecho las personas usuarias, la atención sanitaria protocolizada de pacientes con problemas de salud crónicos, entre los que está la diabetes mellitus, e incluye expresamente el suministro al paciente diabético del material necesario para el control de su enfermedad. No cabe duda, pues, de que la Administración sanitaria debe proporcionar, entre otro material necesario, las tiras reactivas que necesitan estos pacientes para el autoanálisis de la glucemia capilar.

Sin embargo, no se puede obviar que la determinación de la necesidad de realizar un autocontrol corresponde al facultativo y que, en el supuesto de que su criterio médico determine que el control en la consulta es suficiente y que no es necesario llevar un autocontrol, el paciente no puede exigir el suministro del material que necesitaría para ello.

A pesar de que, en general, tras la intervención del Síndic, la Administración sanitaria ha ofrecido una solución al paciente, aún existen varias quejas que están en trámite.

Asimismo, el Síndic ha recordado al Departamento de Salud que el Servicio Catalán de la Salud (SCS), como responsable de la prestación de los servicios sanitarios a los ciudadanos, debe controlar que la calidad de todos los servicios que se ofrecen con financiación pública se mantiene, pese a que el servicio sanitario no se preste directamente sino a través de entidades proveedoras.

Hay que garantizar que el cierre parcial de varios centros de salud no afecte a los derechos sanitarios

Para poder comprobar que los estándares de calidad previamente fijados se cumplen, el SCS debe supervisar rigurosa y continuamente la eficacia y calidad del servicio ofrecido, sin que la prestación a cargo de una entidad proveedora pueda ser usada para rehuir su responsabilidad. Así, ante una reclamación, deben investigarse las anomalías expuestas y comprobar si responden a circunstancias puntuales o si se producen con frecuencia en el servicio gestionado por el proveedor. Y, si es necesario, deben exigirse medidas correctoras para garantizar el

funcionamiento correcto del servicio público y una atención adecuada a los ciudadanos que lo utilizan.

En último término, en este apartado hay que destacar las quejas que se han recibido por el descontento que la supresión de la atención continuada en diferentes centros de atención primaria ha provocado en los ciudadanos.

El Síndic conoce y sigue con atención todo el conjunto de declaraciones y de medidas que ha tomado el Gobierno de la Generalitat de Catalunya, entre las cuales hay la nueva ordenación de los servicios de atención continuada que denuncian los ciudadanos y que ha comportado el cierre de varios centros de atención primaria durante las noches, los

fin de semana y los días festivos. Pese a que el Síndic comprende y comparte la preocupación que expresan estos ciudadanos, lo cierto es que debe respetar la facultad de organización de que dispone la Administración, siempre y cuando eso no comporte actuaciones irregulares o arbitrarias. Sin embargo, continúa trabajando en los problemas que se detectan y que pueden afectar a los derechos de las personas de forma individualizada, como se ha hecho a raíz de una de estas quejas, y ha recordado al Departamento de Salud que en el caso de que a raíz de la implantación de estas medidas se constaten afectaciones en los derechos sanitarios de las personas se iniciarán las actuaciones necesarias con relación a la protección del derecho a la salud.

Queja 05022/2010

La persona interesada se queja porque su CAP ya no le suministra las tiras reactivas que necesita para controlar su diabetes y porque se ha enterado de esta decisión cuando, al acudir a buscarlas, no se las han proporcionado.

El Departamento de Salud informa que los pacientes diabéticos están controlados periódicamente por los profesionales asignados de acuerdo con la evolución de la enfermedad y que, en este caso concreto, se considera que estos profesionales ya hacen un buen control de la paciente y que no es necesario el autocontrol.

Pese al respeto por la decisión médica, el Síndic ha recordado que en los casos en los que se produzca algún cambio en la pauta de un tratamiento el médico de cabecera debe ofrecer la máxima información al paciente, explicarle cuáles son los motivos por los que se ha decidido esta nueva pauta y aclararle todas las dudas que pueda tener de la forma que considere más oportuna, pero asegurándose que los entienda lo suficiente.

Queja 06075/2010

Una ciudadana se ha dirigido al Síndic quejándose por el retraso en el servicio de transporte sanitario no urgente que se prestó a su madre en dos ocasiones: una para realizar un traslado entre dos centros hospitalarios y la otra para trasladarla del hospital a casa, cuando le dieron el alta.

El Departamento de Salud informa que en el primer caso la paciente esperó casi dos horas y media, tiempo que se encuentra dentro de los márgenes establecidos en la instrucción que regula el transporte sanitario en el ámbito del CatSalut; y en el segundo, casi seis horas y media, a causa, principalmente, del aumento de actividad registrada aquel día. El Síndic considera que, tratándose de una persona de ochenta y seis años con dificultades de movilidad, el tiempo de espera es excesivo, especialmente en el segundo caso, en el que, además, las horas de espera exceden del margen establecido en la instrucción mencionada, pese a que se produjese un aumento de servicios.

Por ello, el Síndic ha recordado al Departamento de Salud la necesidad de que el CatSalut supervise y controle las entidades proveedoras del transporte sanitario, y se asegure que ofrecen un servicio de calidad y que cumplen con los márgenes de tiempo establecidos en la prestación de estos servicios.

Actuaciones de oficio

AO 04618/2011
En tramitación

Resarcimiento por desplazamientos (solicitudes de financiación de traslados de pacientes en transporte no sanitario a los servicios asistenciales de la red pública)

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para verificar cuál es el posicionamiento del Gobierno de la Generalitat en referencia a la falta de reglamentación de los aspectos organizativos y funcionales que deben regir el procedimiento de otorgamiento de ayudas para el pago de los gastos de los desplazamientos (desde el domicilio de los usuarios de la salud hasta los centros asistenciales correspondientes).

AO 04621/2011
En tramitación

Cambio de nivel de cobertura de la prestación farmacéutica financiada por el CatSalut de farmacia general a farmacia gratuita

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer el posicionamiento de la Administración con relación a la recomendación sobre la definición reglamentaria de los criterios para conceder o denegar la farmacia gratuita, así como los supuestos y las condiciones de acceso.

AO 05682/2011
Finalizada

Listas de espera de procedimientos con tiempo de espera garantizado

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer la determinación de los procedimientos (quirúrgicos y pruebas diagnósticas) con tiempo de espera garantizado, el encaje del Real Decreto 1039/2011 (en el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud) en Cataluña y el nuevo modelo de gestión de pacientes en lista de espera.

AO 06227/2011
En tramitación

Pago de la factura farmacéutica

A raíz del retraso en el pago de la factura de la Seguridad Social, algunas oficinas de farmacia se han planteado no dispensar medicamentos de la Seguridad Social y facilitar sólo los que se paguen al contado. Esta situación podría provocar un riesgo de falta de abastecimiento de medicamentos en algunas farmacias y, consecuentemente, afectar a los derechos de los usuarios a obtener medicación y productos sanitarios necesarios para su salud. Así, el Síndic decide abrir una actuación de oficio y se dirige al Departamento de Salud y al Colegio de Farmacéuticos de Cataluña para conocer las medidas que tienen previsto adoptar para resolver la situación.

AO 07255/2011
En tramitación

Derecho de acceso de los usuarios a las oficinas de farmacia fuera del horario ordinario de atención al público

El Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio sobre el derecho de acceso de los usuarios a las oficinas de farmacia fuera del horario ordinario de atención al público, ya que algunas farmacias de la provincia de Barcelona han dejado de realizar guardias nocturnas, después de que diversos centros de atención primaria dejasen de prestar atención continuada por las noches en algunos municipios.

10. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

Los medios coercitivos

Dificultad probatoria de las denuncias que presentan los internos

Los límites en el ejercicio del derecho de reunión y la actuación de las administraciones públicas

Principio de proporcionalidad y uso de la fuerza

Falta de identificación de los agentes de la brigada antidisturbios de los Mossos d'Esquadra

Colegios profesionales

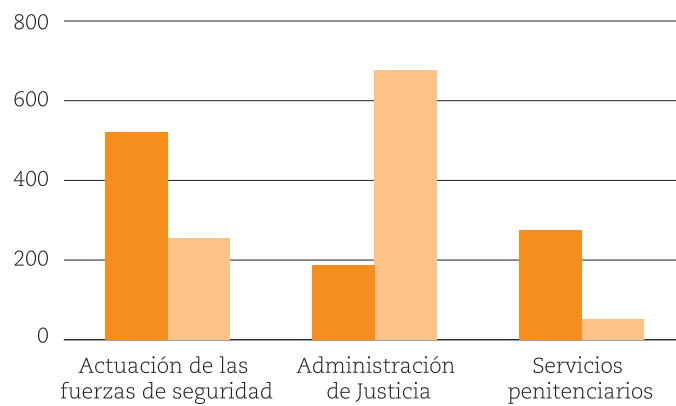
Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles

Actuaciones de oficio

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

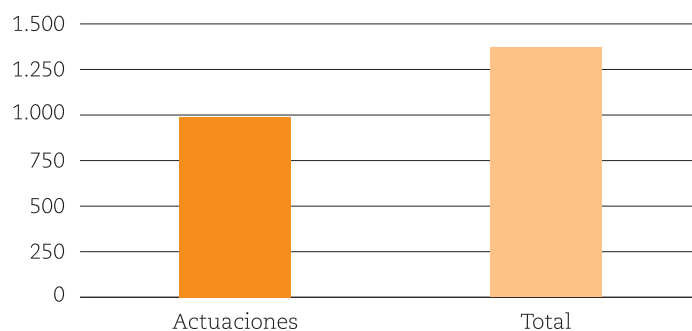
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Seguridad ciudadana y justicia	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Actuación de las fuerzas de seguridad	517	4	256	777
Administración de justicia	186	1	677	864
Servicios penitenciarios	271	5	51	327
Total	974	10	984	1.968



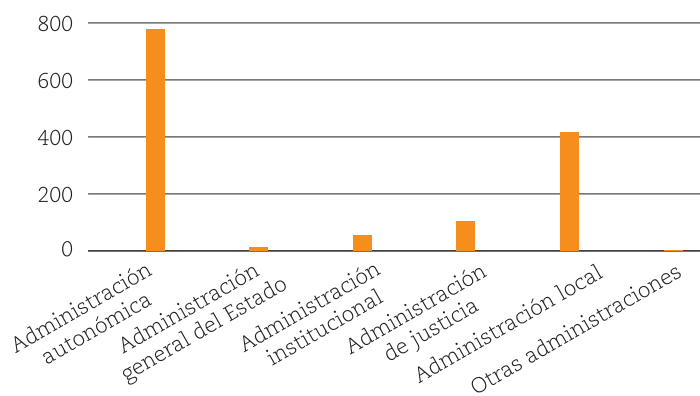
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	608	608
Dos administraciones afectadas	381	762
Total	989	1.370



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

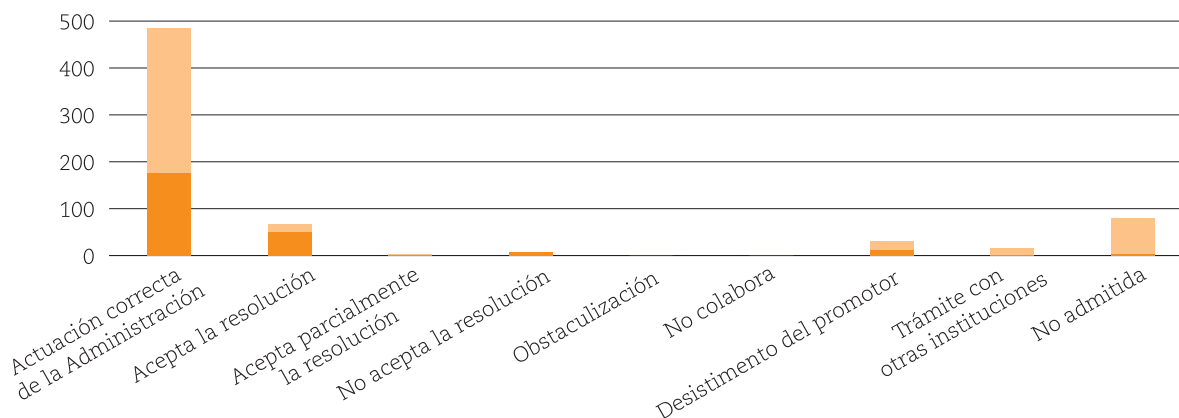
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	769	9	778
Administración general del Estado	14	-	14
Administración institucional	49	4	53
Administración de justicia	105	-	105
Administración local	411	6	417
Otras administraciones	3	-	3
Total	1.351	19	1.370



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

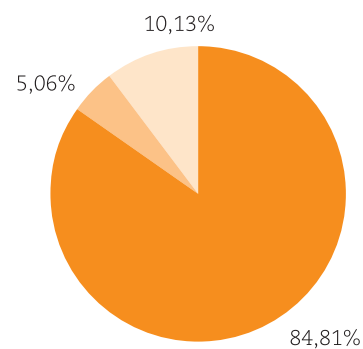
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	15	543	558	44,68%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	7	155	162	12,97%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	8	388	396	31,71%
Actuaciones finalizadas	247	364	611	48,92%
Actuación correcta de la Administración	175	311	486	38,91%
- Antes de la investigación del Síndic	136	268	404	32,35%
- Después de la investigación del Síndic	39	43	82	6,57%
Acepta la resolución	51	16	67	5,36%
Acepta parcialmente la resolución	2	2	4	0,32%
No acepta la resolución	7	1	8	0,64%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	11	20	31	2,48%
Trámite con otras instituciones	1	14	15	1,20%
No admitida	3	77	80	6,41%
Total	265	984	1.249	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	67	84,81%
■ Acepta parcialmente la resolución	4	5,06%
■ No acepta la resolución	8	10,13%
Total	79	100%



Los medios coercitivos

El Síndic ha recibido algunas quejas que alertan de la existencia de algún maltrato en el interior de los centros penitenciarios. Aunque legalmente existe una total prohibición de proferir malos tratos a los internos, es cierto que hay situaciones en las que se autoriza el uso de la coacción directa, ya sea mediante la fuerza física o medios auxiliares, ya sea mediante las defensas (escudos, porras, etc.).

La utilización de los medios coercitivos no se puede producir con carácter sancionador, puesto que su aplicación está limitada a los casos enunciados en el artículo 45.1 de la Ley Orgánica 1/79, de 26 de septiembre, General Penitenciaria (LOGP): a) para impedir actos de evasión o de violencia de los internos; b) para impedir daños de los internos a sí mismos o a otras personas o cosas; c) para vencer la resistencia activa o pasiva de los internos a las órdenes del personal penitenciario en el ejercicio de su cargo.

Hay que comunicar inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria el uso de medios coercitivos

Los dos primeros supuestos no presentan problemas de interpretación porque la aplicación de los medios coercitivos responde a conductas que coinciden con los del artículo 33 de las Reglas Mínimas de Tratamiento del Recluso de las Naciones Unidas y las Reglas Penitenciarias Europeas de 1987 (art. 64.1). El problema ha sido la interpretación del apartado c) del artículo 45.1 de la LOGP, dada la subjetividad que impregna el concepto de resistencia y su delimitación. El uso de los medios coercitivos de forma irregular y lejos de lo legalmente establecido comportaría su tipificación penal como delito contra la libertad individual (art. 533 del Código Penal –CP–), falta de lesiones (art. 617.2 CP) y delito de tortura y contra la integridad moral (art. 174 CP).

De acuerdo el artículo 72 del Reglamento Penitenciario, son medios coercitivos el aislamiento provisional, la fuerza física personal, las defensas de goma, los aerosoles de acción adecuada y las esposas, y el uso que se haga de los mismos debe ser proporcional a la finalidad que se pretende.

A pesar de que la aplicación de los medios coercitivos es un acto que no afecta a la ejecución de la pena, sino al cumplimiento de la condena impuesta, queda sometida al ulterior control del juez de vigilancia penitenciaria para corregir los abusos y las desviaciones que se puedan producir. Por lo tanto, en este sentido, es de obligado cumplimiento poner en conocimiento inmediato del juzgado de vigilancia penitenciaria correspondiente la aplicación de los medios coercitivos, en su inicio y cese, y los fundamentos detallados que han llevado a hacer uso de dichos medios. La comunicación a la autoridad judicial comporta que el juez de vigilancia penitenciaria pueda resolver sobre el fondo del asunto y, en cualquier caso, dejar sin efecto la decisión administrativa adoptada.

Los servicios médicos penitenciarios juegan también un papel relevante en la aplicación de los medios coercitivos. Este papel puede ser dual, bien como fundamento para impedir su aplicación, bien para garantizar que no existe ningún problema para que el interno pueda ser sometido a un medio coercitivo.

Por otra parte, la intervención de los servicios sanitarios puede tener lugar después de haber aplicado los medios coercitivos, con el objetivo de velar por la integridad física y mental de los internos, y aplicarles los cuidados necesarios, con la obligación de hacer constar en un informe las lesiones observadas y las actuaciones que se han llevado a cabo.

Con relación a las quejas recibidas, se constata que la Administración penitenciaria no comunica inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria ni la aplicación ni el cese de los medios coercitivos, tal y como establece la normativa penitenciaria.

Las imágenes grabadas en espacios donde se apliquen medios coercitivos deben conservarse como mínimo durante un año

Por este motivo, el Síndic ha hecho un recordatorio de deberes legales al Departamento de Justicia, en el sentido que hay que comunicar inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria la aplicación de medios coercitivos que perduran en el tiempo,

como, por ejemplo, el aislamiento provisional y la contención mecánica. En casos de aplicación de la fuerza mínima indispensable, debido al poco tiempo que dura, se entiende que la comunicación de la aplicación y el cese pueda hacerse posteriormente.

En otros casos, la aplicación de los medios coercitivos se ha realizado en lugares donde se han instalado, previamente, cámaras de grabación de imágenes, como en las celdas de contención mecánica de los departamentos especiales de régimen cerrado. Sin embargo, las imágenes sólo

quedan almacenadas por un periodo de tiempo limitado (aproximadamente, un mes), dada la poca capacidad de los servidores.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Justicia que, ante hechos que puedan originar una investigación administrativa y/o judicial posterior, las imágenes se deberían conservar, como mínimo, durante el plazo de un año, para poder disponer de ellas como medio de prueba y depurar, si procede, las posibles responsabilidades en las que los actuantes hayan podido incurrir.

Queja 00073/2010

El Síndic manifiesta al Departamento de Justicia que continúa observando que las direcciones de los centros penitenciarios no comunican inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria correspondiente ni la adopción ni el cese de la aplicación de los medios coercitivos. En este caso concreto, la adopción de los medios coercitivos se aplicó al interno en fecha 12 de diciembre de 2009 y el cese el 13 de diciembre de 2009, pero no se comunicó al juzgado hasta el 16 de diciembre de 2009. Por ello, recuerda que, de acuerdo con el artículo 72.3 del Reglamento Penitenciario, el director del establecimiento debe comunicar inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria correspondiente la adopción y el cese de los medios coercitivos, con expresión detallada de los hechos que hayan dado lugar a esta utilización.

El Síndic considera que la comunicación al juzgado debe ser inmediata en la aplicación de medios de coercitivos que perduran en el tiempo, como, por ejemplo, el aislamiento provisional y la contención mecánica. En casos de aplicación de la fuerza mínima indispensable, y debido al poco tiempo que dura esta medida, se entiende que la comunicación de la aplicación y el cese pueda hacerse posteriormente.

Por este motivo, el Síndic sugiere que se recuerde a los equipos directivos del centro que hay que informar inmediatamente de la adopción y el cese en la aplicación de los medios coercitivos de larga duración porque el juzgado de vigilancia penitenciaria correspondiente pueda valorar su idoneidad y su adecuación.

Queja 03695/2010

El interno denuncia que el pasado 16 de julio, mientras estaba ingresado en el Departamento Especial, fue víctima de una brutal paliza por parte de los funcionarios del centro. Expone que le dieron golpes de porra y que le han dejado hematomas por todo el cuerpo.

El Departamento de Justicia ha enviado al Síndic un informe detallado de los hechos, lo que ha permitido resolver de forma adecuada la queja. Por esta razón, se finalizan las actuaciones.

Sin embargo, con relación al hecho de registrar imágenes y conservarlas, el Síndic sugiere que, ante actos que puedan originar una investigación judicial y/o administrativa posterior, se tendrían que conservar estas imágenes, como mínimo, durante el plazo de un año, para poder disponer de ellas como medio de prueba y depurar, si procede, las posibles responsabilidades en las que los actuantes hayan podido incurrir.

Dificultad probatoria de las denuncias que presentan los internos

A partir del examen de las quejas presentadas por los internos al Síndic de Greuges, se han puesto de manifiesto denuncias que se concretan en un uso de fuerza desproporcionado por parte de los funcionarios, un rigor innecesario en la aplicación de los medios coercitivos o un trato contrario a la dignidad de la persona.

La obligación legal de la Administración penitenciaria de velar por la vida, la integridad y la salud de los internos (art. 3.4 de la Ley Orgánica General Penitenciaria y 4.2 del Reglamento Penitenciario) implica el deber de garantizar la seguridad y de lograr una convivencia ordenada en los centros penitenciarios.

La aplicación de estas medidas también debe conjugarse con el respeto de todos los derechos fundamentales de los internos y, por lo tanto, hay que intensificar los mecanismos de control y supervisión de la actuación de la Administración en estos supuestos, por el hecho de que los internos están sometidos a una relación de sujeción especial más intensa y con más limitaciones que los ciudadanos libres.

Los juzgados de vigilancia penitenciaria tienen la misión de salvaguardar los derechos de los internos y de corregir los abusos y las desviaciones que puedan producirse en el cumplimiento de los preceptos del régimen penitenciario. Asimismo, la Fiscalía de Vigilancia Penitenciaria interviene en el marco de su competencia.

En el ámbito de la Administración, el Servicio de Inspección también desempeña una función de inspección del cumplimiento de la normativa vigente y, en consecuencia, de las denuncias y quejas que presentan los internos

Finalmente, hay que tener en cuenta el papel de las actuaciones de los juzgados y tribunales del ámbito penal en la investigación y resolución de las denuncias presentadas por los internos.

Sin perjuicio de la existencia de todos estos órganos de control, es una realidad la dificultad que tienen, en el ámbito de sus competencias, de constatar y de probar la existencia de irregularidades en el trato y el respeto de los derechos de los internos.

En los últimos años, y hasta la fecha de hoy, de los casos denunciados por los internos al Síndic, respecto de los cuales la institución realiza el

seguimiento oportuno, no consta que se haya producido sentencia condenatoria alguna.

En el ámbito administrativo, también se constata que las investigaciones llevadas a cabo por el Servicio de Inspección concluyen casi siempre que no se aprecian indicios de maltrato o de irregularidad administrativa alguna hacia el interno. Si por los mismos hechos denunciados se abren diligencias previas al juzgado competente, la Administración procede a archivar provisionalmente la queja a la espera de la resolución judicial que pueda dictarse en un determinado caso.

En el ámbito de las quejas y denuncias que presentan los internos en las que se exponen conductas que atentan contra su dignidad, el Síndic también ha constatado la dificultad de probar los hechos que se denuncian porque siempre se basan sobre indicios, más o menos razonables, sin que exista, sin embargo, ninguna prueba que sustente lo que denuncian.

Las investigaciones están condicionadas por la presunción de veracidad del funcionario

Aun así, la situación de desigualdad en la que está el interno, la falta de identificación de alguno de los funcionarios, la falta de dispositivos de grabación y almacenaje de imágenes en algunos espacios, las motivaciones estandarizadas y los informes médicos sintéticos, entre otros, hacen que sea casi imposible llegar a demostrar aquello que los internos denuncian y, por lo tanto, llegar a una versión diferente a la verdad oficial ya consumada.

En estos supuestos, se observa que los resultados de las investigaciones que se llevan a cabo quedan tamizados por la presunción de veracidad de la del funcionario de vigilancia, la cual muy pocas veces se confronta con el principio de proporcionalidad en la actuación administrativa.

Sin embargo, este año el Síndic ha sido conocedor de un caso en el que el Servicio de Inspección de la Dirección General de Servicios Penitenciarios ha adoptado medidas en el ámbito disciplinario por la actuación desproporcionada de un funcionario de vigilancia penitenciaria. Aparte de remitir la documentación de la información reservada al juzgado competente, se ha incoado un expediente disciplinario al jefe de unidad

del servicio interior de un centro penitenciario por una actuación que ha sido calificada de “inoportuna, improvisada y desproporcionada”.

Estas medidas también han ido acompañadas de propuestas de revisión de los protocolos de actuación en situación de inmovilización de los internos, así como de intensificación de la formación continuada y permanente de los funcionarios asignados.

El Síndic valora positivamente estas conclusiones y las medidas correctoras que se han adoptado sobre esta cuestión, a pesar de que ha señalado a la Administración la gravedad de estos hechos. Asimismo, le ha solicitado información sobre si se ha adoptado alguna medida cautelar, con el fin de garantizar la normalidad del Departamento Especial del centro en cuestión.

Queja 04688/2010

Un interno presentó una queja en la que denunciaba que había sido objeto de maltratos en el centro penitenciario donde estaba ingresado.

Según la información recibida de la Dirección General, mientras se realizaba un cacheo al interno, éste se levantó dirigiéndose contra los funcionarios con intención de agredirles, y fue necesario sujetarlo para evitarlo utilizando la fuerza mínima indispensable.

En cuanto al motivo que se aduce para justificar el uso de la fuerza mínima indispensable, el Síndic expone a la Administración que la conducta consistente en levantar los brazos con la intención de agredir es del todo interpretable, y no un intento de agresión o una agresión. En el relato de hechos de los funcionarios en ninguna parte se dice que el interno empujase o tratase de empujar, sino que simplemente se negaba a las órdenes que le daban los funcionarios.

El Síndic también expone a la Administración que el incidente debe observarse desde la perspectiva que son tres los funcionarios que están a solas con el interno, y que, por lo tanto, él está en una situación de clara desigualdad. A la vez, se da la circunstancia que cuando los funcionarios informaron al interesado de que se le haría un cacheo integral, el jefe de servicios no estaba presente, y no fue hasta después que se requirió su presencia.

Queja 05500/2011

Un interno presentó una queja en la que denunciaba la agresión que había sufrido a manos de diferentes funcionarios del Departamento Especial de un centro penitenciario.

Además, el interno de referencia fue entrevistado a través de videoconferencia. El día de la entrevista se presentó con un brazo escayolado, con diferentes hematomas y con problemas para respirar y hablar con continuidad.

El Síndic puso los hechos en conocimiento de la Dirección General y, en un primer momento, se comunicó a la institución que el Servicio de Inspección había decidido incoar una información reservada para aclarar hechos. Más adelante, la Dirección General informó a la institución de las primeras conclusiones de la información reservada. Del contenido de estas conclusiones, se desprenden medidas que pasan por poner los hechos en conocimiento de la autoridad judicial competente, expedientar al jefe de unidad del Departamento Especial del centro y proponer la revisión de los protocolos de actuación en situaciones de inmovilización.

Los límites en el ejercicio del derecho de reunión y la actuación de las administraciones públicas

A raíz de las movilizaciones iniciadas el 15 de mayo de 2011 en diferentes localidades de Cataluña, de reivindicación colectiva de cambios políticos, sociales y económicos, cinco personas formularon una queja ante el Síndic, en la que cuestionaban la ocupación de espacios públicos por parte de los manifestantes.

El derecho de reunión es una manifestación colectiva de la libertad de expresión ejercida mediante una asociación transitoria de personas que opera al servicio de un intercambio o de una exposición de ideas, la defensa de intereses o la publicidad de problemas o reivindicaciones. Para muchos grupos sociales este derecho es, en la práctica, uno de los pocos medios de los que disponen para poder expresar públicamente sus ideas y reivindicaciones.

El artículo 21 de la Constitución reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas, y determina que el ejercicio de este derecho no necesita autorización previa, si bien las reuniones en lugares de tránsito público y manifestaciones se deben comunicar previamente a la autoridad, que sólo puede prohibirlas cuando haya motivos fundamentados de alteración del orden público, con peligro para personas o bienes.

El espacio urbano es también un espacio de participación social y política

El contenido y los plazos de esta comunicación se definen en los artículos 8 y 9 de la Ley 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. El artículo 9.2 determina que la autoridad gubernativa debe notificar al ayuntamiento afectado los datos contenidos en el escrito de comunicación para que éste informe en un plazo de 24 horas sobre las circunstancias del recorrido propuesto, que se entenderá favorable si no se recibe en el plazo mencionado. El informe debe referirse a causas objetivas, como por ejemplo el estado de los lugares donde se quiere hacer la manifestación, la concurrencia con otros actos, las condiciones de seguridad del lugar de acuerdo con la normativa vigente y de otros análogos de índole técnica.

Sin perjuicio de que la notificación se demore o se produzca posteriormente, el Síndic considera que el informe debe hacerse en el momento en que se conozca la concentración. Una interpretación exclusivamente formalista de no admitir el informe porque no se ha comunicado previamente la celebración de la manifestación resultaría restrictiva y podría comportar que el derecho quedase absolutamente desvirtuado, lo que sería contrario al principio de favorecimiento del derecho de reunión (favor libertatis). Además, el Síndic entiende que este informe municipal debe emitirse teniendo en cuenta la doctrina jurisprudencial que aprecia que el derecho de reunión comprende el uso de instalaciones en el espacio público o concentraciones de protesta continuadas en el tiempo.

En la Sentencia 195/2003, de 27 de octubre, el Tribunal Constitucional expresa que, en una sociedad democrática, el espacio urbano no es sólo un ámbito de circulación, sino también un espacio de participación. Considerando la íntima conexión histórica y doctrinal entre la libertad de expresión y el derecho de reunión, el Tribunal entiende que los titulares de este derecho pueden decidir libremente sobre los instrumentos o vehículos mediante los cuales hacer llegar su mensaje a los destinatarios, accesorios a la concentración y directamente relacionados con las finalidades del acto, incluso cuando las instalaciones supongan una ocupación temporal del espacio de tránsito público.

Por su parte, en la Sentencia 2143/2010, de 1 de octubre, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, ante la instalación de un campamento en un espacio de dominio público durante doce días, con colocación de tiendas para la pernoctación de personas, admite que esta concentración de protesta continuada se puede subsumir en el derecho de reunión y manifestación.

Dicho eso, también es preciso tener en cuenta que el ejercicio de este derecho puede ceder ante los límites que la propia Constitución impone expresamente y también ante los que, de forma mediata o indirecta, puedan derivar de ella, dada la necesidad de preservar otros derechos o bienes constitucionales. Estas limitaciones, sin embargo, no pueden ser absolutas ni obstruir el derecho fundamental más allá de lo que es razonable. Por lo tanto, los límites de los derechos fundamentales se deben interpretar con criterios restrictivos y en el sentido más favorable a su eficacia y esencia.

De la Sentencia 66/1995, del Tribunal Constitucional, se desprende cuál debe ser la noción de orden público prevista en el artículo 21 de la Constitución

en este contexto. Éste debe delimitarse en función de una situación de hecho, concreta, referida al mantenimiento del orden en sentido material, no al orden como sinónimo de respeto a los principios y valores que están en la base de la convivencia social. La aplicación de este límite exige la concurrencia de razones fundamentadas de desorden material en el lugar de tránsito público afectado, y se incluyen los peligros para personas o bienes derivados de las acciones violentas que pueden emanar de la celebración pacífica de la concentración.

Los ayuntamientos deben jugar un papel proactivo en la gestión del espacio público ante movimientos de protesta

Las dudas sobre si el ejercicio del derecho produce efectos negativos contra el orden público con peligro para las personas o para los bienes o contra

otros derechos y valores dignos de protección constitucional deben resolverse mediante la aplicación del criterio de favorecer el derecho de reunión, sin que sea suficiente, para justificar su modulación o prohibición, la mera sospecha o la simple posibilidad de que se produzcan estos resultados.

Así pues, ante la celebración de reuniones o manifestaciones, el ayuntamiento afectado debe asegurarse que concurren las condiciones objetivas para hacer armónico el uso común general de estos espacios para todas las personas, con el uso común especial que puede implicar ocupaciones temporales del espacio de tráfico público vinculadas al ejercicio del derecho de manifestación. Es preciso, pues, adoptar un papel activo para prevenir incidentes o degradaciones no deseadas del espacio público y para procurar la ubicación de las instalaciones en condiciones y en emplazamientos lo más adecuados posible para ejercer el derecho de manifestación, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, para que los requerimientos no se consideren limitaciones abusivas del derecho.

Principio de proporcionalidad y uso de la fuerza

A lo largo del 2011 el Síndic ha continuado recibiendo quejas relacionadas con la falta de proporcionalidad en el uso de la fuerza fuera de las dependencias policiales y por actuaciones policiales supuestamente abusivas.

A raíz del estudio de estas quejas, una vez más se han puesto de manifiesto las versiones contradictorias entre la información remitida por la Administración y las versiones de los afectados. En muchos casos, se han finalizado las quejas porque el ciudadano no ha podido aportar elementos de prueba que fundamenten lo que denuncia. En otros, sin embargo, el Síndic ha constatado que la actuación policial que se ha realizado no es la adecuada y, consecuentemente, no se ajusta al principio de proporcionalidad.

La actuación policial debe basarse en una intervención mínima y proporcionada

Como es habitual en estos casos, la Administración da por buena la versión de los agentes implicados y concluye que proceden correctamente en sus actuaciones, sin más justificación que el relato que ofrecen los propios agentes y sin efectuar la mínima valoración sobre las cuestiones que planea la persona en su escrito de queja, como por ejemplo los posibles informes médicos que pueda aportar.

La aplicación del principio de proporcionalidad impone que cualquier clase de actuación policial restrictiva de derechos se adecue a la finalidad prevista por el ordenamiento jurídico, constituya una medida estrictamente necesaria con relación a la perturbación social provocada por la infracción cometida (de acuerdo con el principio de intervención mínima), y observe una justa relación entre el castigo y la gravedad del hecho cometido.

El principio de proporcionalidad aplicado al uso de la fuerza exige, por lo tanto, que esta decisión sea la adecuada a la finalidad que se quiere conseguir, que no existan otras medidas alternativas menos graves y que la medida no cause más daños que los que pretende evitar. A raíz de los acontecimientos ocurridos el 27 de mayo, el Síndic de Greuges abrió una actuación

de oficio para analizar diferentes aspectos de la actuación de los agentes, como por ejemplo el uso de la fuerza utilizada. Además, hay que señalar el volumen tan importante de quejas recibidas a partir de entonces por las cargas de aquel día. Cabe decir que algunas de estas quejas iban acompañadas de informes médicos que diagnosticaban contusiones de diferente consideración.

La contundencia de los agentes antidisturbios contra manifestantes en actitud pacífica es inadmisibles

En cuanto a la referida actuación de los agentes antidisturbios de los Mossos d'Esquadra, el Síndic ha concluido que no puede admitirse que los agentes respondiesen con la contundencia que, en algunos casos, se usó contra manifestantes en actitud pacífica, como reflejan numerosas imágenes de aquellos incidentes. A modo de ejemplo, puede recordarse la imagen de una chica sentada en el suelo con una actitud no violenta que es golpeada y arrastrada por el pelo por un agente, la de un chico que es arrastrado por el pelo y golpeado cuando no ofrecía resistencia alguna o la de un agente que presiona la nariz de un chico cuando éste está completamente reducido en el suelo.

Como respuesta a las quejas recibidas, no deja de ser significativo que la Administración haga una descripción detallada de la situación donde justifica el uso de la fuerza para reducir a una persona en particular. En cambio, la valoración que se hace de la fuerza utilizada por los agentes se limita a expresar que respetó los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad.

El Departamento de Interior debe realizar una investigación interna para corregir y prevenir posibles actuaciones incorrectas

En algunas quejas individuales, el Departamento de Interior presenta el ciudadano que formula la queja como una persona violenta y agresiva que intenta agredir a los agentes y que, en algunos

casos, se autolesiona golpeándose él mismo contra el suelo. Por ello, no deja de sorprender al Síndic que en estos casos no se adopten las medidas necesarias, a fin de evitar que el detenido se continúe autolesionando, con el consiguiente riesgo para los agentes actuantes.

El Departamento de Interior informa que estos hechos se registran y, por lo tanto, que la actuación que tiene lugar queda reflejada y documentada, pero nada de eso impide, a criterio del Síndic, que pueda hacerse un control posterior de las medidas y actuaciones que se llevan a cabo.

De hecho, una de las sugerencias que el Síndic ha trasladado con más insistencia en estos casos es la necesidad de iniciar un procedimiento interno

de investigación para tratar los hechos que han tenido lugar y comprobar si la actuación que se ha realizado se ajusta a los procedimientos de actuación legalmente previstos y adoptar, si procede, las medidas cautelares correspondientes.

La apertura de estas investigaciones internas constituye un instrumento esencial para prevenir i, en su caso, corregir posibles actuaciones incorrectas.

En el marco de la actuación de oficio abierta a raíz de los hechos del 27-M, el Síndic también sugiere al Departamento de Interior que, una vez valorada toda la información disponible, si procede, acuerde abrir un expediente disciplinario para evitar la impunidad de estas prácticas.

Queja 04112/2011

El promotor de la queja denuncia la actuación desproporcionada de dos agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra cuando lo detuvieron en la calle.

El Departamento de Interior informó que una dotación policial fue requerida para hacerse cargo de un incidente en una cafetería. En el lugar de los hechos había el promotor de la queja, que, según los agentes, verbalizaba insultos graves contra ellos. Le pidieron que se identificase y, tras su negativa, intentó agredirles, motivo por el que los agentes utilizaron fuerza mínima indispensable.

El Síndic trasladó a la Administración que, en este caso, no se encontró ni habilitó ningún mecanismo alternativo para desactivar la situación de tensión que se presentaba en el curso de la intervención que se estaba llevando a cabo. También le expuso que debería haberse iniciado un procedimiento interno de investigación para tratar de averiguar los hechos que tuvieron lugar y comprobar si la actuación que se llevó a cabo se ajustaba a los procedimientos de actuación legalmente previstos y adoptar, en su caso, las medidas cautelares correspondientes.

Queja 05201/2011

El promotor de la queja denuncia la actuación desproporcionada de un agente mosso d'esquadra hacia su persona.

El Departamento de Interior informa que el día de los hechos una patrulla fue requerida por la directora de un centro de atención primaria debido al comportamiento agresivo y violento de una persona.

También señala que los agentes actuantes le indicaron que se marchase, pero se tiró al suelo y comenzó a gritar que le habían pegado. Finalmente, se marchó sin que ningún agente entrase en contacto físico con él.

Ante esta información, el Síndic señala al Departamento de Interior que en este caso resulta extraña la descripción que se hace de cómo sucedieron los hechos, a la vez que se considera que no se ha tenido en cuenta el informe médico de urgencias que adjuntaba el interesado.

Falta de identificación de los agentes de la brigada antidisturbios de los Mossos d'Esquadra

La imposibilidad de identificar a agentes de orden público es la causa de varias quejas recibidas en el Síndic de Greuges. Diferentes personas que se han dirigido a esta institución han expresado su disconformidad porque la mayoría de las denuncias que presentan los afectados contra la actuación de estos agentes quedan archivadas a falta de autor conocido. Otros ciudadanos han puesto de manifiesto la negativa de los agentes a facilitar el número de identificación cuando se les ha solicitado. En algún caso, se ha constatado el velcro en el uniforme del agente sin que constase el número de identificación.

De entrada, la exhibición del número de identificación profesional es una obligación genérica establecida para todos los cuerpos y fuerzas de seguridad dependientes de la Administración del Estado y de otras administraciones.

La identificación de los policías es obligatoria y comporta una garantía tanto para la ciudadanía como para los agentes

En el ámbito de Cataluña, por una parte, la Ley 10/1994, de 11 de julio, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, determina que los agentes siempre deben acreditar su identidad. Por la otra, el Decreto 217/2008, de 4 de noviembre, sobre la utilización del número de identidad profesional en determinadas piezas de los uniformes de la policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, establece textualmente que “las piezas visibles de los uniformes de la policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, que lleven puestas en la parte superior del cuerpo los funcionarios y funcionarias, deben tener incorporada, en la parte delantera superior derecha, un velcro de color azul marino de 2 cm de ancho y 5 cm de largo, en el que tiene que constar el número de identidad profesional”.

La única excepción que prevé este decreto es la prevista en el artículo único del apartado segundo, en cuanto a las piezas del uniforme de gala. Por lo tanto, de acuerdo con esta disposición normativa, se entiende que no hay ninguna otra unidad de la policía que quede excluida de la obligación de ir identificada, ni tan solo las unidades antidisturbios

de la brigada móvil (BRIMO) o del Área Regional de Recursos Operativos (ARRO).

El mismo decreto prevé que “se quiere profundizar en la voluntad de facilitar a los ciudadanos y ciudadanas el ejercicio del derecho a poder identificar en todo momento al o a la policía”, de forma que esta obligación se configura como el derecho del ciudadano a identificar en todo momento a quien corresponde.

Imprimir los números de identificación en los cascos evitaría que los chalecos impidieran su visibilidad

En este sentido, el Síndic considera que el ejercicio de este derecho se establece como fórmula de defensa y garantía de los ciudadanos ante posibles actuaciones irregulares, a la vez que la identificación del agente también garantiza que una determinada actuación no pueda quedar impune, por el hecho de no poder identificar a su presunto responsable.

En la misma línea, el Síndic valora que la utilización visible de los números de identificación también se configura como un sistema de garantía de los agentes policiales ante posibles denuncias falsas que puedan presentarse en contra.

Según la información transmitida por el Departamento de Interior, los antidisturbios sí van identificados, pero los chalecos que llevan impiden que el número quede visible y, en consecuencia, que pueda leerse. Así, los chalecos dueto (antibala y antitrauma) no forman parte de la uniformidad de la brigada móvil, sino que es un equipo de protección que está en los vehículos policiales a su disposición en caso de necesidad del servicio.

Concretamente, el Departamento señala que la funda de estos chalecos es de tejido ignífugo, que alarga el tiempo de protección del agente en los casos de lanzamientos de objetos inflamables, motivo por el cual no llevan incorporados el velcro y el TIP que identifica al agente, que están hechos de materiales plásticos con nula resistencia al fuego y, por lo tanto, altamente inflamables. Ante ello, el Síndic ha sugerido al Departamento que tenga en cuenta otras posibles soluciones, como por ejemplo imprimir el número de identificación personal en el casco del agente, que sí es de uso personal y permite que pueda ser leído fácilmente por el ciudadano, o bien imprimir directamente el número en los chalecos.

En el ámbito del derecho comparado, es preciso recordar que hay legislaciones que imponen la obligación a los agentes de ir identificados y el número siempre es visible (Reino Unido, Alemania, Estados Unidos, Quebec).

Ante la sugerencia del Síndic, el Departamento ha comunicado que se están estudiando posibles soluciones al respecto y que, en particular, se está elaborando un estudio para determinar los materiales con los que identificar al agente sin comprometer su seguridad. Sin embargo, el Síndic ha señalado al Departamento que desde que entró en vigor el Decreto 217/2008, el 12 de mayo de 2009, ha transcurrido el tiempo suficiente de adaptación

para encontrar una posible alternativa al sistema de identificación actual de los agentes antidisturbios.

Por este motivo, y por la situación de indefensión en la que se encuentran los ciudadanos en estos casos, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que el estudio que se está llevando a cabo sobre este asunto llegue a las conclusiones oportunas, en un plazo no superior a los tres meses desde la fecha de las actuaciones de oficio abiertas con motivo de los hechos ocurridos el 27 de mayo en plaza Cataluña y el 15 de junio en el Parlamento de Cataluña y, sin excepción, no más tarde del 1 de enero de 2012.

Queja 01263/2011

Un joven presentó una queja para denunciar que había sido agredido por unos agentes de los Mossos d'Esquadra mientras estaba en un bar, y también critica que los agentes no fuesen identificados y que se negasen a darle el número de placa cuando se lo pidió.

El Departamento de Interior informó que se hizo una inspección administrativa en el establecimiento. Los efectivos del Área Regional de Recursos Operativos (ARRO) hicieron la entrada y la inspección se realizó con todas las garantías legales. Ningún agente agredió ni golpeó a nadie. En lo concerniente a los efectivos ARRO, el Departamento de Interior señaló que iban uniformados con protección antibala, motivo por el cual no podía apreciarse su número TIP. Aun así, expone que hubo una persona que pidió el número a un caporal del equipo y éste se lo dio verbalmente.

El Síndic trasladó al Departamento una serie de consideraciones sobre cómo tuvo lugar la entrada en el local. En este sentido, solicita que las tenga en consideración, así como que le informe de las medidas que se adoptarán para garantizar la identificación de los agentes ARRO en los supuestos en los que, por su vestimenta, no pueda apreciarse su número TIP.

El Departamento de Interior respondió que tenía en cuenta las consideraciones del Síndic y que asumía el compromiso de que se estudiarían las posibles soluciones respecto de las particularidades que actualmente tienen los chalecos del Cuerpo de Mossos d'Esquadra.

Queja 05031/2011

La promotora de la queja muestra su disconformidad porque en las últimas actuaciones de los antidisturbios de los Mossos d'Esquadra en la ciudad de Barcelona no se ha cumplido el Decreto 217/2008, de 4 de noviembre, sobre la utilización del número de identidad profesional en determinadas piezas de los uniformes de la policía de la Generalitat.

El Departamento de Interior informa que los chalecos dueto no forman parte de la uniformidad de la brigada móvil y que la funda de los chalecos es de tejido ignífugo, por lo que no llevan incorporados el velcro y el TIP que identifica al agente. Se compromete a estudiar las posibles soluciones respecto a este problema.

El Síndic sugiere al Departamento de Interior que tenga en cuenta otras posibles soluciones, como por ejemplo imprimir el número de identificación personal en el casco del agente, que sí es de uso personal y permite que pueda ser leído fácilmente por el ciudadano, o bien imprimir directamente el número en los chalecos. El Departamento informa que las sugerencias del Síndic serán trasladadas al servicio responsable de estudiar esta cuestión.

Colegios profesionales

Un año más, en el ámbito de la Administración de justicia, una parte importante de las quejas recibidas han hecho referencia a los colegios profesionales.

En este sentido, los ciudadanos se continúan dirigiendo al Síndic de Greuges por la falta de respuesta a las quejas y reclamaciones que presentan ante los colegios por la actuación de un profesional.

Por otra parte, tal y como ya se señaló en el informe del año 2010, se ha comprobado que también hay una parte de quejas que hacen referencia a la disconformidad con la tramitación de las quejas por parte de los colegios. En ocasiones, la propia institución, al recibir la información solicitada, ha apreciado defectos en la tramitación de las quejas.

Los colegios profesionales deben motivar las resoluciones e informar a los interesados de que pueden interponer recursos

Por ello, y siguiendo el hilo del informe del año anterior, el Síndic ha continuado insistiendo en la necesidad de motivar las resoluciones y de informar a los ciudadanos de los recursos que pueden interponer contra las decisiones acordadas, a fin de evitar situaciones de indefensión.

Los colegios profesionales, como corporaciones de derecho público, tienen el deber de dar respuesta escrita a las cuestiones que los ciudadanos plantean por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo como cuando formulan quejas. El Síndic ha insistido en el derecho que tiene el ciudadano a recibir una respuesta escrita y a ser informado del curso que sigue su queja.

El artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que los actos administrativos deben ser motivados. Asimismo, la resolución debe incluir debidamente identificado el pie de recurso. Los artículos 89.3 de la Ley 30/1992 y 22.c) de

la Ley 26/2010 indican los recursos que pueden interponerse.

Por este motivo, el Síndic, a raíz de la presentación de diferentes quejas, ha recordado la necesidad de que las resoluciones sean motivadas e incorporen el pie de recurso a diferentes colegios profesionales: el Colegio de Médicos de Barcelona, el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña, el Colegio de Abogados de Granollers, el Colegio de Abogados de Girona y el Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña.

Así como todos los colegios profesionales han aceptado el recordatorio que las resoluciones sean motivadas, no ha sido así en cuanto a la posibilidad de presentar un recurso contencioso-administrativo.

Las respuestas obtenidas de los diferentes colegios profesionales a raíz de las quejas recibidas han sido diversas. A pesar de que la sugerencia del Síndic no detallaba a qué tipo de recurso hacía referencia, el Colegio de Médicos de Barcelona, el Colegio de Abogados de Girona y el Colegio de Abogados de Granollers no aceptaron la sugerencia; el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña informó al Síndic que tomaba nota de la sugerencia de motivar y poner pie de recurso, pero que no era aplicable en aquel caso en concreto porque no se trataba de un expediente sancionador, sino administrativo sobre mediación. A pesar de ello, el Síndic insistió en la necesidad de motivar y poner pie de recurso en toda resolución. En cuanto al Colegio de Abogados de Manresa y al Colegio de Gestores Administrativos de Cataluña, aún se está a la espera de recibir su respuesta.

Es necesario que todos los colegios de abogados unifiquen la información sobre la posibilidad de recurrir las resoluciones

La cuestión se centra en la legitimación que pueda tener el ciudadano que ha interpuesto la queja ante los órganos colegiales, por la actuación de un profesional colegiado, al efecto de poder interponer un recurso judicialmente.

Los recursos de carácter jurisdiccional tienen un requisito de admisibilidad que es la legitimación

que tiene la persona interesada. Así lo prevé la Ley 29/1998, de 13 de julio, en los artículos 19.1, 51.1.b) y 69.b). La interpretación del interés directo y del interés legítimo cuando se trata de quejas presentadas por ciudadanos contra profesionales colegiados precisamente como causa de su ejercicio profesional cuando se considere que han incurrido en posibles infracciones deontológicas es la que determina la legitimación para interponer o no el recurso.

Dada la respuesta recibida del Colegio de Abogados de Girona y del Colegio de Médicos de Barcelona, el Síndic abrió la actuación de oficio 02860/2011 y solicitó información al Consejo de los Colegios de Abogados de Cataluña sobre esta cuestión.

El Consejo de los Colegios de Abogados de Cataluña mostró su acuerdo con el recordatorio formulado en su día al Colegio de Abogados de Girona y al Colegio de Médicos de Barcelona respecto del deber de las administraciones de motivar siempre las resoluciones.

En cuanto a la sugerencia formulada de incluir el pie de recurso en las resoluciones, manifestó que estaba parcialmente de acuerdo con la sugerencia formulada, en el sentido de que aceptaba que se debía incluir el recurso de reposición, pero no el

recurso contencioso-administrativo, puesto que no siempre se acepta la legitimación que pueda tener el ciudadano que ha interpuesto una queja ante los órganos judiciales.

En este sentido, hay sentencias del Tribunal Constitucional y múltiples decisiones judiciales de los órganos del orden jurisdiccional contencioso-administrativo que dictan resoluciones en las que admiten la excepción de falta de legitimación, de acuerdo con la cual determinan la inadmisibilidad del recurso contencioso-administrativo interpuesto contra el acuerdo colegial de archivar la queja presentada contra un profesional colegiado, por una supuesta infracción deontológica, porque consideran que existe una falta de legitimación activa porque falta interés legítimo (STC 48/2009, de 23 de febrero de 2009).

A pesar de ello, con relación a este tema, lo importante es que todas las juntas de los colegios de abogados de Cataluña den la misma información a los ciudadanos en cuanto al pie de recurso, a fin de no crear agravios comparativos ni indefensión. En este sentido, el Síndic ha sugerido que se adopte un criterio común en el redactado para que haya una homogeneización de la información que se facilita a los ciudadanos en las resoluciones.

Queja 04066/2011

La promotora de la queja se dirigió al Síndic por la falta de respuesta del colegio a las dos reclamaciones que había interpuesto contra una clínica dental. Posteriormente, el hijo de la promotora informó a la institución que se le había notificado la resolución de archivo de su expediente sin motivación alguna.

El Síndic se dirigió al Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña y le recordó la necesidad de que las resoluciones sean motivadas.

El Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña respondió que tomaba nota del recordatorio, pero que, en este caso concreto, no lo tenía en cuenta porque no se consideraba que se tratase de un expediente sancionador, sino de un expediente administrativo sobre mediación. El Síndic respondió que todas las resoluciones administrativas deben ser motivadas según el artículo 22 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.

Carencias estructurales de la organización judicial y de los registros civiles

En el ámbito de la Administración de justicia, siguen existiendo retrasos en la tramitación de los expedientes. Estos retrasos, que se han puesto en conocimiento del presidente de Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, se justifican por la situación de sobrecarga de trabajo que sufren algunos juzgados de Cataluña y por las limitaciones presupuestarias fruto de la situación de crisis económica actual.

Estas limitaciones presupuestarias no sólo han provocado problemas materiales y estructurales, sino también problemas de personal, puesto que la publicación del Decreto 109/2011, de 11 de enero, estableció unas medidas específicas en materia de gastos de personal, de forma que, a partir del día 1 de enero de 2011 y durante un periodo de prórroga presupuestaria, no era permitido nombrar a nuevo personal interino ni contratar a personal laboral para cubrir plazas vacantes o puestos de refuerzo.

La aplicación del Decreto 109/2011 tuvo un fuerte impacto en la actividad de la Administración pública, pero rápidamente, a instancias del Departamento de Justicia, el Gobierno de la Generalitat adoptó medidas más flexibles para el personal al servicio de la Administración de justicia, como por ejemplo los acuerdos de Gobierno de 8 de febrero, 15 de marzo, 31 de mayo y 5 de julio, que han permitido, en el contexto actual de contención del gasto, poder cubrir el 50% de las vacantes que se han producido, el 50% de las sustituciones y 107 plazas derivadas de los procesos de selección.

En cuanto a los registros civiles de Cataluña, el Síndic ha puesto de manifiesto, en los últimos informes al Parlamento, la situación en la que se encuentran para hacer frente al incremento de expedientes que deben tramitar diariamente y, además, en el contexto de crisis económica que se ha descrito anteriormente.

A lo largo de este año 2011, las quejas relativas a las disfunciones, deficiencias o demoras que presentan los registros civiles de Cataluña se han puesto nuevamente en conocimiento del presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que, tras estudiar el caso, ha podido constatar que, normalmente, la causa de la dilación es de tipo estructural y por una carga de trabajo excesiva, y ha eximido de responsabilidad a las personas que integran los diferentes órganos judiciales, lo que no significa

que el retraso no sea injustificado ni que no se esté vulnerando el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, establecido en el artículo 24 de la Constitución.

Las quejas más destacadas han sido por la demora a la hora de obtener cita previa para contraer matrimonio en el Registro Civil de L'Hospitalet de Llobregat, por el funcionamiento del servicio de atención telefónica del Registro Civil de Barcelona y por la situación del Registro Civil de Cornellà de Llobregat.

Respecto a las quejas recibidas sobre el Registro Civil de L'Hospitalet de Llobregat, la mayoría eran por retrasos en el inicio de los expedientes de matrimonio.

Ante ello, cabe decir que las personas encargadas de este registro impulsan de forma continuada la puesta en funcionamiento de acciones de mejora en los diferentes servicios, adoptan las medidas correctoras adecuadas al detectar problemas en la prestación de los servicios, y ajustan la organización en función de la demanda y la afluencia de público.

Así, las personas encargadas del funcionamiento del Registro Civil de L'Hospitalet de Llobregat, conscientes del retraso para iniciar los expedientes de matrimonio, han puesto en funcionamiento una serie de medidas correctoras, con el objetivo de reducir los plazos de inicio de este tipo de expedientes.

El TSJC exime al personal de responsabilidad por las disfunciones de los registros civiles

Respecto del servicio de atención telefónica del Registro Civil de Barcelona, las quejas eran por la falta de respuesta telefónica. En este sentido, durante el año 2010 el Departamento de Justicia elaboró un estudio para mejorar el proceso de la unidad de telefonía del registro y se colaboró con las personas del Ministerio de Justicia encargadas de implantar la nueva centralita telefónica.

Durante los meses de enero y febrero de este año, se han llevado a cabo todas las obras de saneamiento de la red y del cableado, las conexiones de voz y datos y la implantación y la instalación de la nueva centralita telefónica, y el 25 de febrero se realizó la migración a la

nueva centralita. La implantación de esta nueva centralita permitirá mejorar la atención al público por este canal de atención y atender con calidad a las personas que se dirigen al Registro Civil.

En cuanto al Registro Civil de Cornellà, el objeto de las quejas ha sido la lentitud en la tramitación de los expedientes y la propia organización del registro (horario de atención, colas, falta de personal, etc.). Al respecto, se ha informado que, a pesar de las acciones de mejora que se llevaron a cabo al final del año 2010 y las recomendaciones formuladas por el Departamento de Justicia, se ha detectado que muchos de los problemas y las prácticas de gestión persisten. Se ha nombrado a personal de refuerzo que ha permitido hacer frente a las carencias detectadas.

A pesar de eso, la implantación de las medidas organizativas, y la readaptación y el ajuste de las medidas organizativas a las nuevas

necesidades que surgen requiere la colaboración y el impulso de todas las instituciones implicadas en el funcionamiento y la mejora del Registro Civil.

En este sentido, el Departamento de Justicia ha informado que ofrecerá el apoyo y la colaboración a las personas encargadas del Registro Civil de Cornellà de Llobregat y al personal adscrito para poner en funcionamiento acciones que mejoren el servicio, como por ejemplo la ampliación del horario de atención al público para la tramitación de expedientes y del número de personas que se atienden al día. Por otra parte, conociendo la situación actual de la mayoría de oficinas de registro civil de Cataluña, propondrá a la Dirección General de Registros y del Notariado que dicte instrucciones homogéneas para la tramitación de los expedientes de nacionalidad y matrimonio, para determinar cuáles deben ser las actuaciones que tengan la consideración de preferentes en la situación actual.

Queja 05806/2010

La persona interesada estaba disconforme con el plazo de siete meses que daba el Registro Civil de L'Hospitalet de Llobregat para la asignación de cita previa para iniciar los expedientes de matrimonio.

A partir de la intervención del Síndic, se informó a la institución que, a partir del mes de febrero de 2010, ya no se daba cita previa para iniciar un expediente de matrimonio a las personas interesadas que compareciesen con la documentación necesaria, porque se iniciaba el expediente de matrimonio en aquel mismo momento. Además, para reducir los plazos, el personal del Registro Civil se había puesto en contacto con las personas citadas durante los meses de julio y septiembre de 2011 para comunicarles que, si disponían de la documentación necesaria completa, podían presentarla inmediatamente e iniciar el expediente de matrimonio.

Queja 04501/2011

La persona interesada muestra su disconformidad con la lentitud del Juzgado de Instrucción núm. 3 de Sabadell en la tramitación de un asunto judicial.

Se trasladó la queja al presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que, tras solicitar el informe al órgano judicial que intervino en la tramitación del expediente, acordó, a la vista del número de actuaciones y de su tramitación lenta pero continuada, el archivo del expediente, dada la inexistencia de responsabilidad alguna por parte del personal judicial que actualmente se encarga del asunto.

Sin embargo, el presidente del Tribunal Superior de Justicia reconoce y señala que las limitaciones materiales y personales del servicio público de la Administración de justicia de Cataluña son la razón última del retraso en la obtención de las resoluciones judiciales.

Por otra parte, hay que señalar que en este caso en concreto, como consecuencia de la queja planteada, el día 1 de agosto de 2011 se nombró a un funcionario del servicio de apoyo por un periodo inicial de tres meses para reforzar al personal de este juzgado.

Actuaciones de oficio

AO 01860/2011
Finalizada

Muerte de un hombre de 73 años en un centro penitenciario

A raíz de la muerte de un interno con diferentes patologías, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer las circunstancias del deceso y valorar la actuación de la Administración en este caso.

AO 02358/2011
En tramitación

Uso de las balas de goma

A la vista de la queja presentada por Justicia i Pau y por la asociación "Stop Bales de Goma", en la que se expone que las balas de goma son un instrumento peligroso para la integridad de las personas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para tratar este tema y buscar posibles alternativas.

AO 02654/2011
En tramitación

Destinación de las ganancias de las tiendas CIRE

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar si todas las ganancias que se producen con el aumento de precios de los productos de las tiendas CIRE repercuten en un aumento del trabajo productivo para los internos.

AO 02860/2011
En tramitación

Falta de motivación y de pie de recurso de las resoluciones de los colegios de abogados

El Síndic decide abrir una actuación de oficio, a la vista de la falta de motivación y de pie de recurso de las resoluciones de los colegios de abogados

AO 03148/2011
En tramitación

Actuación de brigada móvil la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (BRIMO) en el desalojo de la plaza Cataluña el 27 de mayo

A raíz del desalojo de la plaza Cataluña el 27 de mayo, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar la actuación de la unidad antidisturbios de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (BRIMO).

AO 04008/2011
Finalizada

Presuntas irregularidades en el Departamento de Mujeres de un centro penitenciario

A partir de la denuncia de presumptes irregularitats al Departament de Dones d'un centre penitenciari, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per esclarir els fets i, si escau, sol·licitar l'adopció de les mesures correctores corresponents.

AO 04116/2011
En tramitación

Posibles vulneraciones de derechos en la movilización ante el Parlamento de Cataluña convocada por el movimiento 15-M

A raíz de la movilización ante el Parlamento de Cataluña convocada por el movimiento 15-M, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar posibles vulneraciones de derechos.

AO 04610/2011
En tramitación

Presuntos maltratos por parte de la Guardia Urbana en un dispositivo contra la venta ambulante

A partir de la denuncia de presuntos maltratos por parte de la Guardia Urbana en un dispositivo contra la venta ambulante, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para esclarecer los hechos y, en su caso, solicitar la adopción de las medidas correctoras correspondientes.

AO 06576/2011
En tramitación

Los programas de tratamiento y el principio de individualización en el cumplimiento de la pena

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar y estudiar los programas de tratamiento y el principio de individualización en el cumplimiento de la pena.

AO 07787/2011
En tramitación

Posible vulneración de derechos en un contexto de movilización del personal penitenciario

A raíz de los recientes incidentes de bloqueo de los accesos a los centros penitenciarios, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar la posible vulneración del derecho a la seguridad en el trabajo, los derechos fundamentales de los internos, de los ciudadanos y de los abogados, y el entorpecimiento de la actuación de la Administración de justicia.

11. SERVEIS SOCIALS

Servicios sociales en cifras

La efectividad de las prestaciones para personas con dependencia moderada

Gestión confusa de las reclamaciones previas y de las solicitudes de revisión de dependencia

Incidencias relacionadas con las prestaciones de atención a la dependencia

La gestión de la renta mínima de inserción

Desalojos de los asentamientos de familias galaicoportuguesas

Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad

El examen personal y directo en los procedimientos de revisión de discapacidad

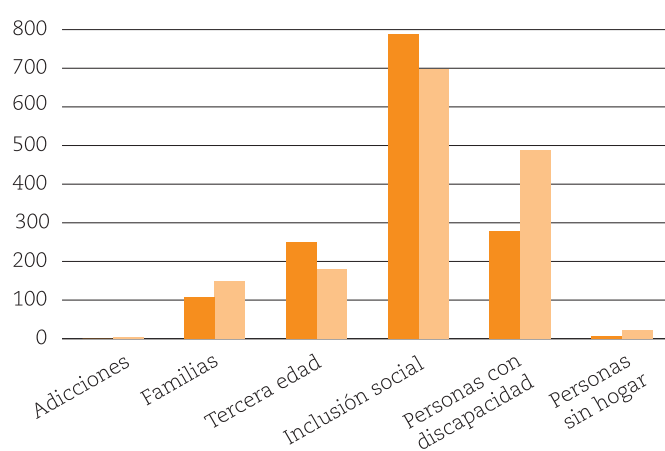
Barreras arquitectónicas en los espacios públicos y de uso público

Actuaciones de oficio

Servicios sociales en cifras

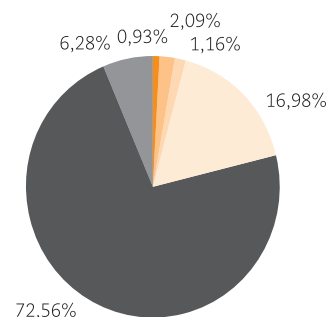
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Servicios sociales	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Adicciones	-	-	3	3
Familias	105	2	150	257
Tercera edad *	249	1	180	430
Inclusión social **	785	3	698	1.486
Personas con discapacidad ***	277	2	488	767
Personas sin hogar	6	-	23	29
Total	1.422	8	1.542	2.972



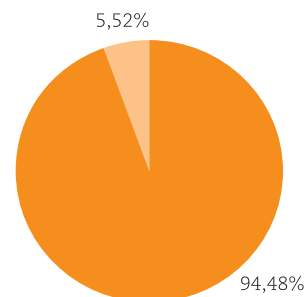
* Tercera edad

■ Adaptación y accesibilidad	0,93%
■ Atención domiciliaria	2,09%
■ Malos tratos	1,16%
■ Servicios residenciales, centros de día y residencias de la tercera edad	16,98%
■ Subvenciones y ayudas	72,56%
■ Otros	6,28%
Total	100%



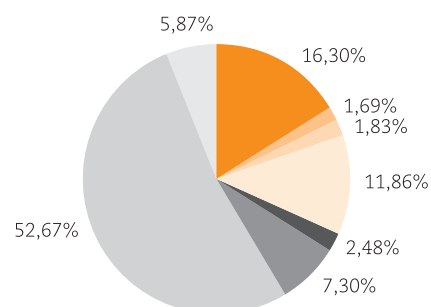
** Inclusión social

■ Subvenciones y ayudas	94,48%
■ Otros	5,52%
Total	100%



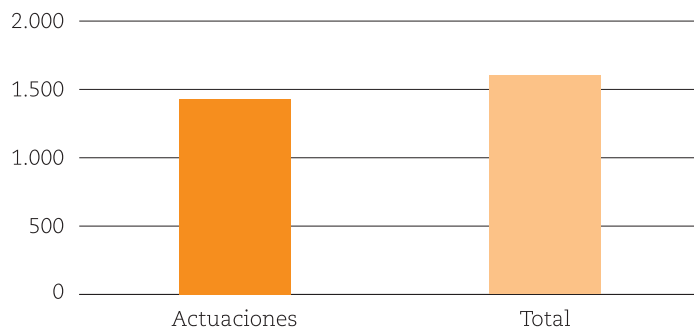
*** Personas con discapacidad

■ Adaptación, movilidad y accesibilidad	16,30%
■ Atención domiciliaria	1,69%
■ Centros ocupacionales y centros especiales de trabajo	1,83%
■ Reconocimiento de grados de discapacidad	11,86%
■ Salud mental en el ámbito de asistencia social	2,48%
■ Servicios residenciales y centros de día	7,30%
■ Subvenciones y ayudas	52,67%
■ Otros	5,87%
Total	100%



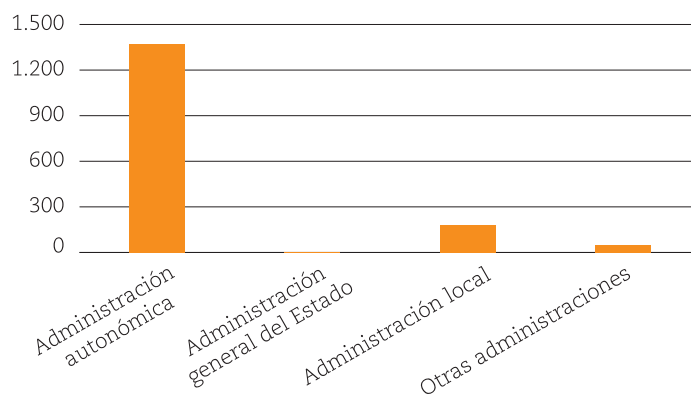
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	1.268	1.268
Dos administraciones afectadas	152	304
Tres administraciones afectadas	6	18
Cuatro administraciones afectadas	3	12
Total	1.429	1.602



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2011

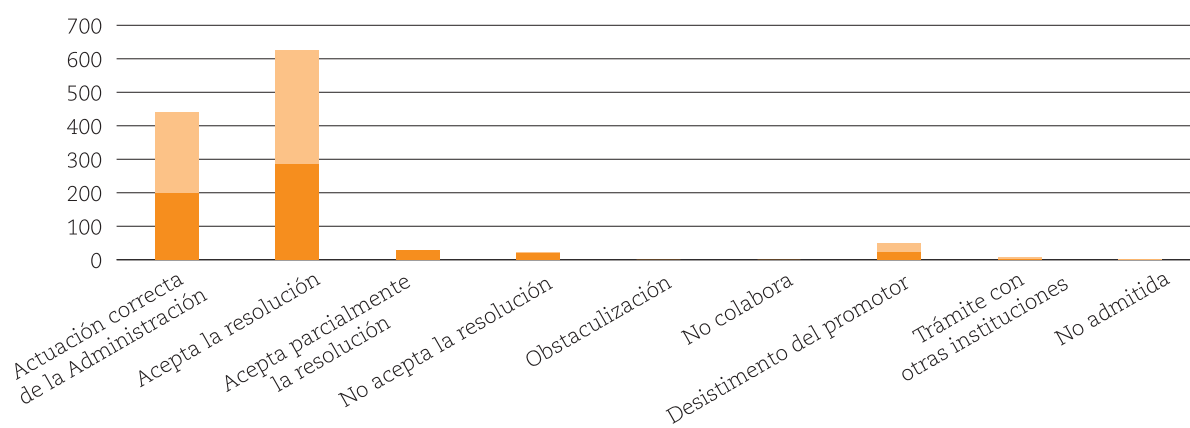
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	1.363	9	1.372
Administración general del Estado	2	-	2
Administración local	176	2	178
Otras administraciones	49	1	50
Total	1.590	12	1.602



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

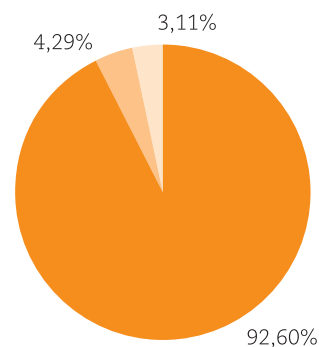
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	123	805	928	44,11%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	84	785	869	41,30%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	39	20	59	2,80%
Actuaciones finalizadas	551	623	1.174	55,80%
Actuación correcta de la Administración	199	240	439	20,87%
- Antes de la investigación del Síndic	67	111	178	8,46%
- Después de la investigación del Síndic	132	129	261	12,40%
Acepta la resolución	284	342	626	29,75%
Acepta parcialmente la resolución	28	1	29	1,38%
No acepta la resolución	18	3	21	1%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	21	29	50	2,38%
Trámite con otras instituciones	1	8	9	0,43%
No admitida	-	2	2	0,10%
Total	674	1.430*	2.104	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	626	92,60%
■ Acepta parcialmente la resolución	29	4,29%
■ No acepta la resolución	21	3,11%
Total	676	100%



La efectividad de las prestaciones para personas con dependencia moderada

Los problemas relacionados con los procedimientos de dependencia han seguido siendo muy presentes en las quejas recibidas durante este año. Gran parte de estas quejas afectan a cuestiones ya tratadas anteriormente, como por ejemplo el retraso en la tramitación de los procedimientos, la problemática de los supuestos en los que se ha producido la defunción de la persona solicitante durante la tramitación del procedimiento, o la insuficiencia o la falta de claridad de la información a las personas interesadas.

En el año 2011, sin embargo, supone un momento destacado en la implantación de la Ley 39/2006, ya que, de acuerdo con el calendario previsto, se han hecho efectivos los derechos de algunas de las personas en situación de dependencia moderada; es decir, las personas que necesitan ayuda para realizar actividades de la vida diaria al menos una vez al día o que tienen necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.

Concretamente, una vez realizada la regulación de los servicios y las prestaciones económicas y su intensidad, se ha incorporado a los derechos derivados de la Ley el colectivo de personas que tienen reconocido un grado I nivel 2 de dependencia.

Falta diligencia en la gestión de los derechos de las personas con dependencia moderada

Sin embargo, este proceso no ha sido totalmente satisfactorio, y son muchas las quejas por la falta de diligencia en la tramitación de estos procedimientos. En concreto, el problema surgía por la falta de elaboración de los programas individuales de atención, ya que los servicios sociales encargados de hacerlo no disponían de los datos y los instrumentos necesarios, lo que comportaba, a la práctica, la imposibilidad de estas personas de acceder a los servicios que necesitan para compensar su falta de autonomía.

Hay que tener en cuenta que en muchos casos las personas ya tenían reconocido anteriormente el grado y el nivel de dependencia, de forma que únicamente estaban a la espera de que llegase la

fecha fijada por la Ley para la efectividad de sus derechos, mediante la elaboración previa del programa individual de atención.

Con relación a algunos de los casos planteados, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó que, dadas las prioridades existentes, no se habían trasladado los datos a los servicios sociales básicos, a pesar de que indicó que se intentaría subsanar esta situación lo antes posible.

El Síndic, por su parte, comprende que se quisiera dar respuesta a las personas con una mayor dependencia que aún no tenían una resolución de su procedimiento, pero también hay que tener en cuenta el deber de aplicar la Ley vigente, según el calendario de aplicación establecido, y, por lo tanto, de atender también las situaciones de dependencia moderada de grado I nivel 2.

Aunque el contexto actual dificulte la aplicación de la Ley de Dependencia, hay que cumplir con el calendario para evitar un retroceso en los derechos sociales

A pesar de la complejidad de hacer efectivo este nuevo derecho, y aunque el contexto actual pueda afectar o dificultar la aplicación del modelo definido por la Ley, no debe cuestionarse ni hay que retroceder. Cabe actuar decididamente para cumplir con el calendario de la Ley y no hacer ninguna moratoria, ya que, de lo contrario, habría un retroceso en los derechos sociales.

Asimismo, deben respetarse los plazos máximos de resolución previstos, ya que la lentitud del reconocimiento efectivo de los derechos perpetúa la dependencia en lugar de favorecer la autonomía de la persona, cuando precisamente el objetivo del sistema diseñado por la Ley es potenciar al máximo el grado de autonomía de las personas destinatarias. Por todo eso, el Síndic ha incidido en la importancia de garantizar el cumplimiento de la Ley 39/2006, en cuanto a los plazos establecidos para la efectividad de los derechos de las personas con dependencia de grado I nivel 2.

El Síndic ha trasladado estas reflexiones al Departamento de Bienestar Social y Familia en ocasión de las quejas recibidas durante el año 2011, sobre el proceso de incorporación de este colectivo de personas dependientes del sistema. Así mismo, cabe destacar que al final de diciembre se han introducido modificaciones relevantes en el calendario de aplicación de la Ley

39/2006, que implican ajornar la efectividad de los derechos para gran parte de las personas con dependencia moderada. Tal y como se ha indicado, una espera más larga para acceder a las prestaciones derivadas de la Ley puede comportar un agravamiento de la situación de dependencia de muchas personas, que se verán perjudicadas por esta medida.

Queja 01335/2011

La persona interesada plantea una queja por la no elaboración del programa individual de atención (PIA) a una persona de su familia que tiene reconocido un grado I nivel 2 de dependencia. Indica que se ha dirigido a la Administración en varias ocasiones para ser informada de la fecha prevista para hacerlo, pero no ha recibido ninguna respuesta satisfactoria.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que, dadas las prioridades existentes, aún no se han enviado los datos de este expediente a los servicios sociales básicos.

El Síndic recuerda que, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 39/2006, ya son efectivos los derechos de las personas con este nivel de dependencia, y sugiere al Departamento que tome las medidas adecuadas para cumplir con el calendario establecido. El Departamento comunica que se han dado instrucciones para activar la tramitación de los acuerdos PIA de los expedientes de personas con dependencia moderada de grado I nivel 2.

Gestión confusa de las reclamaciones previas y de las solicitudes de revisión de dependencia

La tramitación de las reclamaciones previas contra las resoluciones de calificación de dependencia y de las solicitudes de revisión ha sido motivo de algunas quejas. El Síndic ha tratado esta cuestión anteriormente, y ha puesto en relieve la necesidad de realizar una gestión adecuada al objeto concreto de la pretensión, así como la conveniencia de que este aspecto, entre otros, se incluya en una regulación específica de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas. Esta regulación, sin embargo, aún no se ha hecho y persiste una cierta confusión en la gestión de estos supuestos.

Concretamente, el problema se ha planteado en situaciones de impugnación de la resolución de calificación de dependencia. En estos casos, el procedimiento que debe seguir la persona interesada es la interposición de una reclamación previa en vía administrativa y, posteriormente, si procede, de una demanda en vía jurisdiccional social.

Todavía no se ha hecho una regulación específica de los procedimientos de reconocimiento de la dependencia

En algunos de los casos estudiados, ante esta reclamación la Administración resuelve en el sentido de estimar la reclamación previa y modificar la calificación inicialmente asignada, pero establece los efectos de la nueva calificación desde la fecha de presentación de la reclamación, considerando que se ha producido un empeoramiento del estado de la persona. Esta cuestión es relevante no sólo por la diferencia conceptual entre una reclamación y una solicitud de revisión, sino porque los efectos económicos de la prestación a que puede dar lugar también serán diferentes.

Una reclamación previa por desacuerdo con la calificación asignada se plantea porque la

persona considera que la valoración efectuada no ha sido correcta. En cambio, la solicitud de revisión por empeoramiento se plantea porque desde la valoración se ha producido un deterioro del estado de la persona dependiente, por lo que se solicita una nueva valoración para adecuar el grado y el nivel de dependencia reconocido al estado actual.

Así, en una reclamación previa que debe ser estimada, porque la Administración ha comprobado que efectivamente la valoración fue errónea, habría que sustituir el acto impugnado, con la misma fecha de efectos. En cambio, en el caso de una solicitud de revisión por empeoramiento que diese lugar a una modificación de grado sería coherente que la fecha de efectos fuese la de la solicitud.

La dilación en la tramitación de reclamaciones y revisiones supera los plazos legales y genera distorsiones

Igualmente, las vías de impugnación en un caso y en otro deben ser diferentes, ya que en el caso de la reclamación previa que sea desestimada sólo quedaría abierta la vía judicial. Por el contrario, en el caso de la revisión de grado, primero debería impugnarse la resolución en vía administrativa.

Nada obsta para que la Administración inicie de oficio, cuando lo considere oportuno, un procedimiento de revisión de grado, pero siempre debería seguirse el procedimiento adecuado, respetando los trámites y las garantías establecidas por la normativa de procedimiento administrativo común, como por ejemplo la comunicación y audiencia a las personas interesadas, etc.

El Síndic también ha puesto de relieve que la dilación en la tramitación de estos procedimientos genera distorsiones en este aspecto. Y eso es porque desde la fecha de solicitud hasta la valoración por parte del equipo de valoración y la emisión de la resolución de calificación suelen transcurrir unos plazos que superan con creces los establecidos legalmente. Y, dada la situación de las personas dependientes, eso hace que en muchos casos la situación de la persona haya empeo-

rado realmente y no se pueda valorar el grado y nivel que tenía en el momento de la solicitud. En definitiva, éste es un elemento que evidencia, una vez más, la necesidad de agilizar la tramitación de estos procedimientos y posibilitar su resolución en unos plazos razonables.

Finalmente, también hay que insistir de nuevo en la conveniencia de regular el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, abarcando cuestiones como la concreción de los supuestos de reclamación previa y de revisión de dependencia y la tramitación que se debe hacer en cada caso.

Queja 01856/2010

El promotor expone su desacuerdo con la resolución de la reclamación previa contra la resolución de calificación de dependencia, tanto por el nuevo grado reconocido como por el hecho de que sólo se le ofrece la posibilidad de impugnarla en vía judicial.

En el análisis de la resolución hay referencias contradictorias que llevan a confusión, ya que no se sabe si se trata de una resolución de la reclamación previa planteada o de una resolución de revisión de grado por empeoramiento que la persona interesada nunca había solicitado.

De la información enviada por la Administración, se desprende que es una práctica habitual que, en casos similares, se confirme la resolución inicial y se desestime la reclamación previa, y que de oficio se incoe un procedimiento de revisión por empeoramiento que se resuelva con una misma resolución, con fecha de efectos desde la fecha de la presentación de la reclamación.

El Síndic indica a la Administración que ésta no es una actuación correcta, ni tampoco se corresponde con las actuaciones realizadas en este caso concreto. Por ello, sugiere que se revisen estos procedimientos, y se tramiten y se resuelvan convenientemente, diferenciando la resolución de la reclamación previa formulada por el promotor y la resolución de la revisión por empeoramiento iniciada de oficio, con indicación de la fecha de efectos y las vías de impugnación que correspondan en cada caso.

Incidencias relacionadas con las prestaciones de atención a la dependencia

Una parte de las quejas relacionadas con los procedimientos de aplicación de la Ley 39/2006 se plantean por problemas en el acceso a determinados servicios o prestaciones y por las condiciones de disfrute de dichos servicios.

En cuanto a la primera cuestión, cabe destacar las actuaciones relativas al reconocimiento de la prestación vinculada al servicio residencial, iniciadas a raíz de los problemas planteados por algunas personas dependientes que ocupan una plaza en una residencia privada para que se les concediese esta prestación económica vinculada.

La Ley establece que las prestaciones de atención a la dependencia pueden tener la naturaleza de servicios y de prestaciones económicas. Asimismo, establece que las prestaciones de servicio tienen carácter prioritario, y deben prestarse a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales de las comunidades autónomas respectivas, mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.

Es necesaria una regulación clara sobre el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de residencia

De acuerdo con ello, en términos generales, correspondería no reconocer el derecho a una prestación económica vinculada al servicio residencial cuando las personas puedan acceder a un servicio público o privado concertado. Ahora bien, la Ley prevé también que puedan reconocerse prestaciones económicas vinculadas al servicio cuando no sea posible acceder a un servicio público o concertado, en función del grado y el nivel de dependencia, y de la capacidad económica de la persona.

Las quejas recibidas ponían de manifiesto indicaciones poco claras o insuficientes en la información que en el momento de elaborar el programa individual de atención (PIA) se daba a las personas interesadas sobre la posibilidad de acogerse o no a esta prestación.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha señalado que se ha iniciado un procedimiento transitorio de acreditación para centros privados como paso previo a la concertación de plazas, y que se está elaborando una orden de acreditación de los centros. También ha informado del contenido de las diferentes instrucciones que han desarrollado esta cuestión desde la entrada en vigor de la Ley y de los criterios que determinaban la posibilidad de que la persona dependiente recibiese esta prestación. Estos criterios también se recogen en el protocolo de gestión del PIA publicado en la página web del Departamento.

Después de estudiar el tema, el Síndic considera que es conveniente avanzar en la regulación de diferentes aspectos relacionados con esta cuestión, mejorar la gestión de los procedimientos y superar las dilaciones que se han producido en algunos casos como consecuencia de la falta de criterios claros ante las diferentes situaciones residenciales en el momento de elaborar el PIA.

Así, hay que regular de forma específica el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de residencia, abarcando los órganos competentes para la elaboración del PIA según cada situación residencial, los requisitos para poder recibir la prestación o la determinación de la cuantía, entre otros.

En esta regulación sería importante tener en cuenta las situaciones de carácter excepcional en las que la persona no ocupa plaza en un centro acreditado, pero no existe ninguna otra respuesta a la cobertura de sus necesidades por falta de disponibilidad de plazas o porque el traslado de centro puede comportar un impacto grave para su salud.

Hay que agilizar la tramitación del reglamento sobre acreditación de centros

También hay que facilitar a los servicios sociales competentes para la elaboración del PIA pautas claras y homogéneas sobre la forma de actuar ante las diferentes situaciones residenciales en las que se pueden encontrar las personas, a fin de respetar los principios de celeridad y de eficacia y las normas procedimentales básicas.

Asimismo, para garantizar la seguridad jurídica, debe agilizarse la tramitación del reglamento sobre acreditación de centros, en desarrollo de las disposiciones de la Ley de Servicios Sociales.

En otros casos, los problemas planteados están relacionados con las condiciones de disfrute del servicio, como por ejemplo en los supuestos de revisión de la aportación de las personas dependientes al coste del servicio.

La Ley 39/2006 establece que las personas beneficiarias de las prestaciones de dependencia deben participar en la financiación del servicio, según el tipo y el coste del servicio y su capacidad económica personal.

Eso se aplica, en la práctica, en el procedimiento de elaboración del PIA, de acuerdo con lo establecido por el Orden ASC/432/2007, de 22 de noviembre, por la que se regulan los precios públicos y el régimen de participación de las personas beneficiarias en la financiación de los servicios del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD), en el ámbito territorial de Cataluña. Así, por ejemplo, en el supuesto de que se conceda a la persona dependiente un servicio residencial, en la resolución de aprobación del PIA se fija también la aportación económica de la persona usuaria.

La normativa prevé que el importe de las aportaciones de las personas beneficiarias puede revisarse, previa solicitud de la persona interesada o de oficio. Ahora bien, no establece una previsión específica en cuanto a los periodos en los que debe hacerse esta revisión de oficio, a pesar de que sí prevé una actualización anual de los precios públicos e importes de las aportaciones de las personas beneficiarias.

Para adecuar la aportación económica más ajustada a las circunstancias económicas de la persona, el Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que se establezcan y se regulen los mecanismos y el procedimiento para la revisión periódica de las aportaciones de las personas beneficiarias al coste de los servicios de atención a la dependencia, y se determinen con precisión el órgano competente, los efectos temporales de las modificaciones, el procedimiento que debe seguirse y otras condiciones en las que debe hacerse esta revisión.

Puesto que el Departamento ha informado que comparte la conveniencia de esta revisión periódica, pero que aún no dispone de los mecanismos y medios para ponerla en marcha, el Síndic le ha instado a acelerar las medidas necesarias para disponer de estos medios lo antes posible.

Queja 03110/2010

La promotora de la queja expone el desacuerdo con la gestión del procedimiento de dependencia iniciado por su abuelo, que estaba ingresado en un centro residencial privado. Indica que los servicios sociales encargados de la elaboración del PIA les informaron que no tenía derecho a la prestación vinculada a residencia porque el centro no era concertado, y que la única solución era cambiar de centro, por lo que debía renunciar al PIA.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que la persona interesada ingresó posteriormente en un centro colaborador y que se le concedió la prestación económica vinculada al servicio.

El Síndic considera incorrecto que en los casos en los que los servicios sociales básicos no puedan proponer ninguna prestación se oriente a la persona para que renuncie a la elaboración del PIA o desista de la solicitud. Por lo tanto, recuerda al Departamento las disposiciones de la normativa de procedimiento administrativo común sobre el desistimiento y la renuncia, y que esta decisión debe responder únicamente a la voluntad de la persona interesada y no a la imposibilidad de proponer ninguna ayuda por sus circunstancias.

La gestión de la renta mínima de inserción

Este año la gestión de la prestación de la renta mínima de inserción ha ocupado una parte muy importante de las quejas en el ámbito de los servicios sociales. Las incidencias planteadas por las personas interesadas, y en muchos casos por los profesionales de los servicios sociales básicos, son varias, pero todas ponen de relieve deficiencias incompatibles con la buena práctica administrativa y evidencian las consecuencias graves que estas carencias pueden tener en la correcta atención de las necesidades básicas de las personas y en el derecho a una vida digna.

La renta mínima de inserción, regulada por la Ley 10/1997, de 3 de julio, se configura como una actuación integral de lucha contra la pobreza, constituida por un conjunto de acciones que, bajo el principio de solidaridad y de subsidiariedad, tiene como finalidad prestar el apoyo adecuado a todas las personas que lo necesiten para atender las necesidades básicas para vivir en sociedad, con los recursos convenientes para mantenerse y para favorecer su inserción o su reinserción social y laboral.

Hay que compensar las situaciones de exclusión derivadas del endurecimiento de las condiciones de acceso a la renta mínima de inserción

Durante este año se ha producido una modificación muy importante de las condiciones y las características de esta prestación. Las modificaciones introducidas mediante la Ley 7/2011, del 27 de julio, de Medidas Fiscales y Financieras, comportan un endurecimiento de las condiciones para obtener y mantener el derecho a esta prestación.

Son ejemplos de ello la ampliación del tiempo de residencia mínima exigida, la limitación temporal de la prestación, la ampliación del plazo de resolución o el cambio en el sentido del silencio administrativo, y más aún la transformación de una prestación garantizada, tal y como se definía en la Ley 10/1997 y en la Cartera de Servicios Sociales que desarrolla la Ley 12/2007, de Servicios Sociales, en una presta-

ción no garantizada, sujeta a limitación presupuestaria. Y en la misma línea, se puede añadir el hecho de que el Decreto 384/2011, de 30 de agosto, de desarrollo de la Renta Mínima de Inserción, excluye del acceso a la prestación económica a las personas que sólo presenten una problemática laboral derivada de la falta o pérdida de trabajo, que no acrediten una dificultad social o de inserción laboral añadida y que no requieran ningún tipo de intervención social y continuada.

Sin perjuicio de las razones que puedan haber llevado a una reorientación de la prestación en este sentido, no se puede obviar que estos cambios tienen un alcance muy relevante, afectan de forma sustancial a la naturaleza de la prestación y, en definitiva, implican un retroceso en la cobertura y la garantía de los derechos sociales. En este sentido, resultan especialmente preocupantes en el contexto socioeconómico actual.

Es imprescindible, pues, que las administraciones competentes adopten políticas y medidas concretas para compensar las situaciones que se pueden producir a raíz de este nuevo diseño de la prestación y para cubrir las situaciones de necesidades básicas. Y estas acciones deben ser efectivas de forma rápida, para evitar que la población afectada se vea privada de los recursos más elementales y que se incrementen las situaciones de exclusión social.

En cuanto a las incidencias planteadas en las numerosas quejas, son muy variadas. Pueden destacarse, por una parte, las incidencias surgidas a raíz del cambio del sistema de pago durante el mes de agosto.

Las personas beneficiarias se encontraron sin la transferencia mensual, sin haber recibido ninguna información previa y, en muchos casos, tampoco recibieron el cheque nominativo con la mensualidad. También tuvieron muchas dificultades para obtener información sobre su situación y sobre la forma y las previsiones de pago, tanto por el volumen de casos como por la falta de conocimiento previo por parte de los servicios sociales y por la insuficiencia de los servicios de información habilitados por la Administración de la Generalitat.

El Síndic abrió una actuación de oficio y solicitó a los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Empresa y Ocupación que actuaran con celeridad para garantizar que todas las personas con derecho reconocido a la prestación recibiesen el pago lo antes posible, que se

volviese al sistema de pago por transferencia y que se garantizase el cobro puntual el mes de septiembre.

A pesar de que la Administración volvió al sistema de pago por transferencia, en los casos en los que la persona no había cobrado el cheque nominativo no se retomó de manera automática el pago. En algunos casos, se constató que, tres meses después, aún había personas beneficiarias que no cobraban las mensualidades en curso, sin conocer los motivos de ello ni cuando la volverían a percibir, por lo que quedaban en una situación de indefensión.

La duda de una incidencia sobre la situación del beneficiario no puede justificar la suspensión del pago de la renta mínima

El Síndic entiende que la decisión de bloquear el pago de la prestación a las personas que tienen reconocido el derecho a percibir la prestación de renta mínima de inserción no está amparada legalmente. Eso significa, en la práctica, la suspensión de hecho de la ayuda económica, cuando esta medida debe adoptarse con sujeción al procedimiento administrativo general, que debe incluir, como trámites más relevantes, la audiencia de la persona interesada y la resolución expresa, motivada y notificada formalmente.

De la información facilitada por el Departamento de Empresa y Ocupación se desprende que, en la mayoría de casos, las incidencias en el pago se han debido a errores informáticos en la confección de los ficheros de pago por parte de la Administración o por no haber comunicado un cambio de domicilio.

La duda sobre una posible incidencia con relación a las situaciones personales, económicas o patrimoniales de la persona beneficiaria no es suficiente para suspender de hecho el pago de la prestación. El incumplimiento de comunicar, en el plazo de un mes, los cambios de situación o patrimoniales que, de acuerdo con la Ley y el Reglamento, puedan modificar, suspender o extinguir la prestación, no puede ser causa de suspensión de la prestación cuando este incumplimiento sea por causas no imputables a la persona beneficiaria.

Esta prestación atiende las necesidades básicas de los colectivos más débiles de la sociedad, y la demora en el pago afecta muy negativamente a los derechos de las personas titulares o de los demás miembros de la unidad de convivencia, y puede dar lugar a situaciones de suspensión de suministros, imposibilidad de hacer frente a los gastos por alimentos o asumir el coste del alquiler, entre otras necesidades básicas.

Por ello, el Síndic ha insistido en la necesidad de mantener la efectividad de la prestación mientras dure la situación de necesidad que la motivó y se cumplan los requisitos establecidos por la normativa, y de garantizar el pago de la prestación mientras no exista un acto administrativo individual de suspensión o extinción motivado en las causas establecidas normativamente, sin perjuicio de tramitar y resolver convenientemente los procedimientos de revisión iniciados.

La Generalitat ha informado que se está llevando a cabo un proceso de revisión de los expedientes de renta mínima de inserción para comprobar si las personas beneficiarias cumplen con los requisitos establecidos, y que hay un volumen elevado de procedimientos afectados. Se han recibido numerosas quejas sobre supuestos de suspensión o extinción de la prestación, y todo hace pensar que buena parte de los casos están relacionados con este proceso de revisión. Ante la diversa casuística planteada, el Síndic ha abierto una actuación de oficio sobre la revisión de los expedientes de renta mínima de inserción, que actualmente está en trámite.

El proceso de revisión para comprobar si los interesados cumplen con los requisitos debe resolverse con celeridad

Por otra parte, otro problema grave es la demora en la resolución de solicitudes de renta mínima de inserción, sobre la cual también se ha recibido un volumen muy destacable de quejas. Las personas afectadas han denunciado el incumplimiento de los plazos máximos de resolución, y coinciden en una situación crítica de necesidad, ya que no disponen de recursos económicos para atender las necesidades básicas de la familia.

En este sentido, hay que tener en cuenta, por una parte, el deber de las administraciones públicas de resolver forma expresa, y dentro del plazo máximo establecido, todos los procedimientos administrativos. Por ello, en los casos en los que se ha superado este plazo, el Síndic ha indicado que debe corregirse de forma inmediata esta situación, resolver estos procedimientos sin demora, con diligencia, rigor y cuidado, y posibilitar que las personas solicitantes reciban la prestación económica con celeridad.

Por otra parte, también debe valorarse que en algunos casos debía considerarse concedida la prestación, puesto que la normativa aplicable disponía que, en caso de incumplimiento

del plazo máximo de resolución, había que considerar provisionalmente aprobada la prestación y la persona solicitante debía comenzar a percibirla.

La renta mínima de inserción es una medida destinada a cubrir situaciones personales y familiares de gran vulnerabilidad, que tienen que ser objeto de una atención preferente por parte de los poderes públicos. La prestación económica constituye una parte esencial de ella, ya que va destinada a atender las necesidades básicas de las personas, de alimentos y de subsistencia. Hay que evitar que, por el retraso en el pago de la prestación, las personas se hallen en situaciones que representan un riesgo de exclusión elevado.

Queja 05292/2011

La promotora se queja porque no ha cobrado la prestación correspondiente al mes de julio. Expone que, a pesar de recibir la carta en la que se le informaba que esta mensualidad se abonaría mediante cheque bancario nominativo, no recibió el cheque. También señala que no ha habido ningún cambio de domicilio y que ha hecho correctamente el seguimiento de su programa.

En respuesta a la petición de información, el Departamento de Empresa y Ocupación informa que la persona interesada ha percibido las mensualidades posteriores con normalidad y que el pago de los meses pendientes se hará lo antes posible.

El Síndic reitera la necesidad de preservar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas beneficiarias de la prestación y, en consecuencia, de tomar las medidas adecuadas para hacer efectivo el abono de las cuantías pendientes sin demora.

Queja 06730/2011

La promotora de la queja no está de acuerdo con la resolución por la que se suspende la prestación económica de la que es titular por haber trasladado temporalmente su residencia fuera de Cataluña. Indica que salió del país sólo durante dieciocho días, que comunicó previamente este viaje a los servicios sociales encargados del seguimiento del caso, y que cumple con todos los compromisos asumidos y los requisitos para ser beneficiaria de la prestación.

Tras estudiar el caso y la información facilitada, el Síndic recuerda las disposiciones de la Ley 10/1997, de 3 de julio, sobre los supuestos que pueden dar lugar a la suspensión de la prestación. También destaca que, de acuerdo con las últimas modificaciones normativas, se añade el requisito de permanecer de forma permanente en Cataluña, pero son posibles las ausencias no superiores a un mes, siempre y cuando se hayan comunicado previamente al órgano encargado del seguimiento. Estas circunstancias han sido acreditadas en el caso que motiva la queja.

Por ello, sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que resuelva el recurso interpuesto por la persona interesada lo antes posible, lo estime y reanude el pago de la prestación.

Queja 07152/2011

La promotora de la queja expone que presentó una solicitud de renta mínima de inserción hace seis meses y aún no se ha resuelto. Indica que tiene cuatro hijos, dos de ellos menores de edad, y que no cuenta con recursos económicos para hacer frente a las necesidades básicas.

El Síndic recuerda el deber de las administraciones públicas de resolver forma expresa, y en el plazo máximo establecido, todos los procedimientos. También expone que debería haberse actuado de acuerdo con la normativa aplicable en este caso, según la cual, una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación del proyecto a la Generalitat, había que considerar provisionalmente aprobada la prestación y la persona solicitante tenía que comenzar a percibirla.

Por ello, el Síndic sugiere a los departamentos de Empresa y Ocupación y de Bienestar Social y Familia que tomen las medidas necesarias para resolver esta solicitud de forma inmediata y efectuar el pago cuanto antes mejor.

Desalojos de los asentamientos de familias galaicoportuguesas

La atención recibida por parte de los servicios sociales básicos y la insuficiencia de las medidas ofertadas en situaciones de necesidades asistenciales de las personas han sido también objeto de algunas quejas.

El colectivo afectado es una población de origen galaicoportugués que desde hace años vive en el área metropolitana de Barcelona y área de influencia. Inicialmente se concentraba en pocos asentamientos muy numerosos que afectaban a espacios fuera del área metropolitana de Barcelona, pero posteriormente se ha ido atomizando y asentando en el municipio de Barcelona y, en especial, en el distrito de Sant Martí. En consecuencia, actualmente la atención requerida por este colectivo está bajo el área de actuación exclusiva del Ayuntamiento de Barcelona, y es asumida por el Servicio de Atención Social a Población Itinerante Galai-coportuguesa creado a tal efecto.

La situación de este colectivo está condicionada por procesos de desalojo de los solares que ocupan los camiones y las caravanas donde viven y de posterior realojamiento en otros solares o naves de la ciudad que vuelven a ocupar de forma irregular.

Hay que garantizar la salubridad de los asentamientos y orientar las acciones hacia la consecución de una vivienda

Las actuaciones en el marco de este proyecto de trabajo específico se orientan a los ámbitos de salud, para promover el recurso a los servicios sanitarios adecuados; a los ámbitos laboral y económico, potenciando itinerarios personalizados de atención sociolaboral; y otros de reflexión, intercambio y aprendizaje, con una especial atención a los menores.

Además de la información facilitada por el Ayuntamiento, el Síndic estableció contactos directos con los profesionales implicados en este plan de trabajo, así como con las familias afectadas. A pesar de que las condiciones de vida en estos asentamientos no pueden considerarse adecuadas en cuanto a salubridad, higiene y acceso a servicios básicos como agua

potable, luz y alcantarillado, se evidenció que las familias tienen afianzados aspectos como el cuidado y la educación de los menores, la higiene personal, y el seguimiento y el control médico adecuados. Algunas familias expresaban el deseo de regularizar la situación de los asentamientos o de acceder a viviendas sociales, así como las dificultades económicas para hacer frente a los gastos que pudiese comportar esta regularización del problema de vivienda.

Como resultado de estas actuaciones, se valora el trabajo hecho con relación a este colectivo, que ha dado lugar a cambios sustanciales en el compromiso de las familias hacia la educación de los niños y en la integración en las entidades del barrio, y a un incremento importante de personas que siguen un itinerario de inserción sociolaboral. Se trata de un trabajo de fondo, encaminado a lograr resultados a largo plazo centrados en la población más joven, y que debe enfocarse a la integración definitiva de este colectivo en la sociedad.

Las administraciones competentes deben coordinar esfuerzos, colaborar con las entidades vecinales e implicar a la población afectada

Ahora bien, el trabajo con las familias se realiza sobre la asunción de que viven en asentamientos irregulares de caravanas y camiones, ocupando propiedades privadas, y que sufren, por lo tanto, procesos recurrentes de desalojo y realojamiento. Asimismo, parece que el acceso a servicios básicos de agua y de luz se hace de forma irregular y peligrosa para las personas, incluidos los menores residentes en los asentamientos, y que tampoco está previsto un sistema de alcantarillado ni de gestión de residuos.

El Síndic entiende que hay que asegurar de forma inmediata que se den las garantías suficientes de dignidad y salubridad de los espacios donde viven estas familias, que implican el acceso al agua, la luz y el alcantarillado, así como el disfrute estable de solares, sin perjuicio de un objetivo a largo plazo de integración de este colectivo en la sociedad y la consecución de una vivienda, en el calendario y la planificación que se determine.

Eso requiere, por una parte, la cooperación de todas las administraciones competentes; y por la otra, reforzar la colaboración con las entidades que trabajan con el colectivo en el barrio y aumentar las reuniones de los grupos de coordinación, así como implicar a la población afectada, buscando alternativas que permitan a las familias participar en el proceso de consecución de una vivienda digna.

El Síndic también recordó a las administraciones afectadas el contenido del informe presentado por la Comisión Europea en junio de 2010 sobre la mejora de los instrumentos para la inclusión social y no discriminación de población romaní a la Unión Europea, que relata diferentes proyectos donde se observan resultados positivos para garantizar el derecho a una vivienda digna a este colectivo, así como las líneas estratégicas en materia de vivienda que prevé el Plan integral del pueblo gitano en Cataluña 2009-2013.

Queja 04216/2010

La entidad promotora de la queja expone su disconformidad con la situación de un colectivo de familias galaicoportuguesas que viven en un distrito de Barcelona y con la actuación de los servicios sociales municipales, ya que considera que las medidas de apoyo que se han puesto a su alcance no son suficientes.

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Barcelona que adopte medidas para resolver la situación irregular en cuanto al ejercicio del derecho a una vivienda digna por parte del colectivo en cuestión, que tome nota de las buenas prácticas seguidas en otras localidades, y que busque la colaboración y participación de otras administraciones competentes, de los representantes del pueblo gitano y de otras organizaciones sociales implicadas, y de las familias afectadas, de forma que se propicie su compromiso.

También sugiere que se asegure de forma inmediata que se dan las garantías suficientes de dignidad y salubridad de los espacios donde viven estas familias, que implican el acceso al agua, la luz y el alcantarillado, así como el disfrute estable de solares, sin perjuicio de un objetivo a largo plazo de integración de este colectivo en la sociedad y la consecución de una vivienda, en el calendario y la planificación que se determine.

Finalmente, recomienda al Ayuntamiento que continúe con la labor llevada a cabo con las familias galaicoportuguesas, principalmente localizadas en el distrito de Sant Martí, y que realice un seguimiento especial de la situación de los menores para que sus necesidades básicas de educación y salud se cubran adecuadamente.

Retrasos en el reconocimiento y la revisión de la discapacidad

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

De acuerdo con la normativa que los regula, el plazo máximo de resolución y de notificación es de tres meses. Por lo tanto, dentro de este plazo el equipo de valoración y orientación debería realizar el reconocimiento de la discapacidad, y la emisión y notificación del certificado en el que se determina, entre otras cuestiones, el grado de discapacidad que afecta a la persona.

Este certificado es el documento que acredita la condición de la persona con discapacidad, y que le permite acceder a las prestaciones económicas, acciones asistenciales y cualquier otro beneficio o medida de apoyo dirigido a personas con discapacidad

Los retrasos en los procedimientos de discapacidad dificultan el acceso de los afectados a las medidas de apoyo

Es evidente, por lo tanto, la relevancia que tiene en estas situaciones el hecho de que la persona disponga de este certificado en un plazo adecuado. Aun así, son muchos los casos en los que este plazo se supera con creces, y no son pocas las quejas que ponen de manifiesto demoras que superan el año, y en ocasiones, incluso más.

Esta situación comporta, por una parte, un incumplimiento de los principios de celeridad y eficacia que deben regir la actuación administrativa y, por otra parte, no se adecua a una

buena práctica administrativa, que necesariamente debe respetar el derecho de las personas a obtener una resolución expresa dentro del plazo máximo establecido.

Más allá de este incumplimiento, que significa por sí solo una vulneración de los derechos de las personas afectadas, estos retrasos resultan incompatibles con la protección especial que los poderes públicos deben dar a las personas con discapacidad. Las demoras que se producen dificultan o impiden que accedan a las medidas de apoyo previstas para compensar las dificultades que tienen por razón de la discapacidad o para mejorar su autonomía y, por lo tanto, afectan muy negativamente a los derechos de estas personas.

El Departamento de Bienestar Social debe emprender acciones correctoras para acabar con las demoras de reconocimiento y de revisión

Ante estas situaciones, el Síndic ha recordado a la Administración el deber de respetar los plazos máximos de resolución establecidos, y de remover los obstáculos que impidan o retrasen el pleno ejercicio de los derechos de las personas interesadas. Así, pese a las medidas impulsadas anteriormente por la Administración para ampliar los equipos de valoración y reducir las demoras en la resolución de estos procedimientos, estas medidas aún no son suficientes.

Por ello, hay que realizar más esfuerzos en esta cuestión y, en este sentido, el Síndic ha insistido al Departamento de Bienestar Social y Familia en la necesidad de introducir las medidas correctoras oportunas para resolver este problema tan prolongado en el tiempo y conseguir efectivamente que las personas con discapacidad puedan ver satisfechos sus derechos en los plazos legalmente previstos.

Queja 06044/2009

La promotora de la queja plantea su disconformidad por la falta de resolución de una solicitud de revisión de grado de discapacidad que había formulado su madre dos años antes. A pesar de que posteriormente presentó dos reclamaciones a la Administración, en el momento de la queja aún no tenía respuesta alguna.

En respuesta a la solicitud de información, el Departamento de Bienestar Social y Familia informa al Síndic del fallecimiento de la persona interesada y de la finalización del procedimiento por este motivo.

El Síndic constata y pone de relieve el tiempo transcurrido hasta la citación de la persona interesada (casi dos años), y destaca la relevancia de una resolución ágil de estos procedimientos, ya que de ello depende que la persona pueda acceder a prestaciones y medidas compensatorias para mejorar su calidad de vida y fomentar su integración social.

Los retrasos en estos procedimientos pueden provocar que la persona se vea privada de acceder a estas medidas y, por ello, el Síndic reitera la necesidad de adoptar medidas efectivas para reducir la duración de estos procedimientos y conseguir que se ajusten a los plazos establecidos legalmente.

El examen personal y directo en los procedimientos de revisión de discapacidad

El certificado que se emite como resultado de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad posibilita que la persona pueda acceder a las garantías suplementarias necesarias para vivir con plenitud de derechos. Dado que la discapacidad no es una situación estática, sino que evoluciona, se ha previsto la posibilidad de revisar su grado, lo que permite que la persona también pueda tener acceso a medidas de apoyo diferentes, adecuadas a las necesidades de su estado.

La normativa que regula esta cuestión es el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, del procedimiento para el reconocimiento, la declaración y la calificación del grado de discapacidad. Esta norma prevé que se puede instar la revisión del grado de discapacidad reconocido, por agravamiento o por mejora, cuando hayan transcurrido al menos dos años desde la fecha en que se dictó la resolución, si bien no es necesario agotar este plazo cuando se acredite un error de diagnóstico o se hayan producido cambios sustanciales en las circunstancias que dieron lugar al reconocimiento de grado.

El examen previo de la persona debe ser la práctica habitual en los procesos de discapacidad

Asimismo, la norma dispone que la valoración de las situaciones de discapacidad y la calificación de grado deben hacerse una vez examinada la persona interesada por los órganos técnicos competentes, que pueden solicitar a profesionales de otros organismos los informes pertinentes para la formulación de sus dictámenes. Prevé también que cuando las circunstancias especiales de las personas interesadas lo aconsejen, el órgano técnico puede formular su dictamen en virtud de otros informes emitidos por profesionales autorizados.

De esta forma, cabe entender que el examen de la persona previo a la resolución debería constituir la norma general y la práctica habitual en estos procedimientos, tanto en los supuestos de reconocimiento de grado como en los casos de revisión y, en especial, cuando ha transcurrido el plazo ordinario establecido para la revisión. La posibilidad de resolver en base de informes de otros profesionales debería entenderse con carácter excepcional.

Algunas quejas ponen de relieve casos en los que las personas han solicitado la revisión de grado y la resolución se ha emitido únicamente de acuerdo con los informes aportados por la persona interesada, sin que el órgano técnico le haya hecho un nuevo examen. En estos supuestos la resolución indicaba de forma genérica que las alegaciones efectuadas habían sido valoradas por el equipo técnico, pero que no se desprendían hechos o datos nuevos que desvirtuasen los que fundamentaron la resolución anterior y, por este motivo, se desestimaba la solicitud de revisión.

Hay que motivar convenientemente las resoluciones sobre revisión de discapacidad

Ante estas situaciones, el Síndic ha recordado, por una parte, la necesidad de una motivación suficiente y adecuada a cada caso, conforme a los principios de una buena práctica administrativa.

Por otra parte, a pesar de que no siempre un empeoramiento del estado de salud de la persona tenga que comportar un incremento del grado de discapacidad reconocido, hay que considerar la importancia de que se realice una valoración individualizada, mediante una evaluación técnica específica que determine si se ha producido este empeoramiento, y si afecta o no la calificación de discapacidad. Por ello, el Síndic ha recomendado que se realice el examen de la persona interesada a todos los efectos, porque los profesionales especializados puedan comprobar su evolución, lo que aporta más garantías para la corrección de la decisión que se adopta.

Queja 04923/2010

El promotor de la queja expone su disconformidad con una resolución por la que se desestima la revisión de discapacidad, indicando que de las alegaciones efectuadas no se desprenden hechos o datos nuevos que desvirtúen las que fundamentaron la resolución anterior, sin haberle realizado un reconocimiento previo para determinar la variación o no de las circunstancias que dieron lugar al reconocimiento de grado.

El Síndic recuerda al Departamento de Bienestar Social y Familia las disposiciones de la normativa vigente, en el sentido de que la valoración de las situaciones de discapacidad y la calificación de grado deben efectuarse previo examen de la persona por parte de los órganos técnicos correspondientes.

En este caso concreto, no se justifica que la persona interesada esté sometida a ninguna circunstancia especial, y su condición actual de persona privada de libertad tampoco comporta un impedimento para realizar este reconocimiento. Por eso, sugiere que se introduzcan medidas para que el examen directo de la persona interesada sea la práctica habitual en estos procedimientos, y que se someta al promotor de esta queja a un nuevo reconocimiento.

El Departamento informa finalmente que los profesionales del equipo de valoración se desplazaron al centro penitenciario para realizarlo, y que se dictó una nueva resolución sobre el caso, de forma que el Síndic considera aceptada la sugerencia.

Queja 02513/2011

La persona interesada plantea una queja por la falta de reconocimiento previo a una resolución por la que se desestima la solicitud de revisión de discapacidad. Indica que ha sufrido un empeoramiento importante de su estado de salud que necesita la asistencia de otra persona para las actividades de la vida diaria, y solicita que se reconozca esta situación.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que para dictar esta resolución se tuvieron en cuenta los informes médicos aportados por la persona interesada, que no justificaban un empeoramiento respecto de la situación anterior ya evaluada.

El Síndic constata que la resolución de reconocimiento de grado de discapacidad se había realizado más de dos años antes, y sugiere que el equipo de valoración le realice un nuevo reconocimiento para determinar el grado de discapacidad actual.

En su respuesta, el Departamento comunica que la persona interesada ha presentado una nueva solicitud de revisión, y que se le citará oportunamente para realizar la valoración técnica. El Síndic entiende que con ello no puede considerarse aceptada la sugerencia formulada, pero recomienda que se agilicen los trámites oportunos y que, previamente a la resolución, se realice un nuevo reconocimiento a la persona interesada.

Barreras arquitectónicas en los espacios públicos y de uso público

Entre los problemas a los que se enfrentan diariamente las personas con discapacidad representa un obstáculo destacable la falta de accesibilidad, entendida como la condición que deben cumplir los entornos, los procesos, los bienes, los productos y los servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

La accesibilidad es uno de los principios rectores de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, para que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de todos los derechos y las libertades fundamentales. La estrategia para la accesibilidad universal es una forma de lucha contra la discriminación y favorece la igualdad de trato y de oportunidades.

Los ayuntamientos deben establecer un plan especial de actuación para adaptar los espacios públicos a las normas de accesibilidad

Para que eso sea efectivo y las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar en todos los aspectos de la vida, los poderes públicos deben adoptar las medidas pertinentes para asegurar, entre otros, el acceso en condiciones de igualdad al entorno físico. Eso incluye, por ejemplo, la identificación y eliminación de obstáculos y de barreras de acceso a los edificios y a las vías públicas, y en instalaciones, como por ejemplo centros escolares, de salud, etc.

Estos principios también son los que, en el ámbito de Cataluña, inspiraron la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas, que posteriormente fue desarrollada mediante el Decreto 135/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Código de Accesibilidad de Cataluña.

Durante el tiempo de vigencia de estas normas se han producido avances muy significativos en materia de accesibilidad, pero todavía siguen existiendo carencias en las condiciones generales de accesibilidad. A través de las quejas recibidas, se

ha podido comprobar que en ocasiones no se tienen en cuenta adecuadamente las exigencias de accesibilidad en el diseño de los espacios y las vías públicas o en las obras de reforma o reparación.

Así, por ejemplo, se han puesto de relieve deficiencias en la construcción de parques y zonas de recreo y de aceras de las calles de varias localidades, que implican un obstáculo para la movilidad.

Se necesita una nueva ley de accesibilidad conforme a las necesidades actuales

En la mayor parte de los casos, las administraciones locales afectadas han tomado las medidas adecuadas para corregir estas deficiencias y cumplir con la normativa de accesibilidad. En algún caso, sin embargo, para justificar la falta de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, las administraciones han alegado dificultades técnicas del terreno, el hecho de que el objeto de una obra determinada atendía otras finalidades prioritarias, o bien el coste de ejecución de los proyectos.

Ante estas situaciones, el Síndic ha recordado el deber de todas las administraciones públicas de cumplir con la normativa vigente en materia de accesibilidad y, en particular, los criterios de accesibilidad de los espacios públicos, y también que los ayuntamientos deben establecer un plan especial de actuación para adaptar las vías públicas, los parques y los demás espacios de uso público a las normas de accesibilidad, tal y como prevé la Ley 20/1991.

También ha hecho recomendaciones y propuestas para mejorar la normativa en materia de accesibilidad en otros aspectos, como por ejemplo la adaptación de los establecimientos de uso público construidos antes de la normativa de accesibilidad. Estas propuestas se trasladaron al Departamento de Bienestar Social y Familia para que las incluyese en el proyecto de decreto de reforma del Código de Accesibilidad, del que se había informado al Síndic en el marco de diferentes actuaciones.

Finalmente, el Departamento ha manifestado la voluntad de impulsar una nueva ley de accesibilidad que asiente las bases y las directrices generales de acuerdo con las necesidades actuales, con la participación de los diferentes sectores implicados, tanto de la Administración autonómica como de las entidades locales, de las entidades representativas de las personas con discapacidad y de los colegios profesionales relacionados con la materia.

Queja 02096/2011

La promotora de la queja plantea su disconformidad con unas obras de mejora de la calle donde está su puesto de trabajo.

Indica que, a pesar de que antes el local era accesible, como resultado de las obras en la acera, ahora hay un desnivel importante que le dificulta el acceso al inmueble. Ha presentado dos reclamaciones al Ayuntamiento de Barcelona, pero no ha obtenido respuesta alguna.

En respuesta a la petición de información del Síndic, el Ayuntamiento expone los motivos que imposibilitaron resolver la reclamación de la persona interesada con celeridad, e informa que ya se han hecho las obras necesarias para reparar estas deficiencias de accesibilidad.

Actuaciones de oficio

AO 00686/2011
En tramitación

Prestación de servicios sociales en el municipio de Celrà

Debido a conflictos relacionados con la aportación del Ayuntamiento de Celrà a la financiación de los costes de los servicios sociales del municipio, el Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt ha decidido suprimir o reducir algunos de estos servicios. Teniendo en cuenta la relevancia que tiene para el bienestar y la atención de las necesidades básicas de las personas la prestación correcta y continuada de los servicios sociales básicos, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer y valorar la situación planteada, la posible afectación en los derechos de las personas residentes en este municipio y las medidas adoptadas por las administraciones implicadas.

AO 00860/2011
En tramitación

Procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y las prestaciones vinculadas en el que se ha producido la muerte de la persona solicitante

A raíz de una actuación de oficio previa, la Generalitat informó que sólo reconocería 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 produjese después de la resolución de aprobación del programa individual de atención. Después de estudiar la cuestión, el Síndic trasladó al Departamento de Acción Social y Ciudadanía diferentes sugerencias sobre el tema, que no se aceptaron. Dado el cambio de gobierno, el Síndic ha iniciado otra actuación de oficio para conocer el posicionamiento del actual Departamento de Bienestar Social y Familia sobre esta cuestión.

AO 00912/2011
En tramitación

Aplicación de las disposiciones vigentes para el reconocimiento de la necesidad de concurso de tercera persona

El Síndic decide abrir una actuación de oficio con la finalidad de estudiar la aplicación que se está dando a las disposiciones del Real Decreto 1197/2007, de 14 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 504/2007, en los procedimientos de reconocimiento de discapacidad.

AO 00994/2011
En tramitación

Falta de cobro de prestaciones y ayudas familiares correspondientes al año 2010

Después de tener conocimiento de la falta de cobro de prestaciones y ayudas familiares correspondientes al año 2010, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer las líneas de actuación que emprenderá el Departamento de Bienestar Social y Familia para hacer frente a estos pagos pendientes.

AO 04006/2011
Finalizada

Límites a la prestación por niño a cargo

Dada la suspensión de la prestación económica por niño a cargo, establecida en el artículo 9.1.a y en el artículo 10 de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de apoyo a las familias, el Síndic decide abrir una actuación de oficio a fin de estudiar el alcance de esta decisión y analizar si afecta a los derechos de determinados colectivos.

AO 05152/2011
En tramitación

Incidencias en el pago de la renta mínima de inserción

A raíz de las incidencias a la hora de percibir la renta mínima de inserción, debido al cambio en el sistema de pago, el Síndic decide abrir una actuación de oficio, teniendo en cuenta que la falta de pago afecta a los derechos de un colectivo muy vulnerable.

AO 07375/2011
En tramitación

Revisión de los expedientes de la renta mínima de inserción

Para valorar el procedimiento utilizado en los procesos de revisión que se están llevando a cabo, y teniendo en cuenta la posible afectación de derechos de las personas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio sobre la revisión de expedientes de renta mínima de inserción.

AO 07630/2011
En tramitación

Condiciones de funcionamiento de un centro para discapacitados psíquicos

A raíz de una visita a un centro para discapacitados psíquicos, el Síndic constata posibles incumplimientos de la normativa sobre el condicionamiento físico del establecimiento y otras irregularidades. En consecuencia, decide abrir una actuación de oficio para conocer y valorar las condiciones de funcionamiento del centro.

12. TRABAJO Y PENSIONES

Trabajo y pensiones en cifras

La gestión de subvenciones en el ámbito laboral

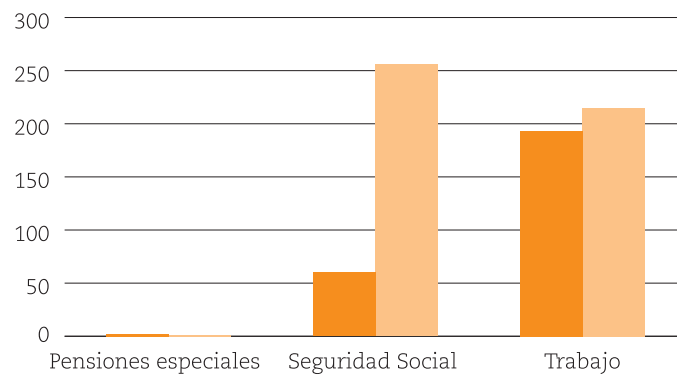
Consecuencias de la descoordinación entre los órganos del Servicio de Ocupación de Cataluña y los del Servicio Público de Ocupación Estatal de las oficinas de trabajo de la Generalitat

Actuaciones de oficio

Trabajo y pensiones en cifras

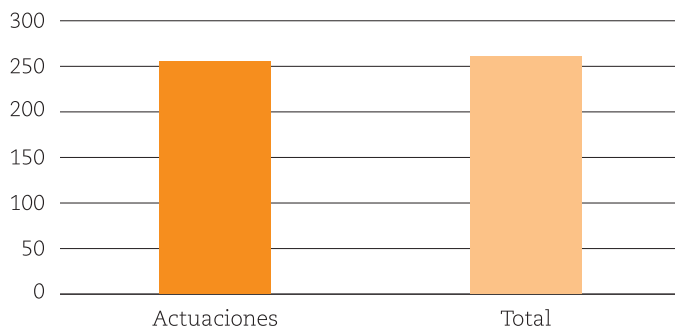
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Trabajo y pensiones	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Pensiones especiales	2	-	1	3
Seguridad Social	58	2	256	316
Trabajo	192	1	215	408
Total	252	3	472	727



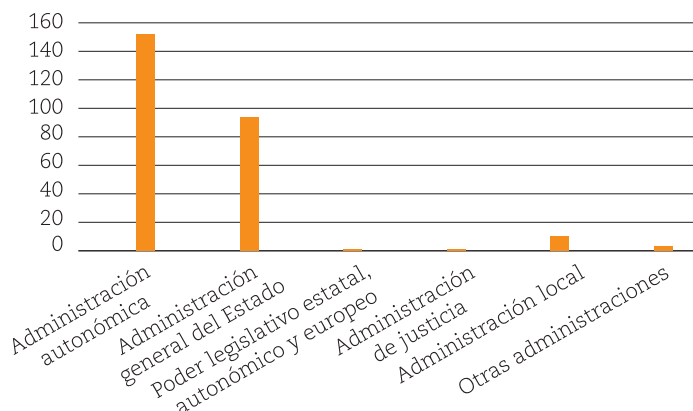
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	249	249
Dos administraciones afectadas	6	12
Total	255	261



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

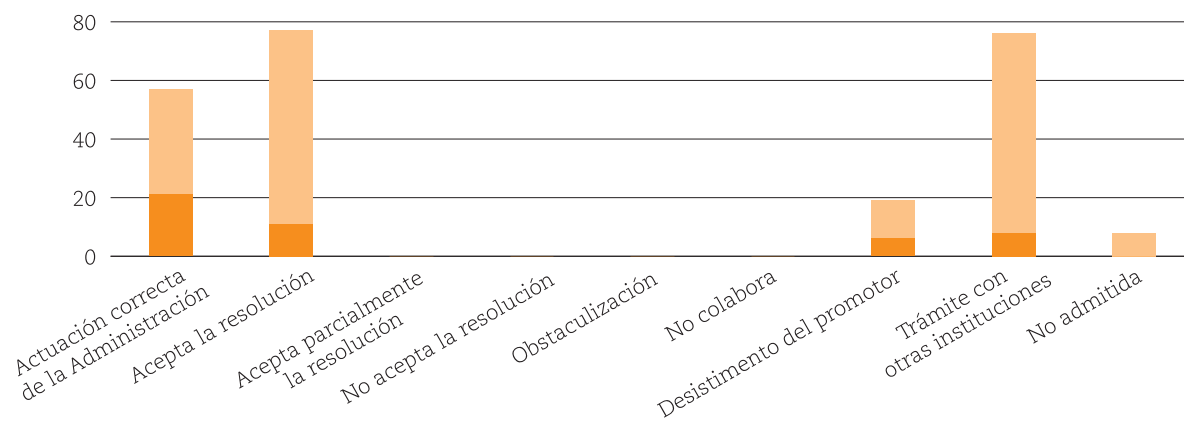
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	150	2	152
Administración general del Estado	93	1	94
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	-	1
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	10	-	10
Otras administraciones	3	-	3
Total	258	3	261



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	4	64	68	22,30%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	3	64	67	21,97%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	1	-	1	0,33%
Actuaciones finalizadas	46	183	229	75,08%
Actuación correcta de la Administración	21	36	57	18,69%
- Antes de la investigación del Síndic	13	19	32	10,49%
- Después de la investigación del Síndic	8	17	25	8,20%
Acepta la resolución	11	66	77	25,25%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0%
No acepta la resolución	-	-	-	0%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	6	13	19	6,23%
Trámite con otras instituciones	8	68	76	24,92%
No admitida	-	8	8	2,62%
Total	50	255	305	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	77	100%
Acepta parcialmente la resolución	-	0%
No acepta la resolución	-	0%
Total	77	100%



La gestión de subvenciones en el ámbito laboral

Este año, la problemática relacionada con el ámbito de las subvenciones ha sido diversa y las personas afectadas han puesto en cuestión la correcta gestión de las subvenciones en Cataluña, con perjuicios para los ciudadanos que han sufrido el retraso del desarrollo reglamentario de subvenciones y de ayudas estatales. Así, el Departamento de Empresa y Ocupación inadmitió, por extemporáneas, las solicitudes que habían formulado los trabajadores excedentes del sector del calzado, previstas en el Real Decreto 100/2009, de 6 de febrero. Ciertamente, con motivo de diferentes quejas, el Síndic observó esta problemática, ya que el Real Decreto mencionado regula estas subvenciones y no fue desarrollado hasta la publicación del procedimiento de concesión previsto en la Resolución TRE/4167, de 22 de diciembre de 2010, es decir, con casi dos años de retraso.

Un 83% de solicitudes de subvención para los trabajadores autónomos fueron denegadas, la mayoría por falta de presupuesto

Los trabajadores que habían cesado en su trabajo y cumplían los requisitos fijados en el reglamento estatal solicitaron las ayudas al Departamento de Empresa y Ocupación, pero éste desestimó todas las solicitudes por la falta de desarrollo del procedimiento mencionado. Por ello, el Síndic sugirió al departamento mencionado que se adoptasen las medidas pertinentes, para evitar dilaciones y poder hacer efectivo, en su caso, el derecho de los afectados a la percepción de las subvenciones correspondientes. Actualmente, el Departamento está en proceso de valoración y resolución de las nuevas solicitudes, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Resolución, con la previsión que todos los expedientes de esta convocatoria se resuelvan antes de la finalización del ejercicio presupuestario actual.

Más numerosas y problemáticas han sido las quejas por la denegación, por agotamiento de la partida presupuestaria, de gran parte de las solicitudes de subvención para la promoción de la ocupación autónoma, la cual debía favorecer el desarrollo de la actividad empresarial y el espíritu emprendedor previsto en el artículo 45.5 del

Estatuto de Autonomía. Un 83% de solicitudes presentadas en el año 2010 fueron denegadas y un 70% lo fueron por agotamiento de la partida presupuestaria. Este porcentaje tan elevado evidenció la falta de adecuación y de suficiencia del presupuesto asignado para las solicitudes presentadas. Por este hecho, se consideró conveniente sugerir soluciones presupuestarias a las solicitudes denegadas que respondiesen a proyectos viables.

La valoración de las solicitudes de acuerdo con la fecha de entrada no puede considerarse equitativa

Por ello, la actuación de la Administración no fue irregular, ya que las convocatorias de ayudas están condicionadas a la existencia de la dotación presupuestaria que se haya aprobado para atender las solicitudes, de forma que, una vez se agota el presupuesto establecido, la Administración se ve en la obligación de desestimar las solicitudes pendientes, aunque cumplan con los requisitos.

Sin embargo, dado el volumen de quejas que expusieron el mismo problema, el Síndic inició una actuación de oficio, ya que la Administración continuó admitiendo las solicitudes sin hacer ninguna advertencia del agotamiento de la partida presupuestaria a las personas solicitantes.

Hay que informar al interesado de la posibilidad de que no se le otorgue la subvención

Por este motivo, dado el derecho del ciudadano a una buena administración, que incluye, entre otros, el derecho a obtener una información veraz y de calidad (art. 28.1 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña) y el derecho a obtener una resolución expresa y que sea notificada dentro del plazo legalmente establecido (art. 22.d de la Ley de Procedimiento), el Síndic formuló una serie de recomendaciones al Departamento de Empresa y Ocupación en el sentido de que, cuando el importe global previsto para cubrir las solicitudes con derecho a subvención resulta claramente insuficiente, la Administración

convocante debería tomar medidas para resolver el problema y valorar, en su caso, la redistribución de los recursos de acuerdo con la viabilidad de los proyectos presentados.

A pesar de que el procedimiento de concesión de la subvención sea directo, no puede considerarse equitativa la valoración de las solicitudes de acuerdo con la fecha de entrada, ya que este hecho puede provocar que únicamente las solicitudes presentadas en los primeros meses del año puedan tener garantizados los fondos necesarios para disfrutar de la subvención. Por este motivo, hay que tomar las medidas oportunas para paliar posibles efectos discriminatorios que la fecha de la presentación de la solicitud pueda producir a la hora de obtener estas subvenciones.

También hay que adoptar las medidas adecuadas para informar a la persona interesada, durante la presentación de la solicitud, de la posibilidad o no del otorgamiento de la subvención, a fin que pueda valorar el riesgo y ventura que asume a la hora de establecerse por cuenta propia; de lo contrario, puede volver a reproducirse el mismo problema causado a los ciudadanos que solicitaron la subvención.

Finalmente, hay que tomar medidas que permitan la consolidación de los proyectos creados cuyos titulares no pudieron acceder a las subvenciones porque se agotó la partida presupuestaria correspondiente.

El Síndic espera que estas sugerencias se tengan en cuenta en próximas ocasiones, a fin de que las personas afectadas puedan disfrutar de las subvenciones que otorgue el departamento afectado.

Queja 04906/2011

La persona interesada manifestaba su desacuerdo con la denegación, por parte del Departamento de Empresa y Ocupación, de la ayuda que había solicitado para la promoción de la ocupación autónoma, con motivo del agotamiento de la partida presupuestaria, así como con la desestimación del recurso de alzada que formuló en su contra. Desde un punto de vista legal, la actuación de la Administración no fue irregular, ya que las convocatorias de ayudas están condicionadas a la existencia de la dotación presupuestaria que se haya aprobado para atender las solicitudes.

Sin embargo, tras analizar los hechos en una actuación de oficio, el Síndic comunicó a la persona interesada que había sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación, entre otras consideraciones, que, aunque el procedimiento de concesión de la subvención sea por concesión directa, no puede considerarse equitativa la valoración de las solicitudes de acuerdo con la fecha de entrada, ya que este hecho puede provocar que únicamente las solicitudes presentadas en los primeros meses del año tengan garantizada la existencia de fondos necesarios para obtener la subvención. Por este motivo, hay que tomar las medidas oportunas para paliar los posibles efectos discriminatorios que la fecha de la presentación de la solicitud pueda producir en la obtención de las subvenciones.

Queja 04946/2011

En esta queja se planteaba la disconformidad de la persona interesada con la actuación del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC), porque no se le admitió, por extemporánea, la solicitud de las ayudas y subvenciones dirigidas al colectivo de trabajadores excedentes del sector del calzado, previstos en el Real Decreto 100/2009, de 6 de febrero, por el que se establecen medidas para facilitar la adaptación laboral del sector de fabricación y componentes del calzado, curtidos y marroquinería a los cambios estructurales en el comercio mundial. Ciertamente, con motivo de otras quejas similares, el Síndic había observado que no se admitían, por extemporáneas, las solicitudes de las personas interesadas, ya que el Departamento de Empresa y Ocupación no había desarrollado el correspondiente procedimiento de otorgamiento y concesión de las subvenciones. El reglamento estatal se desarrolló a finales del año 2010, mediante la Resolución TRE/4167, de 22 de diciembre, casi dos años después, por lo que el Síndic sugirió al departamento mencionado que se adoptasen las medidas pertinentes para evitar dilaciones y poder hacer efectivo, si procede, el derecho de las personas afectadas a la percepción de las subvenciones correspondientes.

Asimismo, se indicó a las personas interesadas que formularan nuevas solicitudes al Departamento de Empresa y Ocupación, que ya están en proceso de valoración y resolución por este departamento, el cual ha señalado que la previsión de resolución será antes de la finalización del ejercicio presupuestario actual.

Consecuencias de la descoordinación entre los órganos del Servicio de Ocupación de Cataluña y los del Servicio Público de Ocupación Estatal de las oficinas de trabajo de la Generalitat

La gestión y el reconocimiento de las prestaciones y los subsidios de paro son competencia exclusiva del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE), pero las políticas activas de ocupación son responsabilidad de la Generalitat, lo que implica una duplicidad de organismos dentro de la red de oficinas de trabajo del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC), que puede provocar, en ocasiones, la vulneración de derechos de los ciudadanos, sobre todo por posibles errores en la información.

Así, aunque la información que tenga que recibir la persona interesada sea competencia del SPEE, y corresponda a esta entidad gestora la tramitación, el reconocimiento de la prestación de paro y el pago del importe que corresponda percibir, lo cierto es que el hecho de que los ciudadanos se tengan que dirigir a dos unidades u órganos diferentes para regularizar su situación no facilita los trámites ni la efectividad de los derechos de los afectados, ni tampoco implica una prestación correcta del servicio.

La falta de renovación de la demanda de ocupación por desconocimiento de las fechas puede culminar con la propuesta de suspensión de la prestación por parte del SPEE y, cuando la persona afectada denuncia la causa de la sanción por falta de información o de confusión de los órganos de la oficina de trabajo, hay que adoptar las medidas oportunas para aclarar las posibles responsabilidades, a fin de no dañar los derechos de los ciudadanos.

Tener que dirigirse a dos órganos diferentes para regularizar la prestación de desempleo dificulta los trámites

Tanto los agentes de la oficina de trabajo del SOC como los agentes de la misma oficina de trabajo del SPEE deben dirigir a las personas solicitantes de información, o de los trámites que requieran, al personal competente, que debe dar una información objetiva y común que evite errores de un personal u otro.

Sin embargo, ante los posibles errores de información o de gestión deficiente de las oficinas de trabajo del SOC, en relación con la disconformidad de las personas afectadas por no haber podido acceder a las prestaciones, el Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que, en los casos en que se pueda plantear la problemática mencionada, los agentes de la oficina de trabajo del SOC respondan siempre a todas las peticiones de información que puedan efectuar las personas afectadas. Esta información debe ser común, precisa, amplia, clara y detallada, con el rigor y la certeza pertinentes, de forma que la duplicidad de organismos dentro de la misma oficina no suponga un perjuicio para los ciudadanos que se dirigen a este organismo.

Ha habido denuncias por discriminación a personas con discapacidad por parte de agentes de las oficinas de trabajo

Por lo tanto, las respuestas de los agentes del SOC, con las explicaciones y la información correspondientes, deberían servir a las personas afectadas para invocar y alegar, ante el SPEE, lo que estimen pertinente, a fin de poder enervar o desvirtuar las resoluciones de propuestas de sanciones de suspensión o de extinción dictadas por el SPEE y poder recuperar el derecho a las prestaciones correspondientes.

Por ello, puesto que en las reclamaciones que pueden formular las personas afectadas en vía administrativa, en algunos casos suele haber una posible indefensión, dada la falta de prueba documental, el Síndic ha sugerido una estrecha coordinación de los órganos del SOC y del SPEE de las oficinas de trabajo, ya que, en algunos casos, se ha hecho evidente la descoordinación entre el diferente personal de las oficinas de trabajo de la Generalitat.

Asimismo, el Síndic ha solicitado al Departamento de Empresa y Ocupación que le informe del convenio suscrito con el SPEE en el año 1998 (como consecuencia de la denuncia por parte de este departamento) y de cómo quedarán divididas las funciones entre los órganos del personal que informa sobre las políticas activas y los órganos del personal del SPEE que gestionan las prestaciones y los subsidios de las políticas pasi-

vas correspondientes, así como de la futura coordinación del personal de la red de oficinas de trabajo del SOC, a fin de evitar perjuicios y de no vulnerar los derechos las personas afectadas.

El Departamento ha correspondido a las sugerencias y los requerimientos del Síndic y ha corregido la gestión realizada objeto de problemática con el SOC. Asimismo, ha informado que, en cuanto a la futura coordinación del personal de las oficinas de trabajo del SOC con el personal de las oficinas de trabajo del SPEE, está previsto cerrar las negociaciones de un nuevo convenio con el SPEE, del que informará oportunamente.

Asimismo, se ha observado algún problema derivado de denuncias por presunta discriminación a personas con discapacidad, así como del trato recibido por parte de los agentes de las oficinas de trabajo, cuando la persona interesada solicitó unas determinadas ayudas del programa de recalificación profesional (regulado en el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 11 de febrero) y se le correspondió con otras ayudas que en ningún momento había solicitado (renta activa de inserción).

En estos casos, hay que verificar, también con pruebas documentales, lo que las personas interesadas pretendían solicitar o habían solicitado y comprobar si los órganos del SPEE, ubicados en las dependencias de la oficina de trabajo y competentes para resolver las ayudas o las prestaciones, habían detectado los posibles errores a la hora de dar trámite a una u otra solicitud.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que se respondan, en el plazo oportuno y con las disculpas correspondientes, si procede, todas las reclamaciones que puedan formular las personas interesadas. También le ha sugerido la necesidad de respetar el contenido de la Ley 51/2003, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, que obliga a las administraciones públicas a desarrollar y a promover medidas de fomento y defensa de la igualdad de oportunidades y la no discriminación; y la obligación de los órganos técnicos y orientadores de las oficinas de trabajo de dispensar un trato diligente y correcto y de dar la información de los recursos y los servicios a los que pueden acceder los ciudadanos (Código de Buenas Prácticas Administrativas y derecho de los ciudadanos a una buena administración, información y organización de los servicios y las prestaciones públicas, previstos en los artículos 21 y 28 de la Ley 26/2010, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña).

También con motivo del trato recibido por parte de determinado personal de las oficinas de trabajo del SOC, el Síndic sugirió la identificación de los funcionarios, cuando presten servicios de atención al público, de forma clara y visible, a fin de evitar conflictos, ya que, en ocasiones, no es posible averiguar las circunstancias de las entrevistas entre los ciudadanos y los trabajadores de la oficina.

Queja 04139/2011

La persona interesada mostraba su disconformidad con la gestión presuntamente deficiente del SOC, ya que no pudo renovar su demanda de ocupación, lo que culminó con la propuesta de suspensión de la prestación por desempleo por parte del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE).

El Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que se diesen las explicaciones correspondientes a la persona interesada, a fin de que pudiese impugnar y anular la propuesta de suspensión del SPEE. Asimismo, el Síndic sugirió una mejor coordinación de los órganos del SOC y del SPEE de las oficinas de trabajo, dada la presunta descoordinación entre el diferente personal de la oficina de trabajo de la Generalitat, y solicitó al Departamento que le informase del Convenio con el SPEE (1998) y de cómo quedarían divididas las funciones entre los diferentes órganos del personal de la red de oficinas de trabajo.

El Departamento ha aceptado las sugerencias y los requerimientos del Síndic y ha corregido la gestión realizada objeto de problemática con el SOC. Asimismo, ha informado que, en cuanto a la futura coordinación del personal de las oficinas de trabajo del SOC con el personal de las oficinas de trabajo del SPEE, está previsto cerrar las negociaciones de un nuevo convenio con el SPEE, del que informará oportunamente.

Actuaciones de oficio

AO 01170/2011
Finalizada

Agotamiento de la partida presupuestaria de la ayuda para la promoción de la ocupación autónoma

El Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio a raíz de la denegación, por el agotamiento de la partida presupuestaria, de gran parte de las solicitudes de subvención para la promoción de la ocupación autónoma, para valorar la actuación de la Administración en este caso.

AO 03846/2011
Finalizada

Desarrollo normativo sobre permisos y prestaciones económicas de los progenitores para el cuidado de hijos hospitalizados con cáncer u otras enfermedades graves

El Síndic decide abrir esta actuación de oficio para estudiar el desarrollo normativo sobre los permisos y las prestaciones económicas de los progenitores para el cuidado de hijos hospitalizados con cáncer u otras enfermedades graves, y dirigir las consideraciones que se deriven al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a través del Defensor del Pueblo.

AO 06120/2011
En tramitación

La impugnación de las altas médicas de incapacidad temporal en Cataluña

Dada la falta de órganos evaluadores propios (EVI) dependientes del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), entidad gestora que depende del Ministerio de Trabajo e Inmigración, lo que supone que no se puedan ejercer en Cataluña los derechos básicos procesales previstos en el procedimiento de impugnación de las altas médicas que se sigue en el resto del Estado, el Síndic ha considerado conveniente iniciar esta actuación de oficio para estudiar esta cuestión y formular las consideraciones pertinentes.

13. TRIBUTOS

Tributos en cifras

Algunas reflexiones sobre garantías de los obligados tributarios y buena práctica administrativa

El concepto de vivienda habitual con relación a la aplicación de un beneficio fiscal

Algunas cuestiones sobre tasas municipales

El precio público para la recogida de residuos sólidos urbanos en el ámbito de las haciendas locales

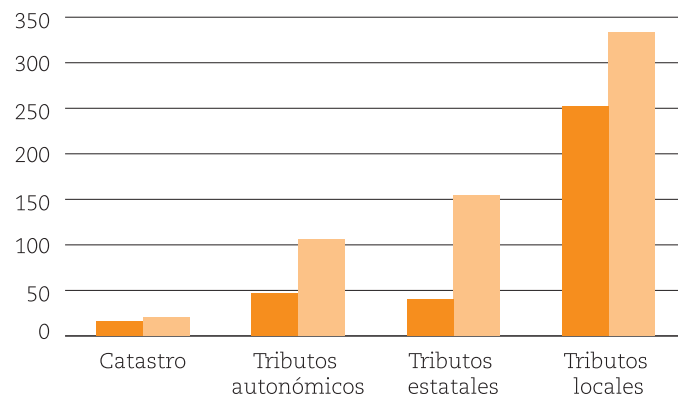
La remisión de información que contienen los documentos notariales a las administraciones tributarias

Actuaciones de oficio

Tributos en cifras

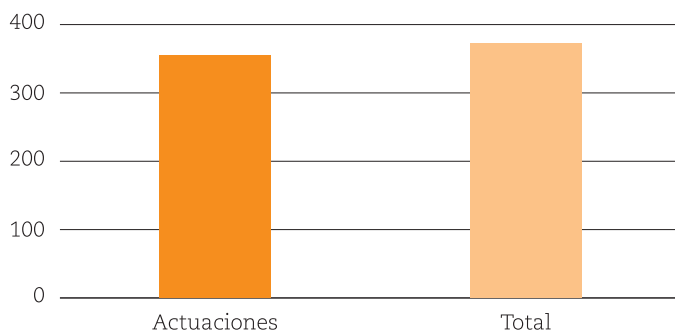
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

Tributos	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catastro	16	-	20	36
Tributos autonómicos	47	-	106	153
Tributos estatales	39	1	154	194
Tributos locales	247	5	333	585
Total	349	6	613	968



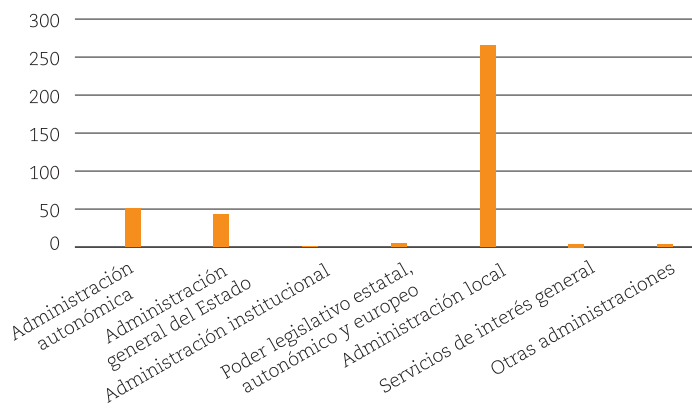
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	341	341
Dos administraciones afectadas	13	26
Cinco administraciones afectadas	1	5
Total	355	372



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

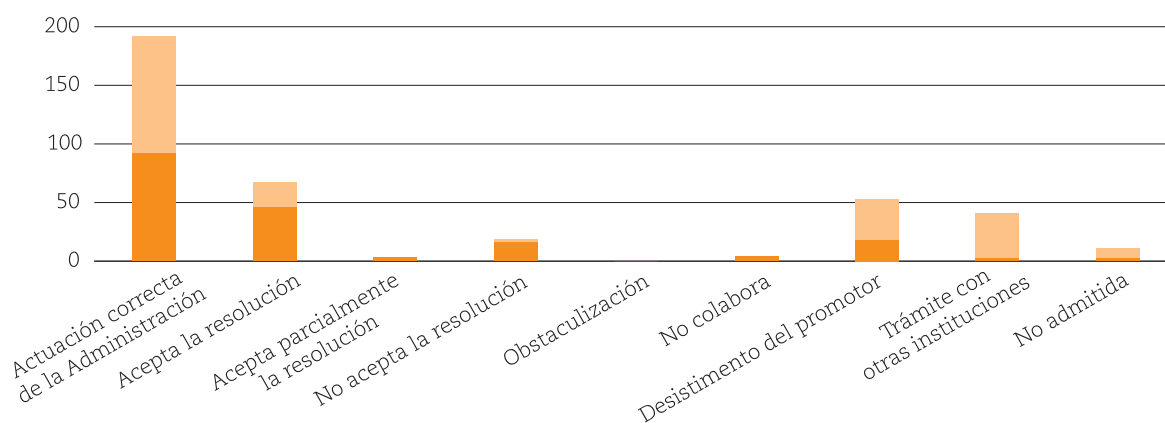
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	50	1	51
Administración general del Estado	43	-	43
Administración institucional	1	-	1
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	5	5
Administración local	261	4	265
Servicios de interés general	4	-	4
Otras administraciones	2	1	3
Total	361	11	372



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

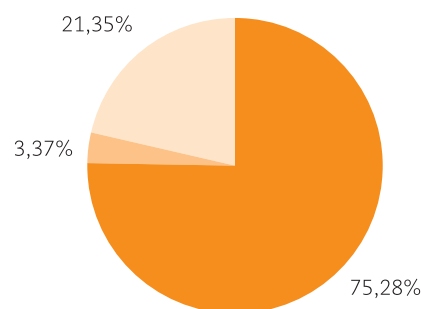
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	59	148	207	34,67%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	35	138	173	28,98%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	24	10	34	5,70%
Actuaciones finalizadas	181	198	379	63,48%
Actuación correcta de la Administración	92	100	192	32,16%
- Antes de la investigación del Síndic	44	50	94	15,75%
- Después de la investigación del Síndic	48	50	98	16,42%
Acepta la resolución	46	21	67	11,22%
Acepta parcialmente la resolución	3	-	3	0,50%
No acepta la resolución	16	3	19	3,18%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	4	-	4	0,67%
Desistimiento del promotor	18	35	53	8,88%
Trámite con otras instituciones	2	39	41	6,87%
No admitida	2	9	11	1,84%
Total	242	355	597	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	67	75,28%
■ Acepta parcialmente la resolución	3	3,37%
■ No acepta la resolución	19	21,35%
Total	89	100%



Algunas reflexiones sobre garantías de los obligados tributarios y buena práctica administrativa

Son varias las quejas que ha recibido el Síndic durante el año 2011 en las que las personas ponen de manifiesto que consideran que la Administración tributaria, con su actuación, lesiona sus derechos como contribuyentes.

Una queja frecuente es no haber recibido la liquidación tributaria y, en cambio, haber recibido directamente la notificación de la providencia de apremio por el impago de una deuda tributaria con los intereses y los recargos correspondientes. En estos casos, el Síndic recuerda que en los casos de tributos periódicos, como el impuesto sobre bienes inmuebles o el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, no existe la obligación legal de la Administración de notificar individualmente los recibos sucesivos, una vez notificada el alta en el padrón y siempre y cuando no haya un cambio sustancial de los elementos esenciales del tributo.

Hay que informar con tiempo al contribuyente cuando hay alguna incidencia en el pago de un recibo domiciliado

Así, en las quejas recibidas en las que se expone que no se ha hecho efectivo el pago del tributo dentro del plazo voluntario por no haber recibido el aviso de pago, el Síndic señala que no aprecia actuación irregular alguna de la Administración de acuerdo con lo que se ha apuntado en el párrafo precedente, pero entiende que es necesario que la Administración adopte medidas para ofrecer a los contribuyentes facilidades para que puedan cumplir con sus obligaciones fiscales.

De esta forma, el Síndic considera que, por una parte, es necesario articular las medidas oportunas para que los envíos de los avisos de pago lleguen a sus destinatarios antes del inicio del periodo voluntario y, por la otra, que se informe al contribuyente cuando se detecte alguna incidencia en la efectividad del pago del recibo en los casos en los que se haya ordenado la domiciliación bancaria, con el fin de facilitar a las

personas el pago de los tributos y garantizar su derecho a una buena administración.

Cabe decir que el Síndic valora positivamente que el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona disponga de un sistema de alertas que ofrece como servicio gratuito, del cual pueden disfrutar los contribuyentes si tienen domiciliados los recibos. En este sentido, el Síndic ha tenido conocimiento que con este servicio se recibe un correo electrónico y/o un mensaje SMS unos días antes de que se haga el cargo del recibo en la cuenta bancaria, en el que se informa del detalle del cargo. Asimismo, según la información que ha recibido el Síndic, esta plataforma permite enviar alertas de otros recibos que no estén domiciliados si aún están pendientes de pago pocos días antes de que finalice el periodo de pago voluntario.

El Síndic es consciente de que es facultad de la Administración decidir sobre los medios que ofrece al ciudadano para facilitar el pago de los tributos, pero considera que el uso de las nuevas tecnologías representa un buen medio, a fin de informar y asistir a los obligados tributarios en cuanto a sus obligaciones fiscales.

Por otra parte, en algunos casos el Síndic ha observado que la Administración no ha notificado a la persona interesada el alta en el padrón del tributo correspondiente o no ha notificado la liquidación al obligado tributario cuando se ha producido una modificación de elementos esenciales de tributo, como una modificación del periodo voluntario de pago. En estos supuestos, el Síndic entiende que sí es preciso notificar la liquidación individualmente y no es suficiente la notificación colectiva. Por ello, el Síndic ha sugerido a la Administración que en los casos en que se haya notificado una providencia de apremio sin la preceptiva notificación individual de la liquidación, se lleven a cabo las actuaciones correspondientes para retrotraer el procedimiento y, en su caso, se proceda a la devolución de los ingresos indebidos.

Asimismo, en diferentes quejas el Síndic ha recordado que las liquidaciones tributarias deben ser notificadas de conformidad al artículo 102 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en las que deben hacerse constar los medios de impugnación, el órgano ante el que deba presentarse, y el plazo para interponerlos. En este sentido, el Síndic también ha recordado a las administraciones que la notificación

es un requisito de validez y eficacia de las liquidaciones tributarias.

Otro grupo de quejas recibidas son las que ponen de manifiesto que tres o casi cuatro años después de haber autoliquidado el impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados o el impuesto de sucesiones y donaciones el contribuyente ha recibido una notificación de la Administración porque considera que los datos declarados no son correctos.

Si la Administración tributaria tarda demasiado en comprobar datos puede provocar daños económicos al interesado

No se pone en tela de juicio la facultad de la Administración tributaria de comprobar e investigar los hechos, actos, elementos, valores y otras circunstancias determinantes de la obligación tributaria para verificar el correcto cumplimiento de las normas aplicables. Tampoco es

motivo de controversia que la Administración dispone de un plazo de prescripción de cuatro años para determinar o exigir la deuda tributaria. Sin embargo, el Síndic no puede considerar una práctica de buena administración la demora, sin causa justificada, en el inicio de los procedimientos tributarios en ejercicio de la mencionada facultad de comprobación.

El Síndic recuerda que las liquidaciones emitidas a lo largo de los procedimientos tributarios comportan la obligación accesoria de pago de intereses de demora desde la fecha de devengo del tributo hasta la emisión de la liquidación. Por lo tanto, la dilación desproporcionada en la comprobación de los hechos, cuando la Administración tributaria ya dispone de los datos o los elementos determinantes de un hecho imponible con efectos tributarios, comporta una afectación de los derechos de los sujetos pasivos debido al pago de los intereses de demora correspondientes.

En este sentido, el Síndic recuerda que la buena administración debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia y celeridad para asegurar el respeto de los derechos y las garantías de los obligados tributarios, y en garantía de la confianza legítima de los ciudadanos hacia los poderes públicos.

Queja 03553/2010

Una persona planteó una queja por una liquidación complementaria que le había notificado la Agencia Tributaria de Cataluña, que consideraba improcedente la exención alegada por la persona interesada sobre la novación del crédito hipotecario. La Administración le notificó la propuesta de liquidación a la persona interesada dos días antes de que finalizase el plazo de prescripción. El Síndic considera que la actuación de la Administración es ajustada a derecho. Sin embargo, entiende que existe una demora injustificada al iniciar el procedimiento de comprobación tributaria, por lo que trasladó a la Agencia Tributaria de Cataluña una serie de consideraciones con relación a la buena administración.

Queja 01907/2011

Una persona expuso su disconformidad por haber recibido un aviso de pago del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica pocos días antes de que finalizase el plazo voluntario de pago del impuesto y solicitaba poder pagar aquel impuesto sin que se le aplicase ningún recargo. El Síndic consideró que la actuación de la Administración era ajustada a derecho e informó a la persona interesada que no existe la obligación legal de notificar el aviso de pago cuando se trata de un tributo periódico. Aun así, sugirió a la Administración que se adoptasen las medidas oportunas para que los contribuyentes recibiesen los avisos de pago antes del inicio del periodo voluntario para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

El concepto de vivienda habitual con relación a la aplicación de un beneficio fiscal

La vivienda habitual ha sido tradicionalmente, y lo continúa siendo, objeto de protección por la legislación fiscal. Así, en ciertos supuestos en los que el objeto de la operación que se grava hace referencia a una vivienda que tiene este carácter, puede que la norma prevea la aplicación de ciertos beneficios fiscales para el contribuyente. Sin embargo, la definición de este concepto no ha sido excluida de controversia, y cabe decir que de la determinación sobre este carácter de la vivienda puede depender la aplicación de un beneficio fiscal para el contribuyente.

Este año el Síndic ha recibido algunas quejas en las que se pone de manifiesto que la Administración debería haber aplicado a las personas interesadas una bonificación de la cuota del impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana por haber adquirido la vivienda habitual de su cónyuge o madre o padre, y otras quejas que hacen referencia a la aplicación de una bonificación en la cuota del impuesto de sucesiones y donaciones por haber heredado la vivienda habitual del causante.

Puede haber una bonificación de hasta el 95% en el impuesto de transmisiones habituales por causa de muerte

En lo concerniente al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la Ley reguladora de Haciendas Locales establece que las ordenanzas fiscales pueden regular una bonificación de hasta el 95% de la cuota íntegra del impuesto en las transmisiones de terrenos y en la transmisión o constitución de derechos reales de disfrute limitativos de dominio, realizadas a título lucrativo por causa de muerte en favor de los descendientes y adoptados, los cónyuges, y los ascendientes y adoptantes. Asimismo, se dispone que la regulación del resto de aspectos sustantivos y formales de la bonificación se debe establecer en la ordenanza fiscal.

Existen ordenanzas fiscales que regulan una bonificación de la cuota del impuesto siempre y

cuando se justifique que se cumplen ciertos requisitos, como, por ejemplo, que la vivienda que se transmite tenga el carácter de vivienda habitual del causante y de los adquirentes. En algunas de las quejas tramitadas durante este año, se ha observado que la Administración local, en un principio, no había considerado la vivienda habitual del causante aquella en la que el causante no estaba empadronado en el momento de la muerte, sin tener en cuenta ninguna otra circunstancia.

Tal y como ya se hizo constar en el informe del año 2009, el Síndic entiende que las viviendas que han tenido el carácter de habitual durante toda la vida del causante no pueden perder esta consideración por el simple hecho de que una razón sociosanitaria justificada comporte el cambio de residencia efectiva. El Síndic también considera que el traslado de domicilio de una persona a un centro residencial no puede interpretarse como un cese de la convivencia a los efectos de la aplicación del beneficio fiscal, en tanto que no es una decisión voluntaria del causante ni del adquirente, sino necesaria por las circunstancias de salud.

La consideración de vivienda habitual no puede perderse cuando el traslado es a un centro residencial por enfermedad

Con relación al impuesto sobre sucesiones y donaciones, la Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Financieras, añadió un nuevo párrafo al apartado tercero del artículo 2.1 de la Ley 21/2001, de 28 de diciembre, con efectos desde el 1 de enero de 2009, que introducía una modificación que ampliaba el concepto de vivienda habitual en determinadas circunstancias. Posteriormente, la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, dio un paso adelante e introdujo una nueva modificación sobre el concepto de vivienda habitual en el ámbito de la aplicación de la reducción para la adquisición de la vivienda habitual del causante y eliminó un límite temporal que se había establecido en la primera modificación del año 2008. La Ley 26/2009 establecía que se consideraba vivienda habitual aquella que tenía esta consideración hasta cualquier día de los diez años anteriores a la muerte del causante, y se indicaba que esta limitación no operaba en el supuesto de que el causante hubiese tenido su último domicilio

en un centro residencial o sociosanitario. En este sentido, en el informe del año 2009 el Síndic ya señaló que valoraba positivamente la modificación introducida y que había quedado recogida en la Ley 19/2010, de 7 de junio, de regulación del Impuesto sobre Sucesiones.

Sin embargo, este año el Síndic ha tramitado quejas en las que se expone la disconformidad con la actuación de la Administración por la falta de aplicación de la bonificación del 95% por la adquisición de la vivienda habitual del

causante en el ámbito del impuesto sobre sucesiones y donaciones, con relación a casos cuyo hecho imponible se devengue con anterioridad al 1 de enero de 2009. El Síndic entiende que es una cuestión de interpretación del concepto de vivienda habitual, y considera que el abandono de la vivienda antes de la defunción a causa de una enfermedad que impide a la persona residir en su casa no es suficiente razón para que esta vivienda pierda el carácter de habitual y, por lo tanto, para que no se aplique la bonificación correspondiente.

Queja 01355/2010

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con las liquidaciones que le había notificado la Administración a ella y a sus hermanos, en concepto del impuesto de sucesiones y donaciones por la falta de aplicación de la reducción del 95% del valor de la vivienda habitual del causante. El Síndic recordó a la Administración que consideraba que debía aplicar la reducción del 95% del valor de la vivienda habitual del causante, en el supuesto de que hubiese quedado acreditado que aquella había constituido su vivienda habitual, a pesar de que durante los últimos años de su vida no hubiese podido residir en ella por causas de salud. Esta sugerencia no fue aceptada.

Queja 05343/2010 y 06095/2010

Ambas quejas hacen referencia a la disconformidad con las liquidaciones practicadas por el Ayuntamiento de Badalona sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) por la falta de aplicación de la bonificación del 95% de la cuota del impuesto mencionado en la transmisión por causa de muerte de una finca de la madre de la persona interesada, en el primer caso, y de su cónyuge, en el segundo.

La Administración informa que estimará la solicitud presentada por la promotora de la queja 06095/2010 y revisará las resoluciones desestimatorias emitidas para adecuarlas al criterio de que no se produce un cambio en el domicilio habitual que comporte el cese en la convivencia, a los efectos de la aplicación del beneficio fiscal, establecido por el artículo 2 de la Ordenanza fiscal reguladora del IIVTNU, cuando la atención de una persona requiere ingresarla en un centro residencial.

Algunas cuestiones sobre tasas municipales

Este año, se han vuelto a plantear quejas por cuestiones relativas a las tasas, como, por ejemplo, con relación a la imposición de tasas cuando no existe el aprovechamiento de dominio público por causas no imputables al sujeto pasivo o porque no existe la prestación del servicio para el que se impone la tasa, o bien porque se considera que la cuota tributaria no es proporcional al beneficio obtenido.

De acuerdo con el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, “las entidades locales pueden establecer tasas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local, así como por la prestación de servicios públicos o la realización de actividades administrativas de competencia local que se refieren de forma particular a los sujetos pasivos, les afecten o les beneficien”.

La característica principal de este tributo es, pues, que la persona que lo paga recibe una contraprestación a cambio, bien en forma de utilización privativa o de aprovechamiento especial del dominio público, bien como prestación de un servicio público o realización de una actividad administrativa.

Debe existir una correlación entre la carga tributaria y el aprovechamiento especial del dominio público

En cuanto a la primera forma de manifestación de la tasa, cabe recordar que el apartado 3 del artículo 20 contiene una enumeración de supuestos en los que se entiende que las entidades locales pueden establecer tasas por el aprovechamiento especial del dominio público, entre las que está la consistente en la entrada y salida de vehículos a través de las aceras, sobre la cual este año se han recibido varias quejas.

Hay que indicar que para que este supuesto pueda generar tasas locales es necesaria la concurrencia de tres circunstancias: a) que se trate de un aprovechamiento especial o privativo; b) que su uso sea legítimo y c) que los bienes sean de dominio público.

Así, con relación a la primera, hay que tener en cuenta que debe producirse un uso efectivo y real del dominio público para que nazca la obligación

del pago de la tasa. No es suficiente la existencia de una puerta capaz de facilitar la entrada de vehículos para que se devengue la tasa. Y, en lo que concierne a la segunda y tercera circunstancias, cabe decir que las entradas de vehículos a través de la acera son una utilización anormal del dominio público viario y, por lo tanto, hacen referencia al aprovechamiento especial de un bien de dominio público, cuyo uso, en carácter general, no puede entenderse que no sea legítimo, siempre y cuando no exista una norma que lo prohíba.

De acuerdo con ello, cabe decir, también, que la Ley reguladora de las Haciendas Locales dispone que la tasa se devenga cuando se inicia el uso privativo o el aprovechamiento especial del dominio público y establece la posibilidad del devengo periódico del tributo, cuando la naturaleza de la tasa lo exija y así lo determine la ordenanza fiscal correspondiente.

Pese a este devengo periódico del tributo, en el caso de que desaparezca la efectiva utilización del aprovechamiento especial del dominio público por causas no imputables a quien hasta entonces se había beneficiado del mismo, la Administración no puede continuar exigiendo su tasa y, en consecuencia, es procedente la devolución del importe que se haya abonado más los intereses correspondientes.

De acuerdo con ello, el Síndic, a partir de una queja, recordó a la Administración que es improcedente la tasa de entrada y salida de vehículos cuando no es posible el uso efectivo del aprovechamiento del dominio público, con motivo de unas obras municipales de remodelación de la calle que imposibilitan la circulación rodada en el tramo de vía donde está concedido el vado. Asimismo, hay que tener en cuenta que si, una vez finalizadas las obras, las características de la vía han variado y la persona no puede reanudar el aprovechamiento especial del dominio sin una autorización previa del Ayuntamiento por circular en el tramo donde está la entrada y salida de vehículos, la Administración tampoco puede exigir su tasa.

En cuanto a la determinación de la cuota tributaria, la Ley reguladora de las Haciendas Locales dispone que el importe de las tasas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público se fija, a todos los efectos, tomando como referencia el valor que tendría en el mercado esta utilidad o aprovechamiento si los bienes afectados no fuesen de dominio público. Sin embargo, teniendo en cuenta que los bienes sobre los cuales debe valorarse la utilidad están fuera del mercado es evidente la dificultad para concretar cuál es este valor, situación que han reconocido los tribunales.

Ahora bien, las ordenanzas fiscales son las que deben establecer en cada caso, atendiendo a la naturaleza específica de la utilización privativa o del aprovechamiento especial de que se trate, los criterios y parámetros que permiten definir el valor de mercado mencionado. Así pues, pese a que la indeterminación del valor del mercado permite que los entes locales disfruten de cierta discrecionalidad, en tanto que pueden escoger entre diferentes valores posibles, esta actuación de la Administración está sujeta a una serie de límites, como por ejemplo el respeto del principio de proporcionalidad, el respeto a la naturaleza sinalagmática de la tasa y el respeto del principio de capacidad económica y del principio de equivalencia.

Es necesario que se produzca la prestación efectiva del servicio para poder imponer una tasa

Cabe decir, también, que los acuerdos de establecimiento de tasas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público o de modificación de las tarifas o de alguno de los elementos esenciales deben adoptarse a la vista de informes técnicoeconómicos en los que se ponga de manifiesto el valor de mercado de la utilidad derivada del bien de dominio público. En este sentido, el Síndic recuerda que en este informe deben quedar definidos cuáles han sido los criterios y parámetros para determinar el valor de la utilidad del bien para garantizar la seguridad jurídica y la interdicción de la arbitrariedad.

Independientemente del método de cuantificación de la cuota, para determinarla es preciso tener en cuenta que debe haber una correlación entre la carga tributaria que se impone y el aprovechamiento especial del dominio público que se está grabando. En este sentido, el Síndic valora positivamente que en el

momento de fijar tarifas para el cálculo de la cuota tributaria uno de los criterios utilizados sea la intensidad del uso derivado del aprovechamiento especial.

A raíz de una queja, el Síndic ha tenido la oportunidad de examinar una ordenanza fiscal en la que se tiene en cuenta el criterio de intensidad de uso para fijar la cuota tributaria de la tasa de entrada y salida de vehículos. En concreto, el criterio de intensidad de uso se valora diferenciando si se trata de viviendas unifamiliares o no y, en las viviendas divididas en propiedad horizontal, según el número de plazas de aparcamiento. El Síndic considera que el criterio de intensidad de uso con relación a los tramos fijados en la Ordenanza fiscal no es el idóneo ni resulta congruente desde el punto de vista del beneficio obtenido por parte del sujeto pasivo, ya que deben adecuarse las tarifas para el cálculo de la cuota tributaria de la tasa de entrada de vehículos a través de las aceras al número de plazas de estacionamiento o bien ponderar sus tramos, de forma que se garantice el equilibrio entre la intensidad de la realización del hecho imponible y la carga tributaria.

Finalmente, en lo concerniente a la segunda forma de manifestación de la tasa, es decir, en cuanto a la tasa impuesta por la prestación del servicio o la realización de actividades administrativas, este año se han vuelto a recibir varias quejas sobre la tasa de recogida de basura. En algunas, se ha expuesto el desacuerdo con la imposición de la tasa de recogida domiciliar de basura por no disponer de contenedores próximos a la vivienda. Al respecto, el Síndic ha recordado a la Administración que es necesaria la prestación efectiva del servicio para poder imponer la tasa. En otras quejas, se ha manifestado la disconformidad con la cuota tributaria porque se consideraba que no se respetaba el equilibrio entre el uso que se hacía y el beneficio obtenido, por lo que el Síndic recomendó la revisión de las tarifas aplicadas para el cálculo de la cuota tributaria de la tasa.

Queja 00041/2011

El presidente de una comunidad de vecinos presentó una queja porque el Ayuntamiento de Esparreguera había modificado la ordenanza fiscal reguladora de la tasa de entrada y salida de vehículos sin tener en cuenta los edificios de pocos vecinos divididos en propiedad horizontal.

Una vez estudiada la queja y recibida la información del Ayuntamiento, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que adecuase las tarifas para el cálculo de la cuota tributaria de la tasa según el número de plazas de estacionamiento o que ponderase los tramos, de forma que se garantizase el equilibrio entre la intensidad del aprovechamiento especial del dominio público y la carga tributaria.

El precio público por recogida de residuos sólidos urbanos en el ámbito de las haciendas locales

A raíz de la modificación, en el año 2003, de la Ley reguladora de los Residuos (actualmente, el Decreto Legislativo 1/2009, de 21 de julio) algunos ayuntamientos de Cataluña introdujeron la tasa o el precio público por la recogida de residuos sólidos urbanos en las ordenanzas fiscales para el ejercicio de 2004. Este hecho comportó que durante el año 2004 el Síndic recibiese numerosas quejas sobre esta cuestión.

Con relación a las quejas relativas a las liquidaciones del precio público por la recogida de residuos sólidos urbanos practicadas durante el transcurso del año 2004 por el Ayuntamiento de Barcelona, el Síndic le formuló una serie de sugerencias, ya que consideraba que ciertas actividades grabadas no generaban residuos sólidos comerciales en los términos previstos en la norma reguladora del precio público. Así, recomendó que se revisase la aplicación de este precio público y que se variasen los criterios de cálculo, de forma que se modificase la norma que lo regulaba. En respuesta a esta recomendación, el Ayuntamiento informó que había adoptado diferentes medidas para ajustar la realidad de los residuos que generan las actividades con el precio público. Entre éstas, se destacaba la nueva categoría de productor mínimo para los profesionales con una superficie menor de 25 m², incorporada en el año 2005.

No debería imponerse a los profesionales autónomos sin estructura empresarial un precio de recogida de residuos que no generan

A pesar de estas medidas, el contenido de la norma reguladora del precio público ponía de manifiesto que las sugerencias no habían sido aceptadas, lo que se ha constatado este año 2011, en el transcurso del cual el Síndic ha recibido un número considerable de quejas de ciudadanos a los que el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona había notificado diferentes liquidaciones del precio público por la recogida de residuos comerciales e industriales de diferentes ejercicios fiscales, con el IVA correspondiente (en algunos casos comprenden los últimos cuatro años).

Estas liquidaciones graban a profesionales que ejercen actividades de traducción, de diseño gráfico, audiovisuales y similares, actividades que, para su realización, requieren un material muy determinado (como por ejemplo un ordenador y una mesa) y que, en general, se ejercen en el mismo domicilio de los sujetos afectados. Las personas que se han dirigido a la institución ponen de manifiesto que en el ejercicio de su actividad no generan residuos.

Hay que adecuar la normativa para que se gradúe el volumen de residuos generados de acuerdo con la actividad profesional

El Síndic observa que en la norma reguladora del precio público se indica que constituye el objeto de la misma “el servicio de recogida selectiva de las diferentes fracciones residuales –rechazo, orgánica, papel-cartón, vidrio y envases– de los residuos generados por la actividad propia del comercio al por menor y al por mayor, la hostelería, los bares, los mercados, las oficinas y los servicios, y de los residuos originados en la industria que tienen la consideración de asimilables a los municipales” y que son de pago obligatorio por los titulares de las actividades generadoras de residuos que resulten beneficiados por la prestación del servicio municipal. En concreto, se consideran sujetos pasivos los profesionales que hayan solicitado su prestación o que no hayan acreditado la gestión de la recogida de todas las fracciones residuales que genera la actividad por un gestor autorizado por la Agencia de Residuos de Cataluña y homologado por el Ayuntamiento.

De acuerdo con el contenido de la norma, la imposición del precio público está condicionada a que el titular de la actividad resulte beneficiado por la prestación del servicio municipal de recogida de residuos y que, por lo tanto, la actividad debe ser generadora de los mismos. Sin embargo, la norma establece una clasificación de actividades que presume que son generadoras de residuos. Así, para determinar la cuota tributaria del precio público y establecer quién debe considerarse obligado tributario, se utiliza la clasificación de las actividades consideradas para el impuesto sobre actividades económicas y la superficie donde se realice la actividad,

diferenciando si es una actividad ejercida por profesionales o se trata de actividades empresariales.

Así pues, una vez examinado el contenido de la norma, el Síndic no entiende que la Administración haya establecido unos criterios reales, directos y suficientes para determinar cuál es el volumen de residuos que genera cada actividad. Y, además, en el caso de los profesionales a los que se ha hecho referencia, el Síndic entiende que no resulta acreditado que la actividad que ejerzan sea generadora de residuos y, en consecuencia, que sean beneficiarios o que se puedan beneficiar de la prestación del servicio municipal por el cual se les impone el precio público. Sin embargo, la normativa municipal mencionada no recoge ningún tipo de mecanismo directo que determine si el obligado al pago del precio público realiza una actividad que genera efectivamente residuos y si, en consecuencia, requiere el servicio de recogida de residuos, lo que el Síndic considera que comporta una situación de inseguridad jurídica para las personas.

También hay que decir que, de acuerdo con la norma reguladora del precio, los profesionales que pertenecen a un colegio profesional se pueden aplicar una reducción. En opinión del Síndic, esta medida provoca una discriminación fiscal a las personas que no tengan ningún colegio o asociación profesional, en tanto que no tienen la posibilidad de beneficiarse de ello. Sin embargo, dada la regulación de este beneficio fiscal, fundamentado en una utilidad concreta que percibe la Administración vinculada al convenio de colaboración, el Síndic entiende que la discriminación mencionada se eliminaría si se buscasen los mecanismos para que los profesionales que no pueden estar colegiados o asociados también pudiesen colaborar con la Administración al efecto de disfrutar del beneficio fiscal.

Por otra parte, en cuanto al hecho de practicar liquidaciones correspondientes a los cuatro ejercicios anteriores, el Síndic considera que no es una práctica de buena administración. Aunque es cierto que el plazo de prescripción de las deudas tributarias es de cuatro años, el Síndic entiende que liquidar varios ejercicios fiscales a la vez hace que la demora de la actuación administrativa suponga una carga para la persona interesada que no tendría que soportar, ya que es fruto del hecho que la Administración no ha actuado respetando el principio de eficacia y celeridad.

Finalmente, el Síndic recuerda que las prestaciones por servicios y actividades públicas, bien de naturaleza tributaria (tasa) bien extratributaria (precios), se basan en los principios de equivalencia, del beneficio o de provocación de costes, lo que implica que sólo se pueden exigir si ha existido una prestación efectiva, o la posibilidad de hacer uso de ella, en el caso de servicios o de actividades de recepción obligatoria. En este sentido, en cuanto a la figura impositiva que debe regular la contraprestación, un amplio sector de la doctrina entiende que debería ser regulado por tasa, consideración que el Síndic comparte, en tanto que la prestación exigida por el servicio de recogida de residuos es una prestación patrimonial de recepción obligatoria y es un servicio indispensable para garantizar la salubridad pública.

Las medidas municipales que presuponen que ciertas actividades generan residuos son inadecuadas

De acuerdo con estas consideraciones, en el marco de una actuación de oficio abierta por el Síndic para estudiar este tema, y de forma específica en las diferentes quejas presentadas, el Síndic se ha pronunciado sobre la regulación del precio público que impone el Ayuntamiento de Barcelona y le ha sugerido que:

- por una parte, adecue la norma municipal reguladora, de forma que se gradúe el volumen de residuos grabable en actividades profesionales no asimilables a comercios e industrias, teniendo en cuenta que este volumen debe ser acreditable por criterios reales y directos, y que, en cualquier caso, se califique este gravamen como tasa y no como precio público;
- por otra, deje sin efecto las liquidaciones de precio público para los servicios de recogida de residuos comerciales e industriales asimilables a municipales practicadas a profesionales para los que, por la naturaleza de la actividad que desarrollan, no se acredite la generación de residuos sólidos asimilables a comercios e industrias.

El Síndic ha mantenido varias reuniones con el Ayuntamiento de Barcelona para hablar sobre este tema y ha percibido la voluntad de la Administración de trabajar para ajustar el sistema establecido a su finalidad. Por otra parte, el Síndic ha tenido conocimiento de que el Ayuntamiento de Barcelona aprobó en

fecha 14 de diciembre la regulación del precio público de recogida de residuos comerciales e industriales asimilables a municipales y de prestación de servicios especiales de limpieza y recogida de residuos municipales para el año 2012. En la nueva regulación se observa que se aplica una bonificación del 100% para los titulares de actividades profesionales, clasificados como productores mínimos –con una superficie de actividad igual o inferior a 25 m²– que ejerzan la actividad profesional en su domicilio de empadronamiento, a título individual y sin personal dependiente.

Sin embargo, de momento las medidas adoptadas, y concretamente la bonificación introducida, no pueden entenderse como una medida adecuada, en tanto que la norma continúa presumiendo que ciertas actividades son generadoras de residuos, sin que hayan quedado establecidos criterios reales y directos para ajustar la realidad de los residuos que genera una actividad y, en consecuencia, del servicio del que se puede beneficiar el titular de aquella actividad con el precio público que se impone.

Quejas 01162/2011 y 01163/2011

Dos empresas presentaron una queja en la que exponían su disconformidad con la liquidación del precio público de residuos sólidos urbanos de los ejercicios fiscales 2007-2010, notificada por el Instituto Municipal de Hacienda (IMH) del Ayuntamiento de Barcelona, contra la cual interpusieron un recurso de alzada mediante el cual solicitaban que se emitiese una única liquidación al titular de la actividad, teniendo en cuenta lo que recoge la norma con relación a la agrupación de actividades, con efectos desde el año 2007.

Una vez estudiado el asunto, el Síndic formuló una serie de sugerencias porque entendía que las empresas mencionadas, que compartían el mismo local desde el principio de sus respectivas actividades, sí cumplían los requisitos establecidos por la normativa municipal para que el precio público se liquidase como agrupación de actividades desde el año 2007. Sin embargo, el IMH no aceptó las sugerencias del Síndic, y reconoció la agrupación de empresas sólo con efectos desde el año 2011. Por ello, respecto de los años anteriores (2007-2010), ambas empresas tuvieron que tributar por el precio público de forma separada, pese a haber compartido local desde el año 2007.

La remisión de la información que contienen los documentos notariales a las administraciones tributarias

En los municipios en los que las ordenanzas fiscales regulan el impuesto sobre el incremento de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU), los sujetos pasivos están obligados a presentar ante el ayuntamiento correspondiente la declaración en la que se incluyan los elementos de la relación tributaria imprescindibles para practicar la liquidación correspondiente. La Ley reguladora de las Haciendas Locales faculta a los ayuntamientos para establecer el sistema de autoliquidación del tributo mencionado.

Asimismo, los notarios deben advertir expresamente los comparecientes en los documentos que autoricen sobre el plazo en el cual las personas interesadas están obligadas a presentar la declaración por el impuesto, así como sobre las responsabilidades en los que pueden incurrir por la falta de presentación de las declaraciones.

Pese a la advertencia de los notarios sobre la obligación de presentar la declaración por el IIVTNU, en los últimos años se han recibido algunas quejas en las que las personas ponen de manifiesto que desconocían esta obligación y que han tenido conocimiento de la misma por una notificación del ayuntamiento.

En estas quejas, el Síndic recuerda al contribuyente que, en caso de la transmisión de un inmueble o de la adquisición derivada de una transmisión por causa de muerte, éste está obligado a presentar ante el ente local que corresponda la declaración que determina la ordenanza en el plazo legalmente previsto, sin que la Administración tenga la obligación de notificarle previamente ningún requerimiento.

Sin embargo, a raíz de la presentación de estas quejas, y puesto que en algunas se constató que

había transcurrido un tiempo considerable entre la fecha de los documentos notariales y la fecha en la que la persona interesada había tenido conocimiento de que la Administración tributaria había iniciado un procedimiento de comprobación por la realización del hecho imponible para el cual se había autorizado el documento notarial correspondiente, el Síndic abrió una actuación de oficio con el objetivo de estudiar la remisión, por parte de los notarios, de los actos notariales con trascendencia tributaria, a fin de que las administraciones tributarias, en ejercicio de la potestad de comprobación, dispongan de la información suficiente referida a la realización de los hechos imponibles susceptibles de tributación para emitir las liquidaciones correspondientes.

Se ha creado un servicio para facilitar la remisión de información de los actos notariales a las administraciones locales

Como resultado de esta actuación de oficio, el Colegio de Notarios de Cataluña y el Consorcio de la Administración Abierta de Cataluña (AOC) han trabajado conjuntamente para encontrar una solución tecnológica que facilite la obligación de la remisión, por parte de los notarios, de los actos notariales con trascendencia tributaria a los ayuntamientos catalanes en formato electrónico. En concreto, la Agencia Notarial de Certificación (ANCERT) ha confeccionado las fichas informáticas y el Consorcio de la AOC ha habilitado los canales electrónicos entre los notarios y los ayuntamientos.

Actualmente, se está a la espera que la AOC comunique la existencia del nuevo servicio a los ayuntamientos y se establezca la fecha de inicio del servicio.

Actuaciones de oficio

AO 00610/2011
En tramitación

La fiscalidad por el servicio municipal de recogida de residuos sólidos urbanos para los ejercicios fiscales 2007-2010 (Ayuntamiento de Barcelona)

El Ayuntamiento de Barcelona ha llevado a cabo las liquidaciones del precio público por la recogida de residuos sólidos urbanos para los ejercicios fiscales 2007-2010, que graban a profesionales como por ejemplo traductores, diseñadores, etc., los cuales niegan haber generado ningún tipo de residuo. En consecuencia, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 01048/2011
Finalizada

Información tributaria relativa a las prestaciones por acogida de niño tutelado que el Departamento de Bienestar Social y Familia facilita a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria

El Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar la información tributaria relativa a las prestaciones por acogida de niño tutelado que el Departamento de Bienestar Social y Familia facilita a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

AO 01541/2011
Finalizada

La aplicación de beneficios fiscales a las personas con discapacidad: en concreto, la exención del IVTM para vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo y la acreditación de la condición de discapacidad

Personas que tienen reconocida, por parte del INSS, la prestación de una pensión por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez o pensionistas de clases pasivas que tienen reconocida una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad solicitan, de acuerdo con esta documentación, la aplicación de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM), establecida en el artículo 93.1 e) del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, pero se la deniegan. En consecuencia, el Síndic abre esta actuación de oficio para estudiar este supuesto de hecho y formular las consideraciones que sean pertinentes.

AO 02861/2011
En tramitación

Estudio de las tasas por servicios de inspección

El Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar la procedencia de la imposición de una tasa por las inspecciones municipales derivadas de una denuncia de un particular, cuando los servicios técnicos correspondientes deberían realizar necesariamente esta actuación para verificar si se están produciendo las presuntas infracciones objeto de la denuncia.

AO 02864/2011
En tramitación

La fiscalidad de las familias monoparentales

El Síndic decide iniciar una actuación de oficio con la finalidad de estudiar la fiscalidad de las familias monoparentales y remover los obstáculos jurídicos existentes para que el ámbito de aplicación subjetivo de los beneficios fiscales incluya esta tipología familiar.

AO 03860/2011
En tramitación

Efectos retroactivos en la aplicación de beneficios fiscales por razón de discapacidad

El Síndic decide iniciar una actuación de oficio para analizar el marco legal que debe fundamentar el reconocimiento, por parte de la Administración tributaria, de efectos retroactivos a las liquidaciones emitidas y no prescritas del IVTM, a fin de que las personas con discapacidad puedan disfrutar de la exención de este impuesto desde que tienen reconocida la condición de persona discapacitada.

14. URBANISMO Y VIVIENDA

Urbanismo y vivienda en cifras

VIVIENDA

Ayudas al alquiler: renta básica de emancipación y prestación permanente para el pago del alquiler

Lentitud en la adjudicación y la ocupación efectiva de las viviendas: las viviendas vacías

La cesión de uso de las viviendas privadas a la Administración. El contrato de mandato y la rendición de cuentas. Mediación de la Administración

La reestructuración de deudas hipotecarias

URBANISMO

Impacto de la crisis económica en el desarrollo urbanístico

Malas prácticas administrativas en la tramitación de licencias urbanísticas

La devolución de avales en cumplimiento de obligaciones urbanísticas

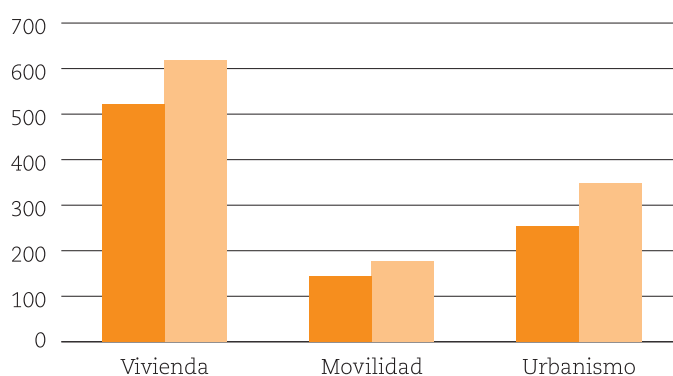
La finalidad de las licencias de primera ocupación

Actuaciones de oficio

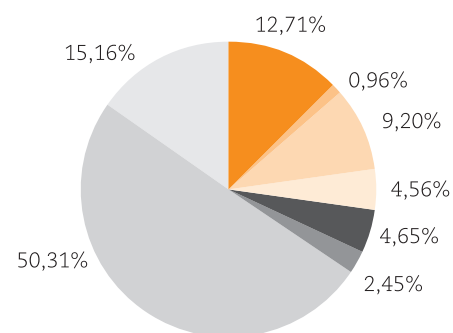
Urbanismo y vivienda en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2011

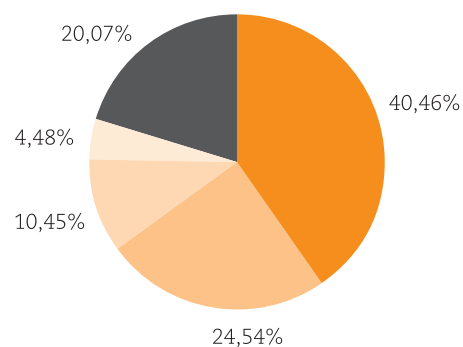
Ordenación del territorio	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Vivienda *	520	2	619	1.141
Movilidad	144	-	177	321
Urbanismo **	254	-	349	603
Total	918	2	1.145	2.065



* Vivienda		Total (%)
Acceso y adquisición		12,71%
Acoso inmobiliario		0,96%
Conservación y mantenimiento		9,20%
Construcción y adecuación		4,56%
Cédulas de habitabilidad y licencias de primera ocupación		4,65%
Desahucios		2,45%
Subvenciones y ayudas		50,31%
Otras		15,16%
Total		100%

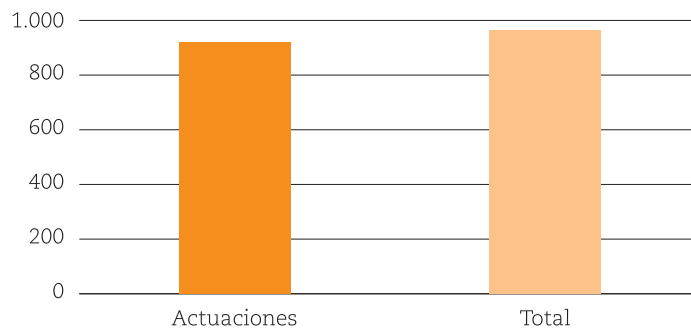


** Urbanismo		Total (%)
Disciplina urbanística e inspección		40,46%
Gestión urbanística y ejecución del planeamiento		24,54%
Planeamiento urbanístico		10,45%
Urbanizaciones no recepcionadas		4,48%
Otras		20,07%
Total		100%



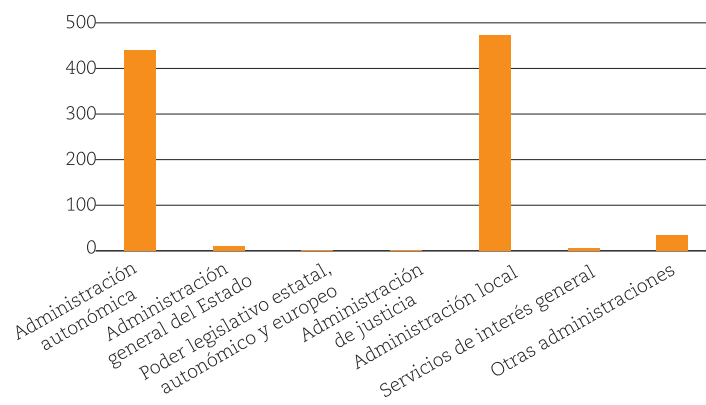
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	877	877
Dos administraciones afectadas	41	82
Tres administraciones afectadas	2	6
Total	920	965



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2011

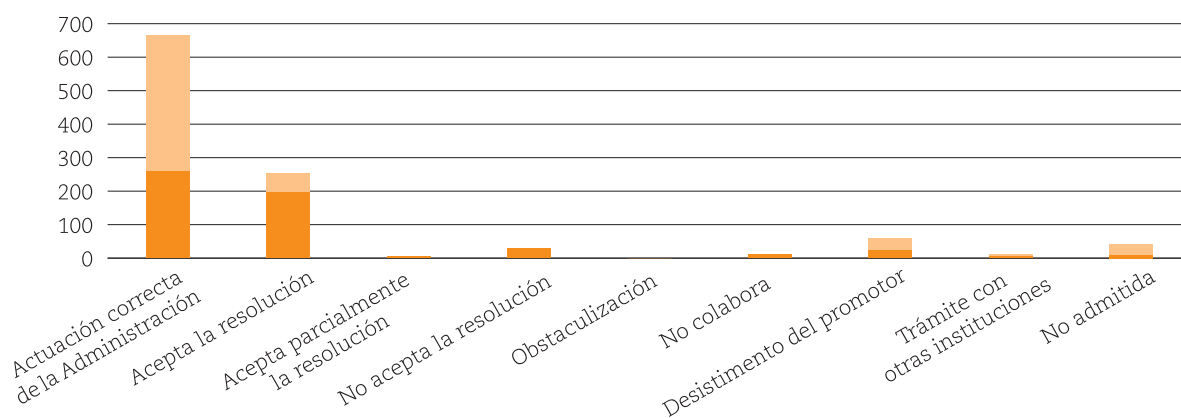
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	437	2	439
Administración general del Estado	10	-	10
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	1	2
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	471	1	472
Servicios de interés general	5	1	6
Otras administraciones	35	-	35
Total	960	5	965



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2011

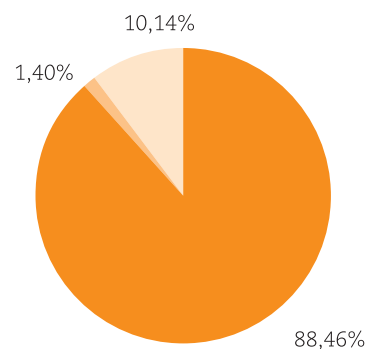
	■ < 2011	■ 2011	Total	
Actuaciones en tramitación	138	381	519	32,60%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	104	370	474	29,77%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	34	11	45	2,83%
Actuaciones finalizadas	525	508	1.033	64,89%
Actuación correcta de la Administración	259	406	665	41,77%
- Antes de la investigación del Síndic	97	299	396	24,87%
- Después de la investigación del Síndic	162	107	269	16,90%
Acepta la resolución	197	56	253	15,89%
Acepta parcialmente la resolución	4	-	4	0,25%
No acepta la resolución	28	1	29	1,82%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	11	-	11	0,69%
Desistimiento del promotor	22	38	60	3,77%
Trámite con otras instituciones	4	7	11	0,69%
No admitida	9	31	40	2,51%
Total	672	920	1.592	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	253	88,46%
■ Acepta parcialmente la resolución	4	1,40%
■ No acepta la resolución	29	10,14%
Total	286	100%



Ayudas al alquiler: renta básica de emancipación y prestación permanente para el pago del alquiler

El Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, crea la ayuda de la renta básica de emancipación, que debe facilitar el acceso de los jóvenes a la vivienda. Con relación a esta ayuda, hay que hacer referencia a la medida adoptada por el Real Decreto Ley, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, que establece, en la disposición derogatoria primera, la derogación del Real Decreto Ley 20/2011, de 30 de diciembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes. A la vez, la norma dispone que los beneficiarios que tengan reconocido el derecho a la renta básica de emancipación, al amparo del Real Decreto mencionado, continuarán disfrutando de este derecho en las condiciones establecidas en la norma que se deroga y de acuerdo con los términos de la resolución de reconocimiento. Asimismo, pueden ser beneficiarios del derecho a la renta básica de emancipación los que lo hayan solicitado hasta el 31 de diciembre de 2011, siempre y cuando cumplan, en esta fecha, con los requisitos que contiene la norma derogada y en los términos establecidos en la resolución de reconocimiento.

Si bien el Síndic ha sido crítico con la aplicación y el funcionamiento de la renta básica de emancipación, la supresión de esta ayuda, sin ofrecer otras alternativas, no es lo más apropiado, teniendo en cuenta el segmento de la sociedad, básicamente los jóvenes, al que iba dirigida. Esta ayuda, en su configuración inicial, consistía en una subvención pública de 210 euros mensuales para el pago del alquiler durante cuatro años. También preveía la posibilidad de incluir un pago de 120 euros para la constitución del aval y un préstamo de 600 euros sin intereses para el pago de la fianza. Los requisitos para acceder a ella eran: tener entre 22 y 30 años, disponer de una fuente regular de ingresos brutos anuales inferiores a 22.000 euros, acreditar una vida laboral de seis meses de antigüedad, no disponer de una vivienda en propiedad o, siendo el titular de la misma, no disponer del derecho a su uso. En la aplicación de la renta básica de emancipación se han generado problemas, entre los que se pueden destacar, durante el año 2011, el retraso en los pagos de la ayuda, el retraso en emitir resoluciones cuando las personas interesadas notificaban cambios de domicilio o datos bancarios, los relacionados con la devolución de la cuantía recibida indebidamente y la complejidad

en la tramitación del procedimiento. Estos problemas son reiterados y el Síndic ya los ha mencionado en años anteriores. Hay que advertir que el retraso del pago de la ayuda influye directamente en la capacidad de los jóvenes de mantener el estado de emancipación. Por lo tanto, tal y como ya se sugirió en la actuación de oficio 02166/2009, deben tomarse las medidas necesarias para agilizar el pago de las cantidades pendientes a las personas interesadas. Relacionado con lo anterior, el retraso en la emisión de una nueva resolución cuando se ha informado de cualquier tipo de cambio también paraliza de forma cautelar los pagos de la ayuda, hasta que vuelve a reconocerse a través de una nueva resolución.

La supresión de la renta básica de emancipación sólo afecta a las solicitudes posteriores al 31 de diciembre de 2011

En cuanto a la complejidad en la tramitación del procedimiento, la renta básica de emancipación tiene en cuenta, para valorar la concesión de la ayuda, los ingresos correspondientes al año natural en curso. Esta circunstancia es exclusiva de esta ayuda y fue creada con el objetivo de no excluir a los jóvenes que pudiesen verse afectados por la crisis económica y percibiesen, en el año de solicitarla, unos ingresos inferiores a los ingresos que habían percibido en el año anterior. Este sistema comporta que la tramitación resulte compleja y que se incrementen el número de trámites necesarios para continuar siendo susceptible de recibir la ayuda, puesto que obliga al beneficiario a notificar a la Administración todas las modificaciones que se produzcan en su situación laboral y personal. Durante el año 2010 el Ministerio de Fomento notificó a muchos beneficiarios la obligación de devolver la ayuda, por el hecho de que habían sobrepasado el límite de ingresos. Esto llevó al Síndic a abrir la actuación de oficio 04240/2010, con la finalidad de analizar cuáles habían sido los criterios utilizados a la hora de reclamar la devolución de los ingresos indebidos. De acuerdo con la información facilitada por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad, hay un gran número de expedientes afectados por esta medida, puesto que la Agencia Tributaria detectó que había beneficiarios que superaban el tope máximo establecido legalmente. La obligación de devolver el dinero recibido supondría un empeoramiento de la situación económica de los afectados en relación con la situación en la que estaban antes

de recibir la ayuda, puesto que, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, se les exige intereses de demora, fruto de la lentitud del propio procedimiento. A partir del análisis de las quejas recibidas, se evidencia que, en muchos casos, los jóvenes han informado puntualmente de los cambios que podían afectar a la continuidad de la ayuda, como por ejemplo los cambios en la situación laboral, de domicilio o de titularidad del alquiler, y la Administración no ha efectuado las gestiones necesarias para introducir las modificaciones y dictar una nueva resolución, hecho que incide en el retraso en el pago o, en casos extremos, en la exclusión de la ayuda, con el consiguiente requerimiento de devolución de las cantidades recibidas. Teniendo en cuenta la menor capacidad económica de los jóvenes beneficiarios, exigirles el retorno de una cantidad a la que difícilmente podrán hacer frente, puede incrementar su precariedad económica.

El retraso en el pago de la renta básica incide en la capacidad de los jóvenes de mantener la emancipación

Por otra parte, la prestación permanente para el pago del alquiler es una ayuda dirigida a personas que, entre otros requisitos, sean titulares de un contrato en alquiler de una vivienda destinada a domicilio habitual y permanente, con unos ingresos bajos, a los que el coste de la vivienda puede situar en riesgo de exclusión social. Esta prestación se otorga con carácter permanente, siempre y cuando el beneficiario continúe cumpliendo los requisitos. La cuantía máxima de la prestación es de 3.000 euros anuales, aunque los importes del alquiler pagado sean inferiores a dicha cantidad. El cambio normativo introducido por el Decreto 13/2010, de 2 de febrero, del Plan para el Derecho a la Vivienda, ha transformado la tipología jurídica de la ayuda, que ha pasado de subvención a prestación permanente. Esta circunstancia ha comportado una reducción de los trámites necesarios para percibir la ayuda, siempre y cuando el beneficiario continúe cumpliendo con los requisitos exigidos y no presente modificaciones. Otro de los aspectos detectados es la insuficiente dotación presupues-

taria de las convocatorias para beneficiarse de la prestación de ayuda al pago del alquiler, que ha sido evidenciada desde el año 2009, momento en el que se comenzaban a poner de manifiesto los efectos de la crisis económica. Sin embargo, la Administración ha informado que se ha provisto la ayuda de una partida suficiente para atender todas las solicitudes que se habían gestionado en años anteriores, a pesar de que no se han podido aceptar solicitudes nuevas. Desde el punto de vista estrictamente jurídico, esta situación no vulnera ningún tipo de derechos ni implica la existencia de irregularidades en la actuación administrativa, pero puede dejar a unidades de convivencia en situación de exclusión social. Por este motivo, el Síndic ha recomendado que, en futuras convocatorias de ayudas, se incremente la dotación presupuestaria en cuantía suficiente para poder atender la totalidad de solicitudes de prestación, siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en las bases, puesto que el coste para el erario público es menor si se ayuda a una unidad de convivencia a pagar el alquiler que si hay que encontrarle otra vivienda. Sin embargo, esta recomendación queda claramente afectada por el nuevo marco jurídico expuesto anteriormente. Finalmente, la prestación económica de especial urgencia se ha convertido en una ayuda a fondo perdido de carácter personal para hacer frente a cuotas de amortización hipotecaria o recibos de alquiler impagados. Se otorga para atender situaciones de especial urgencia con el fin de garantizar la permanencia en la vivienda. Las principales quejas recibidas con relación a la prestación económica de especial urgencia hacen referencia a la falta de respuesta a las solicitudes presentadas, al retraso en el cobro de las ayudas y al agotamiento de la partida presupuestaria. El Síndic ha constatado que, en algunos casos, se ha excedido del plazo establecido sobre la obligación de resolver de forma expresa las solicitudes y los recursos presentados por los ciudadanos. La lentitud en la resolución puede comportar que cuando se ingrese al beneficiario la cuantía en concepto de prestación económica de especial urgencia ya sea demasiado tarde. Este aspecto es importante, puesto que la agilidad con la que la Administración resuelve la solicitud y ordena su pago comporta no ver amenazada la vivienda que se ocupa.

Quejas 00411/2011 y 00577/2011

La persona interesada se queja de la falta de cobro de la renta básica de emancipación a la que tenía derecho desde el mes de marzo de 2008. Debido a los numerosos cambios comunicados (de vivienda, de forma de pago, etc.), los pagos y la tramitación de la prestación no se han podido normalizar. Para hacer efectivos los cambios notificados, y hasta el mes de octubre de 2011, se han tenido que dictar cuatro resoluciones. Sin embargo, sólo se han hecho efectivas las mensualidades entre el mes de marzo de 2008 y el mes de febrero de 2009, y quedan pendientes de tramitación las restantes, hasta que se justifique el pago del alquiler y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

Lentitud en la adjudicación y la ocupación efectiva de las viviendas: las viviendas vacías

Pese a la insuficiencia de la oferta de vivienda de protección oficial, se producen situaciones de infraocupación del parque de vivienda pública. Es un ejemplo de ello el barrio de La Catalana, donde la mayoría de viviendas de protección oficial construidas están vacías. Por este motivo, el Síndic ha abierto una actuación de oficio (00611/2011 -actualmente en tramitación). De acuerdo con el análisis realizado, parece que la lentitud en la ocupación de estas viviendas está causada por el procedimiento de adjudicación y el acceso a la financiación.

El procedimiento de adjudicación de viviendas se inicia con la publicación de una relación provisional de las personas que, inscritas previamente en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial, tienen derecho a participar en el proceso y cumplen los requisitos de la convocatoria. Las personas interesadas pueden presentar alegaciones contra la relación provisional, lo que implica que la Administración debe resolver dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles. A partir de este momento, se publica la relación definitiva de los posibles adjudicatarios y se fija el día del sorteo.

Una vez realizado el sorteo, se publica la lista de las personas seleccionadas, que deberán acreditar, en el plazo de diez días hábiles, el cumplimiento de los requisitos. Transcurrido este plazo sin haberlos acreditado, se entiende que la persona en cuestión renuncia a la adjudicación.

Hay que ajustar la previsión de adjudicación de las viviendas a la fecha de su finalización

Las personas que han sido seleccionadas también pueden renunciar a la lista. Esta renuncia puede estar fundamentada, principalmente, por tres motivos: (1) por la imposibilidad de acceder a un crédito; (2) porque la vivienda adjudicada no resulta del interés del adjudicatario, y (3) por cambios en la situación económica de las personas seleccionadas.

El elevado número de renunciaciones por parte de las personas que han sido previamente seleccionadas imposibilita la ocupación de las viviendas, puesto que los promotores, en líneas generales, deciden entregar las llaves a los adjudicatarios una vez ha resultado adjudicado, como mínimo, un 60% de la promoción, con la finalidad de evitar las ocupaciones ilegales en el resto de viviendas vacías.

La situación descrita anteriormente ha significado un aumento de las quejas recibidas, dada la existencia de adjudicatarios que pasan un plazo de tiempo importante sin poder disfrutar de la vivienda, a pesar de haber acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria.

Un número importante de quejas hacen referencia a la falta de información de las personas solicitantes sobre cuál es la situación en la que están las promociones de vivienda de protección oficial y cuáles son las causas del retraso en la entrega de llaves.

Hay que acelerar la gestión de cambios justificados de domicilio en viviendas protegidas

Los retrasos en la ejecución de las obras, la obtención de permisos, las dificultades para adjudicar viviendas y la falta de entrega de las llaves hasta que se acredita la ocupación mínima del 60% de la promoción son incidencias que provocan retrasos en la ocupación de las viviendas; y, en algunos casos, el retraso llega a ser superior a un año.

El Síndic ha recordado a la Administración la necesidad de una planificación económica y temporal adecuada que ajuste al máximo la previsión de la finalización de la construcción de las viviendas con su adjudicación, de forma que entre la fecha de realización del sorteo y la de la entrega de las llaves no transcurra un plazo excesivo.

Otro problema detectado es la lentitud con la que se gestionan los cambios de viviendas protegidas por necesidades de movilidad geográfica, una vez han sido adjudicadas a las personas solicitantes. Con el objetivo de aligerar la situación descrita, en el informe extraordinario sobre vivienda presentado en el año 2007, el Síndic ya sugirió la creación de un regis-

tro de permutas a través del cual pudiesen articularse los cambios de vivienda por necesidades de movilidad geográfica de una forma más ágil. De esta forma, se podría dar una respuesta más rápida a las situaciones límite, como por ejemplo la imposibilidad de hacer frente a los pagos de la vivienda protegida porque todos los miembros de la unidad de convivencia están en situación de desempleo. En estos casos, la posibilidad de cambio de vivienda protegida a otro tipos de vivienda más económica puede evitar que futuros impagos comporten que la familia pase a ser morosa o sea desahuciada.

En el caso del Ayuntamiento de Barcelona, el Decreto de Presidencia 1/2011, de 10 de enero, ha previsto, a través del Patronato Municipal de la Vivienda, la creación de un registro de solicitantes de cambio de vivienda, y ha establecido los requisitos para acceder al mismo: el incremento de miembros de la unidad de convivencia, la existencia de problemas de movilidad reducida o problemas de salud, problemas con el pago de las cuotas de alquiler derivados de una situación de desempleo o conflictos vecinales graves, entre otros.

Por su parte, la Secretaría de Vivienda y Mejora Urbana ha comunicado que la Agencia de la Vivienda de Cataluña está trabajando en los procedimientos internos que regulan las solicitudes que reciben de los inquilinos, teniendo en cuenta la normativa aprobada por el Ayuntamiento de Barcelona para establecer criterios que no sean contradictorios.

Finalmente, otro problema para acceder a la vivienda protegida es la restricción de acceso al crédito. Con el fin de reducir la dificultad de acceder a un crédito bancario, la Administración estableció una serie de convenios con una serie de entidades financieras, pero los efectos de la crisis económica impiden el acceso a la financiación, tanto de las personas adjudicatarias como de los promotores sociales de vivienda, a efectos tanto de compra de suelo como de construcción.

Por este motivo, la propia Administración ha impulsado la creación de una línea especial de crédito del Instituto Catalán de Finanzas, con el fin de financiar las promociones en alquiler con un tipo de interés más bajo.

Queja 00103/2011

La persona interesada expone que en febrero de 2009 le fue adjudicada una vivienda de protección oficial en una promoción del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, pero aún no ha podido ocupar el inmueble adjudicado porque se llevó a cabo la instalación de la estación transformadora, que era el último obstáculo con el que se encontraba la promoción de viviendas para proceder a la entrega de las llaves.

A pesar de que la promoción sea de titularidad privada, la Administración debe procurar que entre la fecha de adjudicación y la fecha de entrega de las viviendas no transcurra un periodo de tiempo excesivo.

Por este motivo, el Síndic sugirió a la Administración que adoptara las medidas oportunas para llevar a cabo una planificación económica y temporal adecuada que tuviese en cuenta la necesidad de ajustar al máximo la finalización de la construcción de las viviendas con la finalización del procedimiento de adjudicación. Y a tal fin, es esencial tener en cuenta la previsión de tiempo necesario para la obtención de los permisos correspondientes que permitan poner en funcionamiento los servicios básicos y, por lo tanto, poder entrar en vivir a las viviendas.

La cesión de uso de las viviendas privadas a la Administración. El contrato de mandato y la rendición de cuentas. Mediación de la Administración

El Decreto 13/2010, de 2 de febrero, del Plan para el derecho a la vivienda del 2009-2012, introduce, dentro del capítulo dedicado a los programas sociales, un programa específico de cesión a la Administración de viviendas para destinarlas a alquiler social. La finalidad de este programa es incrementar el parque de viviendas de alquiler social gestionado por las diferentes administraciones públicas, para posibilitar el acceso a la vivienda de la población con ingresos más bajos, a través de la oferta a los propietarios de viviendas de la posibilidad de cederlos de forma remunerada a la Administración, por un periodo de tiempo que oscila entre cinco y seis años.

Se han recibido quejas de cedentes de viviendas por las condiciones del contrato con la Administración

La cesión de las viviendas por parte de los propietarios se hace a través de la firma de un contrato de mandato de cesión a la Administración, bien a la Agencia de la Vivienda de Cataluña, bien a otros operadores públicos municipales. Estas administraciones deben destinar la vivienda cedida a alquiler social o a otras formas de uso, y pueden ofrecerla a las personas solicitantes de vivienda inscritas en las bolsas de mediación para el alquiler social o en alquiler joven, a las entidades gestoras de viviendas de inserción o a programas de alquiler social de la Generalitat o de la Administración local.

Los propietarios de las viviendas cedidas reciben una serie de contraprestaciones, entre ellas: (1) la seguridad en el cobro del alquiler durante la vigencia del contrato, a pesar de que la Administración puede cobrar un canon previamente pactado con el propietario cedente; (2) la posibilidad de obtener una subvención de hasta 6.000 euros en el supuesto de que sea necesario realizar obras de habitabilidad o de condicionamiento al interior de la vivienda, con la aceptación de una rebaja en la cuantía en concepto en alquiler; y (3) el

acceso a préstamos convenidos entre el departamento competente en materia de vivienda y las entidades financieras para la realización de obras de rehabilitación.

La cesión de las viviendas a la Administración por parte de sus propietarios se hace a través del contrato de mandato, que no es otra cosa que un contrato típico que regula el artículo 1.709 y siguientes del Código Civil. En este tipo de contrato, una persona, el mandatario, se obliga a prestar algún servicio o hacer algo por cuenta o encargo de otra, el mandante.

El mandato genera una relación que implica obligaciones para ambas partes. Por una parte, el mandatario tiene la obligación de cumplir el encargo, asumir la responsabilidad por el mal cumplimiento de la gestión, traspasar la información al mandante, y rendir cuentas y abonar la cantidad pactada. Por otra parte, el mandante tiene la obligación de pagar el canon establecido previamente.

Puesto el objeto del contrato de mandato es alquilar la vivienda, si eso no se consigue, el mandante puede solicitar al mandatario, es decir, a la Administración, cuáles han sido las gestiones que se han llevado a cabo para conseguir poder alquilar el piso cedido, de acuerdo lo que establece el artículo 1720 del Código Civil.

Con relación al contrato de mandato, el Síndic ha recibido quejas de particulares cedentes de vivienda en cuanto a las condiciones y obligaciones que les vinculan con la Administración.

Los requisitos para acceder a la red de viviendas de mediación social son demasiado restrictivos

La información expuesta hasta aquí hace referencia a la relación que se establece entre el propietario cedente y la Administración, con la finalidad de que aumente el parque inmobiliario disponible y se pueda garantizar a toda la ciudadanía una vivienda digna y adecuada, tal y como prevé la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, de Derecho a la Vivienda. Aun así, este planteamiento no puede olvidar la figura del posible inquilino, porque de nada sirve que la Administración disponga de un amplio par-

que inmobiliario disponible si, finalmente, se dificulta el acceso a la vivienda del inquilino con la imposición de requisitos rígidos.

Para acceder a la red de mediación deben cumplirse una serie de requisitos que, en ocasiones, difícilmente se cumplir alcanzar, como por ejemplo disponer de un contrato laboral fijo y no constar como deudor. Si los requisitos que se establecen son rígidos, el parque de inmuebles movilizado no cumple la filosofía inspiradora de la Ley, que, como se ha expuesto anteriormente, debe garantizar una vivienda digna y adecuada a toda la población.

Por una parte, en cuanto al requisito de disponer de un contrato laboral fijo, el Síndic considera conveniente interpretarlo de una forma menos restrictiva, puesto que el marco de mediación va destinado a personas con recursos limitados y la temporalidad del puesto de trabajo les podría dificultar el acceso a la vivienda. Asimismo, recuerda que, si el contrato finaliza de forma inminente, la

persona tendrá derecho a la prestación pública de desempleo o, por lo menos, al subsidio asistencial correspondiente, que puede servir para hacer frente a los pagos de alquiler.

Por otra parte, el hecho de que una persona figure como deudor en algún registro patrimonial por supuestas deudas contraídas con una empresa de servicios o comercial ha resultado una causa de exclusión de la red de mediación.

La entrada en vigor del Plan para el Derecho a la Vivienda 2009-2012 ha establecido la falta de necesidad de contratar una aseguradora externa para garantizar la cobertura de la caución en las viviendas destinadas a alquiler social, con la introducción de la figura del avalloguer, que tiene como finalidad asegurar a los propietarios la percepción de una cantidad equivalente a un máximo de cinco meses de alquiler. De esta forma, se pueden relajar las garantías que se exigen a los inquilinos y facilitarles, así, el acceso a la vivienda.

Queja 02516/2011

La persona interesada tiene una vivienda cedida a la Generalitat. Todas las gestiones las hace a través de la oficina de la bolsa de mediación de Barberà del Vallès, que es donde está el inmueble. Se queja de la gestión que la Agencia de la Vivienda de Cataluña hace de esta cesión, ya que no se respetan las condiciones iniciales pactadas entre la persona interesada y la Administración. Desde diciembre de 2010 hasta la actualidad, por ejemplo, no se le paga la cantidad acordada en concepto de alquiler. Se ha quejado verbalmente en varias ocasiones, pero no se le da respuesta y la situación sigue igual.

La información enviada por el secretario de Vivienda y Mejora Urbana recoge, en el punto 3.1 del contrato, que el cobro de la renta mensual pactada en el contrato de arrendamiento durará la vigencia del contrato de arrendamiento y hasta que se extinga.

En consecuencia, una vez extinguido el contrato de arrendamiento, se extingue la obligación de pago de la renta.

La reestructuración de deudas hipotecarias

A raíz de las quejas que ha recibido el Síndic en materia de vivienda y de los contactos que ha mantenido con las administraciones implicadas para la tramitación de estas quejas, la institución ha tenido conocimiento de los problemas que se están generando como consecuencia de las ejecuciones hipotecarias. Cuando se ejecuta una hipoteca por impago del crédito o del préstamo, el afectado pierde la vivienda, pero continúa siendo deudor respecto de la parte del préstamo o el crédito que no ha podido saldarse con la entrega. Emerge, pues, un colectivo de personas que, para satisfacer su derecho a la vivienda, entre otras necesidades básicas, tienen que buscar la ayuda de la Administración.

Las ejecuciones hipotecarias pueden generar un riesgo de exclusión social a los afectados. Por este motivo, el Síndic ha creído conveniente analizar el contexto en el que se presentan estos problemas para determinar cuáles son los factores que pueden contribuir a incrementarlos y a dificultar sus soluciones. Y a partir de este análisis, propone los posibles cambios, tanto normativos como de gestión, que pueden contribuir a mejorar el escenario. Con este propósito, el Síndic creó una comisión formada por representantes de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, del Colegio de Notarios de Cataluña, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de Cáritas Diocesana de Barcelona y de entidades financieras.

Existen posibles medidas que el Parlamento podría adoptar para un sistema de reestructuración de la deuda hipotecaria

Ciertamente, la contratación de los préstamos y los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda se han regido y se rigen por la autonomía de la voluntad de las partes y por el principio de libertad de pactos. Ahora bien, también es indudable que la posición de las entidades financieras, por una parte, y la de quienes han suscrito un préstamo o un crédito para adquirir su única vivienda, por otra, son desiguales. En muchos casos, los deudores, que pactaron unas

condiciones imposibles de cumplir con sus recursos, necesitan que se los ayude a organizarse para hacer frente a sus deudas o pagos, a saber qué ayudas pueden solicitar a la Administración y a qué Administración deben dirigirse.

Actualmente, existen determinadas entidades (Ofideute y Cáritas Diocesana de Barcelona) que desempeñan una función de apoyo y de mediación entre las personas que están en situación de riesgo de perder su vivienda porque no pueden pagar la hipoteca y las entidades financieras. Ahora bien, concurren dos circunstancias que dificultan estas funciones mediadoras:

1. Por una parte, el tratamiento fiscal de estas operaciones, vigente actualmente, en determinados acuerdos, grava no sólo a las entidades financieras, sino también a los deudores que los suscriban.
2. Por otra parte, el carácter voluntario de estos acuerdos. Aunque algunas entidades financieras estén dispuestas a colaborar y a llegar a un acuerdo, otras no lo valoran de la misma forma.

Hay que introducir cambios fiscales y normativos que no graven fiscalmente posibles acuerdos entre deudores y acreedores

El Síndic considera que, a fin de que el deudor no pierda el uso de la vivienda donde tiene constituida su residencia habitual, conviene que se renegocie la deuda, de forma que pueda ir efectuando pagos al mismo tiempo que quede garantizada la subsistencia familiar. Se trata de evitar que las familias que no pueden hacer frente al pago de la hipoteca para su única vivienda queden en situación de riesgo de exclusión social. El Síndic considera que la dación en pago no es la solución más idónea, ya que no garantiza estas condiciones.

A fin de buscar soluciones que ayuden a superar los obstáculos expuestos, el Síndic propone tres recomendaciones (A/O 07835/2011):

A) Buscar la forma de difundir entre las personas que lo necesitan los servicios de Ofideute y Cáritas; fomentar que las entidades financieras participen y colaboren en estos procesos de reestruc-

turación de deudas hipotecarias; incentivar aquellos acuerdos que contribuyan a que los deudores no pierdan su vivienda, como la transmisión de la propiedad de la vivienda a la entidad financiera y la reconversión del préstamo o el crédito hipotecario en un contrato de alquiler asequible a favor del deudor, incluso previendo la readquisición futura de la vivienda cuando las circunstancias económicas del afectado mejoren.

B) Establecer una serie de modificaciones fiscales sobre las operaciones que puedan acordar el acreedor y el deudor hipotecario, a fin de no desincentivar a las entidades financieras para llevar a cabo determinadas operaciones debido a su tributación y, por otra parte, que faciliten una solución a las personas que se hallen en una situación de sobreendeudamiento, cuya unidad familiar disponga de una única vivienda y sea aquella para la cual se constituyó la hipoteca.

C) Introducir en el ordenamiento jurídico un sistema voluntario y gratuito de reestructuración de deudas en caso de sobreendeudamiento, mediante una comisión de carácter administrativo que pueda elaborar un plan de reestructuración de la deuda obligatoria, tanto para el deudor como para los acreedores.

Hay que difundir los servicios de los organismos que actúan de mediadores entre deudores y acreedores hipotecarios

En tanto que se inscribe dentro del marco de sus competencias, el Síndic ha recomendado al Parlamento de Cataluña la introducción, en el ordenamiento tributario, de unos beneficios fiscales que pueden fomentar la participación de las entidades financieras en estas reestructuraciones extrajudiciales y evitar a los ciudadanos afectados los problemas fiscales derivados.

Estos beneficios fiscales son:

1. La aplicación de un tipo cero en la modalidad de actos jurídicos documentados del impuesto de

transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAJD) para las primeras copias de escrituras públicas que documenten la novación modificativa de préstamos o créditos hipotecarios pactada de común acuerdo entre deudor y acreedor, y las primeras copias de escrituras públicas que documenten las operaciones de subrogación de préstamos o créditos hipotecarios, en determinados casos.

2. La aplicación de un tipo cero en la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas del ITPAJD para la prestación o modificación de fianzas o garantías personales que se pueda establecer en las escrituras públicas que documenten operaciones de financiación hipotecaria o de novación modificativa de las condiciones financieras, sean o no de carácter simultáneo, así como en las subrogaciones de préstamos o de créditos hipotecarios.

3. La regulación de bonificaciones de la cuota tributaria del ITPAJD en la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas (TPO) en determinadas transmisiones de viviendas, y sin perjuicio de la aplicación de los beneficios fiscales actualmente existentes para determinados supuestos.

4. La regulación de una bonificación de la cuota tributaria del impuesto sobre sucesiones y donaciones por condonación del exceso de deuda hipotecaria.

5. La regulación de una deducción de la cuota íntegra autonómica del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

Asimismo, el Síndic continúa estudiando la propuesta de un sistema voluntario y gratuito de reestructuración de deudas en caso de sobreendeudamiento, a través de una comisión de carácter administrativo que pueda elaborar un plan de reestructuración de la deuda, obligatorio tanto para el deudor como para los acreedores. Puesto que esta materia excede del ámbito de la mediación y afecta a la regulación de las bases de las obligaciones contractuales, de competencia claramente estatal, sin perjuicio de la competencia de las comunidades autónomas en materia de derechos de los consumidores y usuarios, el objetivo del Síndic es que esta propuesta se pueda presentar a los grupos parlamentarios al Congreso.

Impacto de la crisis económica en el desarrollo urbanístico

A partir de las quejas recibidas, el Síndic ha observado que los instrumentos que el ordenamiento urbanístico ofrece a los ayuntamientos para desarrollar el planeamiento en el territorio y para proteger la legalidad urbanística no son del todo efectivos en una época de crisis económica como el actual. La falta de recursos económicos tanto por parte de los ayuntamientos como de las personas hace inviable el desarrollo urbanístico en determinadas zonas. Asimismo, figuras como las órdenes de obras de conservación y las órdenes de derribo y la ejecución subsidiaria pierden fuerza ante la imposibilidad de costearlas.

Todos los años, en el informe, el Síndic ha expuesto la problemática de las urbanizaciones con déficits urbanísticos. La falta de recursos, tanto de los ayuntamientos como de los propietarios, los problemas organizativos y de gestión, y las situaciones de partida complejas son la causa de que el Síndic continúe recibiendo quejas de sectores como Mas Pere de Calonge, Les Farres de Tordera o Can Montmany de Mas Passoles de Corbera de Llobregat, a modo de ejemplo. El Síndic constata que, a lo largo de los años, se han producido avances en la dotación de servicios. Ahora bien, estos avances son insuficientes –aún queda mucho por hacer–, se han producido a un ritmo muy lento y en gran parte han sido impulsados por los propios propietarios.

Cabe recordar que corresponde a la Administración la dirección y el control del proceso urbanístico. Y eso es así porque en la ejecución del planeamiento concurren los intereses privados y el interés general de desarrollar y cumplir con las previsiones que contiene el planeamiento. Consecuentemente, como administración titular de esta competencia, corresponde al ayuntamiento controlar y dirigir la actividad urbanística e impulsar la actividad de los particulares. El Síndic sugiere que ayuntamientos y particulares colaboren estrechamente para desencallar el desarrollo de estas urbanizaciones deficitarias.

Dos herramientas importantes que han servido a varios ayuntamientos para afrontar el desarrollo de algunas de las urbanizaciones más problemáticas o para dotar de servicios y dignificar barrios con carencias urbanísticas, económicas y sociales han sido las ayudas y subvenciones otorgados en el marco de la Ley 3/2009, del 10 de marzo, de Regularización y Mejora de Urbaniza-

ciones con Déficits Urbanísticos, y de la Ley 2/2004, de 4 de junio, de Mejora de Barrios. Aun así, las últimas convocatorias de las líneas de ayudas y de subvenciones que se prevén en estas dos leyes fueron en el año 2010. El Síndic ya remarcó en su día que los recursos técnicos, económicos y humanos de la mayoría de los ayuntamientos resultan insuficientes para regularizar la situación urbanística de las urbanizaciones existentes. Por ello, valoró positivamente la intervención de la Generalitat en el problema mediante las mencionadas leyes.

Hay que garantizar la seguridad de las construcciones inacabadas y abandonadas por la crisis

A estas alturas, a través de la tramitación de las quejas recibidas de personas que reclaman servicios urbanísticos básicos en las urbanizaciones donde residen, se constata que en muchos de estos sectores pendientes de urbanizar el desarrollo urbanístico se está paralizando. El motivo radica en el hecho de que los ayuntamientos prevén, a la vista de las características sociales y económicas de su población, que los afectados no podrán hacer frente a los gastos urbanísticos. Asimismo, a menudo se da el caso de personas que no tienen recursos para pagar las cuotas urbanísticas exigibles, una vez está en ejecución el proyecto de urbanización. Si el número de impagos de cuotas es elevado no pueden irse liquidando las certificaciones de obra en perjuicio de las empresas constructoras y con el consiguiente perjuicio de las obras de urbanización.

Otro efecto de la crisis se constata en el abandono de edificaciones inacabadas (queja 03105/2011). El Síndic ha recibido quejas en las que se expone que los vecinos de estas construcciones han formulado denuncias ante el ayuntamiento por el peligro y la inseguridad que comportan. Según el Texto refundido de la Ley de Urbanismo, las personas propietarias de toda clase de terrenos, construcciones e instalaciones deben cumplir con los deberes de uso, conservación y rehabilitación establecidos por las leyes que sean aplicables. Los ayuntamientos deben ordenar la ejecución de las obras necesarias para conservar estas condiciones. El incumplimiento de estas órdenes

habilita a la Administración para adoptar cualquiera de las medidas de ejecución forzosa (la ejecución subsidiaria a cargo del interesado o la imposición de multas coercitivas) y para incluir la finca en el Registro Municipal de Solares sin Edificar. Ahora bien, las órdenes de obras son ineficaces cuando el promotor de las obras es insolvente y no puede ni ejecutar el derribo ni continuar la obra por falta de financiación.

Es especialmente problemático cuando en la edificación inacabada hay una grúa o un andamio. En un caso como éste concurren varias responsabilidades. Por una parte, la empresa propietaria de la grúa o del andamio en cuestión, que es la que debe velar por su seguridad, para hacer su mantenimiento o

desmontarla necesita una autorización expresa para entrar en el solar. Por otra parte, esta autorización debe otorgarla bien la empresa constructora, que le alquiló la instalación, bien el propietario del solar. Puede que tanto la empresa constructora como la propietaria estén en situación de concurso de acreedores (como es el caso de la queja 00145/2010). En estos casos, dado el peligro que puede representar para terceras personas y peatones, y la necesidad de intervenir urgentemente, el Síndic considera que los ayuntamientos deben actuar con agilidad. Si es preciso, el ayuntamiento deberá ejecutar subsidiariamente la orden de retirar la grúa o el andamio que ofrezca peligro y solicitar al juzgado de lo contencioso-administrativo la autorización para poder entrar en el solar.

Queja 00145/2010

Esta queja está motivada por una supuesta inactividad del Ayuntamiento de Mataró ante una denuncia por la existencia de una grúa de la cual no se había realizado ningún control ni mantenimiento.

Del informe que el Ayuntamiento envió al Síndic se desprendía que no se podía desmontar la grúa porque no se podía obtener la autorización del propietario del terreno ni del constructor, que estaban en situación de concurso de acreedores.

Finalmente, el Ayuntamiento de Mataró ejecutó subsidiariamente la orden de desmontaje.

Queja 03105/2011

Un colectivo de vecinos se queja de la falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita con relación a las obras de un edificio que está sin acabar. En octubre de 2009 presentaron una instancia al Ayuntamiento en la que denunciaban los problemas que les generaba el abandono de estas obras: presencia de indigentes, ratas, olores, etc., pero no han recibido respuesta alguna. Solicitan que se cierre el acceso a este edificio para evitar los problemas asociados.

El Síndic ha sugerido que el Ayuntamiento, por el procedimiento de urgencia, dicte la orden de ejecución a nombre de la persona, física o jurídica, que conste como propietaria en el Registro de la Propiedad, que ordene la toma de las medidas que considere más efectivas a la hora de impedir el acceso de terceras personas a la obra, y que, en caso de incumplimiento, ejecute subsidiariamente las medidas básicas para garantizar la salubridad y seguridad.

Malas prácticas administrativas en la tramitación de licencias urbanísticas

El Síndic recibe numerosas quejas relacionadas con la tramitación de licencias urbanísticas. Los principales problemas que se denuncian tienen que ver con retrasos a la hora de resolver las solicitudes de licencias y con la imposición de condiciones gravosas para obtener las licencias. Estos problemas dificultan a los propietarios el ejercicio de su derecho a edificar.

Hay personas que se dirigen a la Administración para formular consultas urbanísticas con carácter previo a solicitar la licencia correspondiente y la Administración dilata excesivamente su respuesta (queja 01533/2010). Respecto de estas quejas, hay que partir del presupuesto de que el Texto refundido de la Ley de Urbanismo, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010, de 3 de agosto, reconoce, en el artículo 8, el derecho de todos a consultar y ser informados sobre los contenidos de los instrumentos de planeamiento y gestión urbanísticos. A tal efecto, este artículo añade, en el punto 4.d, que por reglamento deben desarrollarse las formas de consulta y divulgación de los instrumentos urbanísticos, los medios de acceso y, lo que es muy importante, la prestación de asistencia técnica para que las personas puedan comprenderlos correctamente.

La Administración desvirtúa el silencio administrativo al incumplir el plazo de resolución de solicitudes de licencia

El carácter eminentemente técnico de las normas urbanísticas no facilita la comprensión de las personas que no están acostumbradas a ello. Además, ocurre con cierta frecuencia que, ante alguna regulación concreta, susceptible de varias interpretaciones, sea necesario garantizar qué criterio aplicarán los técnicos municipales antes de elaborar el proyecto respecto del cual se solicitará la licencia. Así pues, para hacer efectivo el derecho de información, la Administración urbanística debe atender las consultas urbanísticas y dar respuesta escrita a las peticiones que las personas formulen por escrito. La respuesta de la Administración a las consultas urbanísticas debe ser suficiente y clara, y es preciso que el plazo de respuesta sea razonable, tal y como prevé el Síndic en el Código de Buenas Prácticas Administrativas.

En cuanto a las quejas relativas a las licencias de construcción y, en concreto, en cuanto al plazo que tiene la Administración para responder, el Síndic ha recibido numerosas quejas por retrasos en la tramitación de las solicitudes de licencia. Una queja muy habitual está motivada por el hecho de que la persona interesada recibe requerimientos de enmiendas cuando podía haber entendido concedida la licencia por silencio administrativo. Los retrasos a la hora de resolver las solicitudes de licencias son especialmente injustificables cuando se trata de licencias de obras menores (queja 06213/2010). A modo de ejemplo, puede citarse la ordenanza de obras menores de Barcelona, que justifica la regulación diferenciada de las obras menores de acuerdo con los fundamentos siguientes:

“a) Agilizar los procedimientos y facilitar el ejercicio de la actividad a los ciudadanos, de conformidad con el principio de menor intervención.

b) Simplificar la aportación de documentación por parte de los ciudadanos.

c) Promover los medios técnicos electrónicos, informáticos y telemáticos en las relaciones con los ciudadanos.

d) Asegurar la adecuada preservación de los intereses públicos en la ejecución de las obras.”

Este tratamiento diferenciado consiste principalmente en que los plazos de resolución de las solicitudes se reducen sensiblemente. Así, si en la mayor parte de los municipios el plazo para resolver una licencia de obras mayores es de dos meses, en el caso de las obras menores, queda fijado en un mes. Dentro de este plazo deben hacerse, si es preciso, los requerimientos a las personas interesadas para que presenten la documentación que falte para completar el expediente o para que subsanen las deficiencias que puedan ser enmendables. Asimismo, dentro de este plazo deben emitirse los informes técnicos y jurídicos, que, según la normativa, deben integrar el expediente y en los que hay que fundamentar la resolución.

El respeto de este plazo es importante, si se tienen en cuenta las implicaciones que tienen los retrasos de la Administración en la concesión de licencias en la aplicación del silencio administrativo. El silencio administrativo en materia de licencias de obras tiene sentido positivo; es decir, si en el plazo previsto en la normativa la Administración no resuelve sobre

la solicitud de licencia, la persona interesada puede entender concedida la licencia y comenzar las obras. Sin embargo, el ordenamiento urbanístico establece que no se pueden obtener por silencio facultades en contra de las prescripciones establecidas en la legislación urbanística y en el planeamiento vigente.

Los ayuntamientos no pueden imponer condiciones más allá de lo previsto por la ley

Así pues, comenzar las obras antes de disponer de la licencia es correr un riesgo que puede resultar caro; puede pasar que, transcurrido con creces el plazo y tal vez con las obras ya acabadas, la Administración resuelva denegar la licencia porque considera que el proyecto no se ajusta al planeamiento. La persona interesada se ve obligada a derribar lo construido, si no quiere utilizar las vías de recurso, de resultado incierto, contra la resolución municipal.

Cuando la Administración incumple el plazo de resolución de las solicitudes de licencia se desvirtúa la funcionalidad de la figura del silencio administrativo positivo en materia urbanística, nacida precisamente para proteger a los administrados de la inactividad y de los retrasos de la Administración. Además, hay que tener en cuenta que en un momento de crisis como el actual estos retrasos de la Administración castigan económicamente a los agentes del sector (técnicos y constructores).

En cuanto a las quejas motivadas por denegaciones de licencias o por imposición de condiciones que los propietarios consideran injustas, el Síndic ha tenido que recordar, tanto a ayuntamientos como a personas privadas, que las licencias son actos reglados y deben ser concedidas de acuerdo con lo dispuesto en la ley, el planeamiento y las ordenanzas municipales. Eso implica, por una parte, que la Administración no puede dispensar a una persona en particular del cumplimiento de las normas urbanísticas, aunque sean muy importantes las circunstancias personales que lo aconsejen. Sólo en el caso de la instalación de ascensores en fincas para eliminar barreras arquitectónicas, algunos ayuntamientos han previsto en el planeamiento excepciones o una aplicación menos rígida de los parámetros urbanísticos (queja 00274/2010). Por otra parte, los ayuntamientos tampoco pueden imponer a los particulares condiciones no previstas en la normativa municipal urbanística aunque con estas condiciones se pretenda evitar situaciones que podrían ser contrarias al interés general (queja 00706/2011).

Los ayuntamientos intervienen en la edificación para asegurar que las personas privadas respetan el contenido del derecho de edificar previsto en el ordenamiento urbanístico. Aun así, hay que tener en cuenta que ejercer el derecho de edificar supone un esfuerzo y un coste para el particular. Los servicios municipales deben ser rigurosos en la tramitación de las solicitudes de licencias. Se tiene que evitar que prácticas poco cuidadosas comporten para las personas interesadas un incremento de sus esfuerzos y de los costes del proceso de edificación.

Queja 00706/2011

Esta queja estaba motivada por la denegación de una licencia de obras para reparar la cubierta de un almacén agrícola existente en una parcela situada en suelo no urbanizable en Vinaixa.

En el informe que dirigió al Síndic, el Ayuntamiento fundamentaba su decisión en los problemas que tenía en su término municipal para evitar que las construcciones rústicas se convirtiesen en viviendas. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que otorgase la licencia si la persona interesada acreditaba que la actividad agrícola existía y si el proyecto no incluía ninguna obra que supusiese un servicio más propio de una vivienda que de un almacén y respetaba los parámetros establecidos en las Normas Subsidiarias de Vinaixa.

La devolución de avales en cumplimiento de obligaciones urbanísticas

Estos últimos años el Síndic ha recibido bastantes quejas relacionadas con la falta de devolución de los avales o las fianzas prestadas para garantizar el cumplimiento de determinadas obligaciones urbanísticas. Son quejas motivadas por el hecho de que, una vez solicitado el retorno de la fianza, se producen retrasos en su devolución. Las quejas hacen referencia principalmente a dos tipos de fianzas: las fianzas que garantizan la reposición de elementos urbanísticos ya existentes que resulten dañados a consecuencia de la ejecución de obras de edificación y las fianzas prestadas para garantizar el cumplimiento de la obligación simultánea de urbanizar.

Normalmente, las licencias de construcción están condicionadas al hecho de que se garantice mediante un depósito dinerario que cualquier elemento urbanístico público (pavimento de la vía pública, aceras, árboles, redes de suministro, etc.) que pueda resultar dañado a raíz de las obras será reparado o cambiado por el responsable de las mismas. Al finalizar la edificación, la persona interesada lo debe poner en conocimiento del ayuntamiento para que los servicios municipales comprueben que los elementos urbanísticos garantizados están en perfectas condiciones. Si todo está correcto, hay que tramitar la devolución del depósito sin más dilación.

Los ayuntamientos deben asumir los perjuicios económicos causados por el retraso en la devolución de fianzas

Ahora bien, en algunos de los casos que han llegado al Síndic, la devolución de esta garantía se retarda uno o dos años. En algunos casos, incluso nunca se ha llegado a devolver. Los ayuntamientos afectados han justificado ante el Síndic que no se habían liquidado estas garantías por problemas de tesorería. En estos casos, aunque con retraso, se han ido efectuando las devoluciones, a medida que los ayuntamientos han dispuesto de recursos dinerarios.

A pesar de que el Síndic es conocedor de la situación económica de muchos ayuntamientos y

se hace el cargo de las dificultades que tienen para efectuar estos pagos, considera que las personas interesadas no están obligadas a soportar la falta de liquidez del ayuntamiento. Por ello, ha recordado a los ayuntamientos afectados que la Administración es responsable de los daños y perjuicios que pueda causar a los administrados el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos. En este sentido, ha advertido a los ayuntamientos que serán responsables ante los interesados de los perjuicios económicos que se les cause con el retraso en la devolución de las fianzas.

Cuando se otorga la licencia de primera utilización, hay que devolver el aval de inmediato

Otra cuestión que ha sido planteada hace referencia a la determinación de si se han producido o no daños y qué pruebas pueden exigir los ayuntamientos a los particulares. El Síndic, de acuerdo con el criterio jurisprudencial, ha considerado que los ayuntamientos deben valorar las pruebas según las reglas de la razón y la lógica y no hacer simples conjeturas. Asimismo, la valoración debe hacerse sobre el conjunto de las pruebas practicadas. El ayuntamiento no puede solicitar pruebas difíciles o imposibles de aportar porque pertenecen a una situación del pasado o a un hecho negativo. Se debe permitir a quien tenga que prestar la garantía que, si antes del inicio de las obras detecta algún daño en el dominio público, pueda ponerlo en conocimiento de la Administración para que realice las inspecciones oportunas y así conste en el expediente (queja 01190/2010).

En cuanto a las fianzas para garantizar la ejecución de las obras de urbanización, hay que partir de la premisa establecida en las leyes de urbanismo de que no está permitido edificar en los terrenos que no tienen la consideración de solares porque no disponen de los servicios urbanísticos exigidos por la normativa aplicable en cada caso. Aun así, siempre se ha previsto como excepción a esta limitación la posibilidad de edificar en estos terrenos si simultáneamente se ejecutan las obras de urbanización.

El Reglamento parcial de la Ley de Urbanismo 2/2002, aprobado por el Decreto 287/2003, de 4 de noviembre, habla de las “licencias de edificación condicionadas a la ejecución simultánea de obras de urbanización” y, entre

otros requisitos para la concesión de la licencia, prevé la necesidad de que “el interesado se comprometa por escrito en el momento de solicitar la licencia a no utilizar la edificación hasta la finalización de las obras de urbanización que otorguen a los terrenos la condición de solares [...], así como a hacer constar este compromiso tanto en las transmisiones de la propiedad como en las cesiones del uso de toda la edificación o partes de ésta, condicionándolas a la subrogación por parte del adquirente o cesionario”. El artículo 77.5 dice que las condiciones impuestas en la licencia de edificación “deben hacerse constar en el Registro de la Propiedad” y añade que la ejecutividad de la licencia “queda condicionada a que se acredite la constancia de estas condiciones en el Registro de la Propiedad”.

También cabe recordar que una de las funciones de la licencia de primera utilización o licencia de primera ocupación es autorizar el uso de la construcción después de comprobar que se ha realizado de acuerdo con las condiciones impuestas por la licencia de obras. Por ello, el

Reglamento mencionado prevé, en el artículo 77, por el que regula la simultaneidad de las obras de edificación y de las obras de urbanización, que el otorgamiento de la licencia de primera utilización “requiere el cumplimiento de los compromisos asumidos”. El incumplimiento de estos compromisos fundamenta, entre otros efectos, según este artículo, “la adopción de las medidas adecuadas para impedir los usos de la edificación”. Es decir, no se puede conceder la licencia de primera ocupación hasta que no se haya cumplido el condicionado de la licencia, eso es, hasta que no se hayan ejecutado las obras de urbanización.

Consecuentemente, el Síndic considera que si el ayuntamiento ha otorgado licencia de primera utilización debe devolver inmediatamente el aval aunque no se hayan realizado las obras de urbanización porque, de hecho, ha considerado que el condicionado de la licencia se ha cumplido y no tiene sentido mantener la garantía de la obligación de urbanizar.

Queja 01190/2010

En esta queja, el Ayuntamiento de Rubí había denegado la devolución de la fianza prestada para garantizar la reposición de los elementos urbanísticos dañados a raíz de la construcción de una piscina, por la existencia de unos desperfectos en la calzada ante la fachada. La persona interesada presentó un informe técnico para motivar la falta de responsabilidad en la existencia de las marcas y fotografías para probar que los desperfectos ya existían en fechas anteriores a la realización de la obra. El Ayuntamiento desestimó las alegaciones porque consideraba que la preexistencia de daños debía haberse denunciado formalmente antes del inicio de los trabajos.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase su resolución y devolviese la garantía depositada por el promotor de las obras porque no podía ser probada su responsabilidad en la producción de los daños. El Ayuntamiento de Rubí ha aceptado la sugerencia.

Queja 00122/2011

Esta queja está motivada por la negativa del Ayuntamiento de El Bruc a devolver los avales que se constituyeron para garantizar las obras de urbanización de Montserrat Parc, como condición de la licencia de edificación en terrenos sin la condición de solar.

El Ayuntamiento comunicó al Síndic que se devolvería el aval una vez fuese firme el acuerdo del Ayuntamiento, por el que se aprueba inicialmente el cambio de modalidad del sistema de actuación de reparcelación, de compensación a cooperación. El Síndic sugirió, sin embargo, que si se había otorgado licencia de primera utilización de las edificaciones, el Ayuntamiento había considerado cumplido el condicionado de la licencia y, por lo tanto, debía devolver inmediatamente el aval.

La finalidad de las licencias de primera ocupación

El Síndic recibe a menudo quejas relacionadas con la licencia de primera ocupación; en unos casos, porque el ayuntamiento no la otorga, a pesar de que la vivienda dispone de cédula de habitabilidad, y en otros casos, si bien se ha concedido esta licencia, algún problema en las instalaciones del edificio impide la conexión a los suministros. La queja más frecuente es la que presenta el comprador de una vivienda nueva que dispone de cédula de habitabilidad pero no de licencia de primera ocupación. En los casos que se han planteado al Síndic de Greuges, los motivos por los que los ayuntamientos afectados no otorgan la licencia de primera ocupación son varios: el promotor de las viviendas no ha cumplido con sus obligaciones urbanísticas; la edificación construida no se corresponde con la edificación autorizada con la licencia de obras; el ayuntamiento aprovecha la ocasión para imponer al propietario nuevas condiciones que no se previeron en la licencia de obras.

La pasividad de los ayuntamientos ante los incumplimientos de las licencias de obras perjudica a los compradores de viviendas

Para las personas resulta complejo entender la relación que existe entre la licencia de obras, la licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad. A pesar de que son tres documentos que deben confluir en una edificación de nueva construcción destinada a vivienda, cada uno tiene un objetivo diferente. La licencia de obras acredita que el proyecto de edificación se ajusta a la normativa urbanística del municipio. La cédula de habitabilidad acredita que una vivienda cumple con los requisitos de habitabilidad establecidos por la Generalitat. La licencia de primera ocupación tiene una doble finalidad: por una parte, constatar que la obra ejecutada se ajusta a la licencia de obras concedida y, por otra parte, verificar si el edificio cumple con las condiciones idóneas de seguridad y salubridad y está habilitado para el uso al cual se destina.

En cuanto a la primera de las finalidades mencionadas, hay que recordar que los ayuntamientos deben velar porque la actividad edificatoria de los particulares se ajuste a la normativa urbanística del municipio. Por ello, en un primer

momento los servicios municipales controlan los proyectos de edificación mediante el expediente de licencia de obras y, una vez realizada, permiten su uso mediante la licencia de primera ocupación si la obra se ha hecho de acuerdo con el proyecto autorizado por la licencia y se han cumplido sus condiciones. Ciertamente, si no es así el ayuntamiento no puede conceder licencia de primera ocupación. Ahora bien, tampoco puede permitir el uso de estas viviendas.

En este sentido, en algún caso, el Síndic ha puesto de manifiesto al ayuntamiento afectado que no se cuestiona el hecho de que no otorgue la licencia de primera ocupación cuando los promotores de las viviendas no han cumplido con el condicionado de la licencia de obras. Ahora bien, el Síndic sí considera una irregularidad la pasividad del ayuntamiento a la hora de exigir al promotor el cumplimiento de sus obligaciones urbanísticas. La pasividad de los ayuntamientos ante los incumplimientos de las licencias de obras perjudica a los compradores de las viviendas, se propicia la venta de unas viviendas que no cumplen con las condiciones urbanísticas requeridas y contribuye al enriquecimiento injusto del promotor.

La licencia de primera ocupación también acredita que la edificación es apta para su uso

Cuando el incumplimiento de la licencia de obras sólo afecta a una vivienda puede considerarse la posibilidad de otorgar la licencia de primera ocupación parcial. Ahora bien, en estos casos, el Síndic ha recordado al ayuntamiento que sólo es posible la licencia de primera ocupación parcial si la normativa urbanística municipal lo permite. Ahora bien, el Síndic considera que para otorgar una licencia parcial el ayuntamiento no puede argumentar que ninguna norma prohíbe expresamente la posibilidad de conceder la licencia a las partes de una edificación que sean correctas según la normativa urbanística municipal (queja 03930/2011).

Pero, como se ha apuntado anteriormente, la licencia de primera ocupación también acredita que la edificación es apta para su uso. En alguna de las quejas recibidas se ha planteado el caso de personas que adquieren viviendas recientemente construidas que disponen de licencia de primera ocupación y cédula de habitabilidad y, aun así, no pueden ser conectadas a la red de suministros básicos (agua, electricidad o gas)

porque la instalación del edificio no se ha hecho correctamente.

En este sentido, la licencia de primera ocupación genera en el adquiriente de una vivienda la legítima expectativa que la edificación a la que se refiere cumple con los requisitos técnicos y constructivos exigidos por la normativa. Es preciso, pues, que la licencia de primera ocupación acredite que tanto la construcción como sus instalaciones están en condiciones adecuadas para posibilitar el uso al que está destinada y, por lo tanto, para contratar los suministros.

En ocasiones, sin embargo, este punto es difícil de comprobar por parte de los servicios técnicos municipales, sobre todo cuando se trata de instalaciones que no están a la vista. Por eso, el Síndic ha recomendado que en las ordenanzas de edificación municipales se establezca que,

para obtener la licencia de primera ocupación, hay que acreditar que se han cumplido las condiciones técnicas impuestas por las compañías suministradoras o que se han realizado correctamente las instalaciones que permitirán la conexión de la edificación a la red general (queja 02633/2010). Esta acreditación podría consistir en un certificado de las propias compañías de suministro en el que se certificase que las instalaciones están en condiciones para contratar los servicios y entrar en funcionamiento.

En todo caso, se trata de que la intervención de la Administración a través de la licencia de primera ocupación garantice a las personas que adquieren una vivienda de nueva construcción que ésta es urbanísticamente y técnicamente correcta y perfectamente habilitada para su uso.

Queja 02633/2010

La promotora de la queja había comprado una vivienda de nueva construcción que disponía de licencia de primera ocupación. Sin embargo, no podía contratar el contador definitivo de suministro eléctrico, puesto que había problemas en la instalación eléctrica del edificio. El ayuntamiento consideraba que era un problema privado entre el vendedor y el comprador de la vivienda.

El Síndic recomendó al ayuntamiento que en las ordenanzas municipales previese que, para obtener la licencia de primera ocupación, había que acreditar que en la construcción se habían cumplido las condiciones técnicas impuestas por las compañías suministradoras o que se habían realizado las instalaciones necesarias para permitir la conexión individual a la red general y la contratación de los servicios de suministro. El ayuntamiento ha aceptado la sugerencia.

Queja 03930/2011

La persona interesada planteaba la responsabilidad del ayuntamiento por no haber revisado el cumplimiento de las condiciones de la licencia mientras se construía la vivienda que había comprado, que no disponía de licencia de primera ocupación. El ayuntamiento había otorgado, sin embargo, la licencia de primera ocupación parcial respecto de las otras viviendas del edificio.

El Síndic sugirió al ayuntamiento que valorase la posibilidad de revisar la concesión de la licencia de primera ocupación parcial otorgada, en tanto que no se ajustaba al ordenamiento municipal, y que requiriese a la empresa promotora de las viviendas para que subsanara los defectos detectados.

Actuaciones de oficio

AO 00611/2011
En tramitación

Viviendas de protección social desocupadas

Debido a la lentitud en el procedimiento de adjudicación de viviendas de protección oficial, la mayoría de viviendas construidas al barrio de La Catalana, en Sant Adrià de Besòs, están vacías. Por lo que parece, la lentitud en la ocupación de las viviendas se debe a problemas con el procedimiento de adjudicación y el acceso a la financiación. En consecuencia, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar este asunto a fondo.

AO 07835/2011
En tramitación

Medidas para un sistema de reestructuración de deudas

Puesto que muchas personas no pueden hacer frente a los pagos de los compromisos suscritos para la compra de sus viviendas, el Síndic de Greuges ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio, con el objetivo de estudiar este tema y de presentar propuestas que puedan ser útiles para los ciudadanos afectados y que, a la vez, faciliten el trabajo a los organismos y a las instituciones que desempeñan funciones de mediación entre los afectados y las entidades financieras.

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS

1. INTRODUCCIÓN	297
Datos generales	297
Análisis del ejercicio 2011	297
2. DATOS GENERALES	299
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2011	299
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2011	302
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2011 ...	323
3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2011	327
3.1. Actuaciones por materias	327
3.2. Quejas iniciadas en el año 2011 por género	328
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2011	329
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	331
3.5. Resoluciones no aceptadas	332
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones	343
3.7. Administraciones afectadas	345
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos	365
4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES	367
4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic	367
4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes	368
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges	369
4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges	370

1. INTRODUCCIÓN

Datos generales

Durante el año 2011 el Síndic ha iniciado un total de 22.759 actuaciones, que se distribuyen entre 8.065 quejas (35,4%), 115 actuaciones de oficio (0,51%) y 14.579 consultas (64%). El número de quejas iniciadas en este ejercicio ha sido bastante superior a las iniciadas en los años anteriores. Concretamente, las quejas se han incrementado un 32,3% respecto al año 2010. En general las actuaciones (quejas, actuaciones de oficio y consultas) iniciadas durante el 2011 también han crecido respecto al ejercicio anterior (5,8%).

De las 8.065 quejas, 7.060 han tenido una presentación individual y 1.005 han tenido una presentación colectiva. En suma, 24.116 personas han dirigido quejas al Síndic, lo que supone 8.060 personas más que en el año anterior (16.056). Si, además, se tienen en cuenta las personas que han presentado una consulta, el resultado es que el Síndic ha atendido a 38.695 personas, lo que significa 7.351 personas más que en el año 2010.

Al igual que en los años anteriores, la mayoría de las quejas han sido presentadas por una persona física (91,3%), con porcentajes muy similares entre hombres y mujeres (46,4% y 44,9%). Aun así, el número de quejas presentadas por una persona jurídica ha crecido bastante respecto al año anterior, de forma que este año representa el 8,3% del total. Contrariamente, sólo un 0,29% de las quejas han sido presentadas por una administración pública.

El medio más utilizado para formular una consulta, al igual que en los ejercicios anteriores, ha sido el teléfono, y para presentar una queja ha sido el formulario web disponible en la web del Síndic.

En el 71% de las quejas recibidas la lengua utilizada ha sido la catalana y en el 28,8%, la castellana. También se han recibido dos quejas en aranés, alemán e inglés, y una en francés. En cuanto a las consultas, un 67% han sido formuladas en catalán; un 32% en, castellano, y el 0,37% restante en otras lenguas (inglés, francés, aranés, danés y ruso).

De las 14.579 consultas atendidas durante el ejercicio, 2.349, que representan el 16,11% de los casos, han originado una queja posterior, cifra bastante superior a la del año 2010, en el que este hecho sólo sucedió en el 13,8% de los casos.

La mayoría de las quejas recibidas durante el año provienen del territorio catalán (98%), a pesar de que respecto al 2009 se han incrementado un poco las procedentes del resto del Estado español (1,74%). Así pues, si durante el 2010 se recibieron 83 quejas de personas residentes en el resto de España, este año esta cifra se ha elevado hasta 140. Las quejas procedentes de países extranjeros se han incrementado muy ligeramente respecto al 2010 y han pasado de 10 a 20. Las consultas siguen el mismo patrón que las quejas en cuanto a la procedencia: la mayoría proviene de Cataluña (75,7%), a pesar de que se han recibido 139 del resto del Estado (0,95%) y 23 de otros países (0,16%). En el 23% restante, no se ha indicado la procedencia de la persona que formulaba la consulta.

Al analizar la procedencia geográfica de las personas residentes en Cataluña que han presentado queja o consulta puede observarse que un 79% residen en la provincia de Barcelona, mayoritariamente en el área metropolitana (72,2%). Sin embargo, el número de quejas y consultas recibidas por personas residentes en el resto de ámbitos territoriales se ha incrementado, lo que se explica por la puesta en funcionamiento del Servicio de Atención a las Personas itinerante.

Análisis del ejercicio 2011

De las 8.065 quejas recibidas, la mayoría ha tratado sobre alguna de las materias incluidas dentro de las áreas de servicios sociales (17,6%), administración pública (16,1%), y seguridad ciudadana y justicia (10,08%). Contrariamente, las áreas que menos quejas han recibido han sido la de inmigración (0,83%), participación ciudadana (0,88%) y cultura y lengua (1,76%). Si se compara con el ejercicio anterior, se han incrementado, sobre todo, las quejas de las áreas de servicios sociales (3,31%), seguridad ciudadana y justicia (1,89%), y educación e investigación (1,64%). En cambio, se han reducido las quejas de las áreas de administración pública (3,09%) y urbanismo y vivienda (3,01%).

De las 14.579 consultas atendidas, el área que ha recibido más ha sido la de consumo (22,65%), seguida de la de administración pública (13,8%) y la de servicios sociales (10,58%). También destaca que se han recibido 1.684 consultas (11,5%) sobre temas privados o inconcretos. Si se compara con el ejercicio anterior, en proporción, se han incrementado las consultas sobre servicios sociales (2,52%) y consumo (1,8%), mientras que se han reducido las de urbanismo y vivienda (1,9%) y medio ambiente (1,2%).

Durante el ejercicio se han abierto un total de 115 actuaciones de oficio, de las cuales 35 estudian temas de infancia y adolescencia; 25, temas de educación e investigación, y 12, temas de seguridad ciudadana y justicia, por poner algunos ejemplos. Del total de las actuaciones de oficio, al finalizar el 2011, 93 aún estaban en trámite, mientras que 22 ya estaban finalizadas.

Todas las actuaciones de oficio están listadas al final del apartado dedicado a cada una de las catorce áreas en las que se organiza este informe y el trabajo de la institución.

Durante el 2011 se han tramitado 12.969 expedientes, independientemente del año en el que se hayan iniciado. De éstos, un 63% han sido iniciados durante el 2011, mientras que el 37% restante es de otros años, sobre todo del 2010. De los 12.969, el 39% continúa en trámite, mientras que el 58% ya se ha finalizado. El 1,97% restante no se ha admitido a trámite, cifra inferior al año 2010, que fue del 2,8%.

En cuanto a las actuaciones finalizadas, en un 32% de los casos los expedientes han finalizado por una actuación correcta de la Administración. De éstos, se distingue entre los que se han resuelto antes de la investigación del Síndic (19%) y los que se han resuelto después de la investigación (13%).

Contrariamente, en el 26% de los casos estudiados se ha emitido una resolución para garantizar los derechos de las personas. Sólo en un 0,15% de las actuaciones las administraciones afectadas no han colaborado, un 2,5% de los casos se han tramitado con otros ombudsmen y un 3,7% de los casos han finalizado por desistimiento del promotor.

De las resoluciones emitidas por el Síndic, en un 92% de los casos ésta ha sido aceptada por la Administración (totalmente o parcialmente) y en

el 7,8% no se ha aceptado. Aparecen listadas, según el área a la que pertenecen, todas las quejas cuya resolución no ha sido aceptada por la Administración.

Se ha realizado un seguimiento para comprobar en qué medida la administración afectada ha cumplido la resolución del Síndic que en su día aceptó: en el 84% de los casos la resolución del Síndic se ha cumplido y sólo no se ha cumplido en el 16%. Hay 266 expedientes más en los que el seguimiento aún está en trámite y, por lo tanto, a fecha de hoy aún no puede saberse si se ha cumplido o no la resolución del Síndic.

La falta de colaboración con el Síndic por parte de una administración, pese a no ser una cifra cuantitativamente importante (0,15%), implica que el Síndic no puede concluir su labor, ya que la Administración no da respuesta, cuando es requerida, a las sugerencias o recomendaciones formuladas por el Síndic o cuando no se atienden, después de haberlas aceptado, las sugerencias o recomendaciones realizadas.

En el 46,6% de las quejas iniciadas este año la administración afectada ha sido la autonómica (departamentos de la Generalitat o algún organismo autónomo dependiente) y en el 36,2%, alguna administración local (ayuntamientos, consejos comarcales, diputaciones, entidades metropolitanas, entidades municipales descentralizadas, asociaciones municipalistas o mancomunidades).

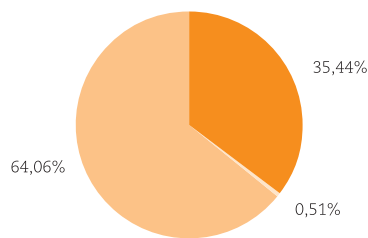
Dentro de la Generalitat, la administración que ha provocado más intervenciones del Síndic ha sido el Departamento de Enseñanza, con 911 casos, seguido del Departamento de Bienestar Social y Familia, con 908, que representan cerca del 17,7%. El tercero con más intervenciones ha sido el Departamento de Empresa y Ocupación, con 853, que conforma el 16,6%.

2. DATOS GENERALES

2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2011

1. Actuaciones del Síndic iniciadas durante el año 2011

■ Queja	8.065	35,44%
■ Actuación de oficio	115	0,51%
■ Consulta	14.579	64,06%
Total	22.759	100%



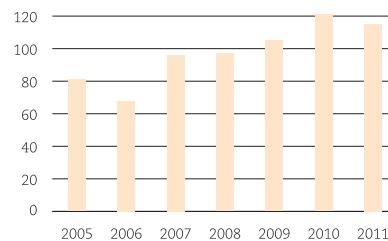
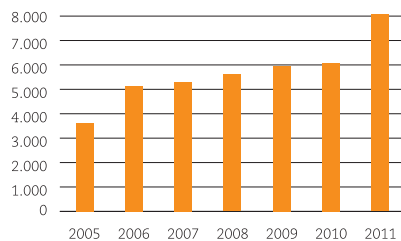
■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

■ **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.

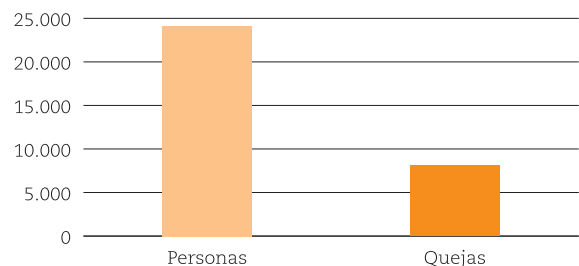
2. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2011

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Queja	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065
■ Actuación de oficio	81	68	96	97	105	121	115
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180



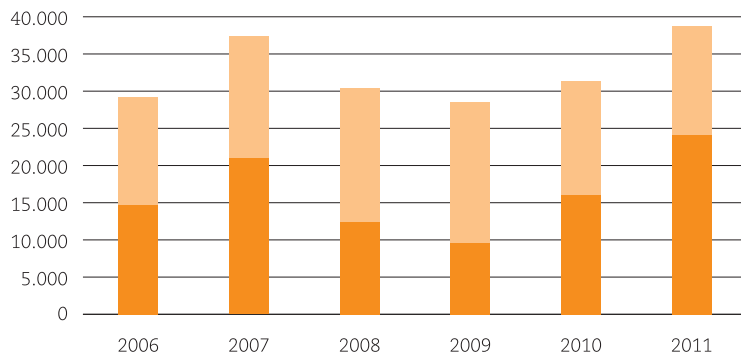
3. Número de personas afectadas en las quejas recibidas

	■ Personas	■ Quejas
Presentación individual	7.060	7.060
Presentación colectiva	17.056	1.005
Total	24.116	8.065



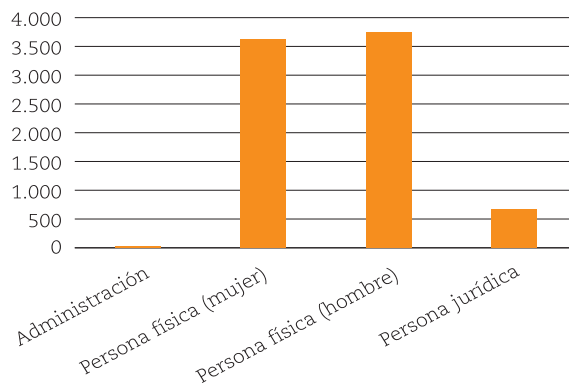
4. Número de personas atendidas por el Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Número de personas que han presentado una queja	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056	24.116
■ Número de personas que han presentado una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579
Total	29.181	37.347	30.400	28.504	31.344	38.695



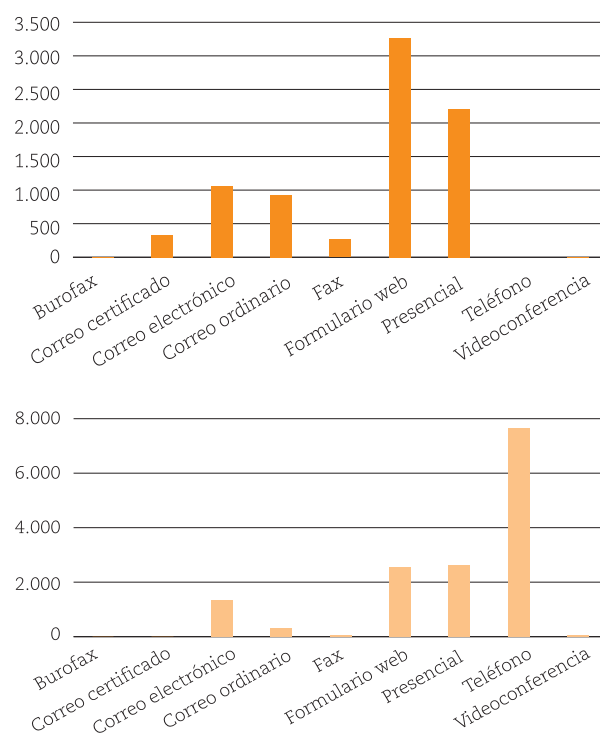
5. Características de los que han presentado una queja

Administración	24	0,30%
Persona física (mujer)	3.624	44,93%
Persona física (hombre)	3.741	46,39%
Persona jurídica	676	8,38%
Total	8.065	100%



6. Forma de presentación de las actuaciones recibidas

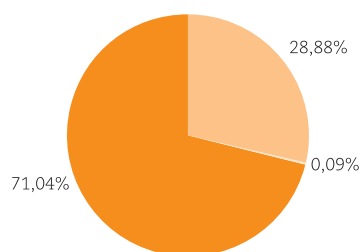
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Buofax	4	-	4
Correo certificado	332	-	332
Correo electrónico	1.061	1.341	2.402
Correo ordinario	930	323	1.253
Fax	263	37	300
Formulario web	3.264	2.552	5.816
Presencial	2.206	2.619	4.825
Teléfono	-	7.665	7.665
Videoconferencia	5	42	47
Total	8.065	14.579	22.644



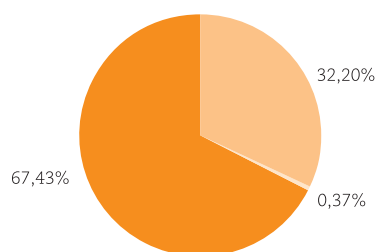
7. Lengua utilizada en la presentación de las quejas

	Quejas		Consultas	
■ Catalán	5.729	71,04%	9.830	67,43%
■ Castellano	2.329	28,88%	4.695	32,20%
■ Otras	7	0,09%	54	0,37%
Alemán	2	0,02%	-	0,00%
Inglés	2	0,02%	39	0,27%
Aranés	2	0,02%	2	0,01%
Danés	-	0,00%	4	0,03%
Francés	1	0,01%	8	0,05%
Ruso	-	0%	1	0,01%
Total	8.065	100%	14.579	100%

Quejas

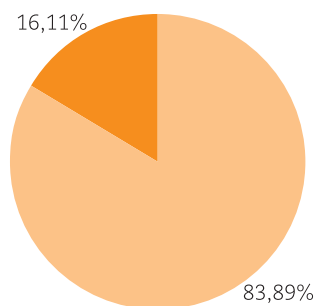


Consultas



8. Número de consultas que originan queja

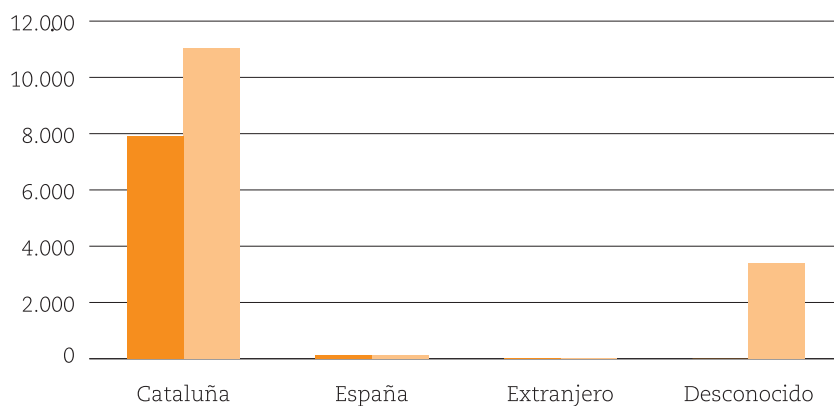
	No origina queja		Origina queja		Total	
Correo electrónico	1.213	8,32%	128	0,88%	1.341	9,20%
Correo ordinario	286	1,96%	37	0,25%	323	2,22%
Fax	26	0,18%	11	0,08%	37	0,25%
Formulario web	2.283	15,66%	269	1,85%	2.552	17,50%
Presencial	1.694	11,62%	925	6,34%	2.619	17,96%
Teléfono	6.691	45,89%	974	6,68%	7.665	52,58%
Videoconferencia	37	0,25%	5	0,03%	42	0,29%
Total	12.230	83,89%	2.349	16,11%	14.579	100%



2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2011

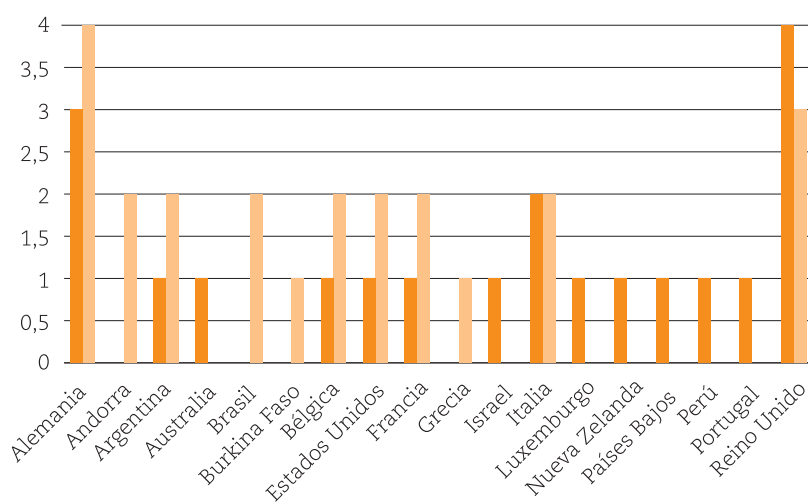
1. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Cataluña	7.905	98,02%	11.037	75,70%	18.942	83,65%
España	140	1,74%	139	0,95%	279	1,23%
Extranjero	20	0,25%	23	0,16%	43	0,19%
Desconocido	0	0,00%	3.380	23,18%	3.380	14,93%
Total	8.065	100%	14.579	100%	22.644	100%



2. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del extranjero

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Alemania	3	15,00%	4	17,39%	7	16,28%
Andorra	-	0,00%	2	8,70%	2	4,65%
Argentina	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Australia	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Brasil	-	0,00%	2	8,70%	2	4,65%
Burkina Faso	-	0,00%	1	4,35%	1	2,33%
Bélgica	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Estados Unidos de America	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Francia	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Grecia	-	0,00%	1	4,35%	1	2,33%
Israel	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Italia	2	10,00%	2	8,70%	4	9,30%
Luxemburgo	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Nueva Zelanda	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Países Bajos	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Perú	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Portugal	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Reino Unido	4	20,00%	3	13,04%	7	16,28%
Total	20	100%	23	100%	43	100%

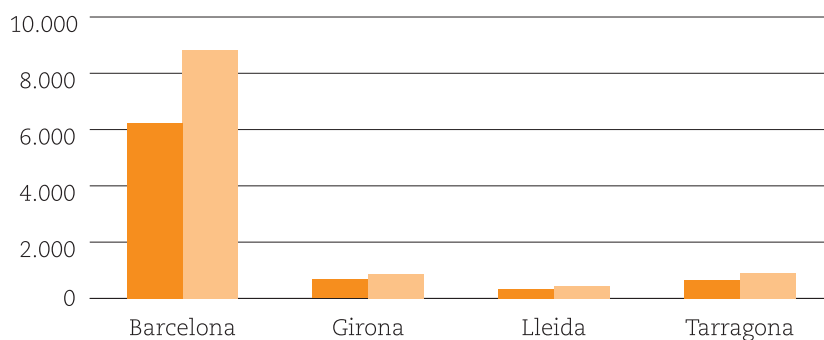


3. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del resto de España

		Quejas		Consultas		Total	
Andalucía	Almería	-	0,00%	1	0,72%	-	0,00%
	Cádiz	4	2,86%	-	0,00%	4	1,44%
	Córdoba	-	0,00%	4	2,88%	4	1,44%
	Granada	2	1,43%	5	3,60%	7	2,52%
	Jaén	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Málaga	1	0,71%	4	2,88%	5	1,80%
	Sevilla	4	2,86%	1	0,72%	5	1,80%
Aragón	Huesca	1	0,71%	2	1,44%	3	1,08%
	Teruel	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Zaragoza	9	6,43%	13	9,35%	22	7,91%
Asturias	Asturias	-	0,00%	3	2,16%	3	1,08%
Baleares	Baleares	10	7,14%	6	4,32%	16	5,76%
Cantabria	Cantabria	6	4,29%	2	1,44%	8	2,88%
Canarias	Las Palmas	2	1,43%	2	1,44%	4	1,44%
	Santa Cruz de Tenerife	3	2,14%	4	2,88%	7	2,52%
Castilla y León	Burgos	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
	León	-	0,00%	4	2,88%	4	1,44%
	Palencia	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Salamanca	-	0,00%	7	5,04%	7	2,52%
	Valladolid	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Zamora	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
Castilla-la Mancha	Albacete	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
	Ciudad Real	3	2,14%	1	0,72%	4	1,44%
	Cuenca	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Guadalajara	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Toledo	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Extremadura	Badajoz	-	0,00%	3	2,16%	3	1,08%
	Cáceres	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
Galicia	La Coruña	3	2,14%	1	0,72%	4	1,44%
	Pontevedra	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
La Rioja	La Rioja	3	2,14%	2	1,44%	5	1,80%
Madrid	Madrid	39	27,86%	24	17,27%	63	22,66%
Melilla	Melilla	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Murcia	Murcia	2	1,43%	4	2,88%	6	2,16%
País Vasco	Vizcaya	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Guipúzcoa	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Álava	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Comunidad Valenciana	Alicante	3	2,14%	8	5,76%	11	3,96%
	Castellón	12	8,57%	7	5,04%	19	6,83%
	Valencia	17	12,14%	15	10,79%	32	11,51%
Total		140	100%	139	100%	278	100%

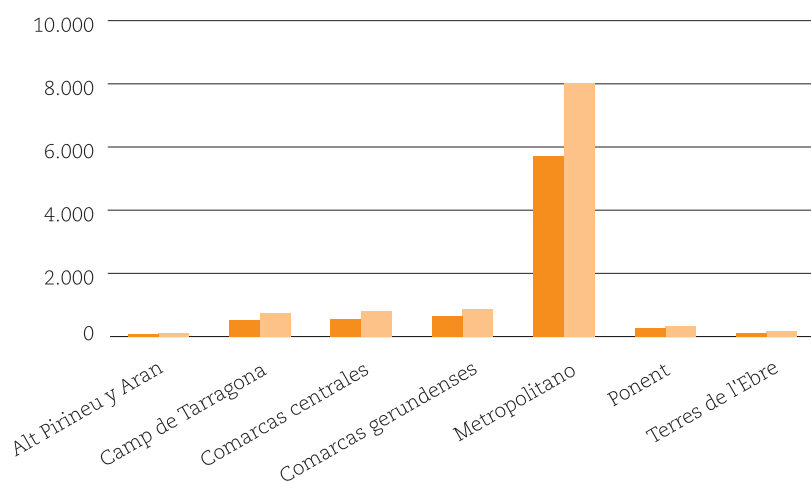
4. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según provincias

	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Barcelona	6.245	79,00%	8.825	79,96%	15.070	79,56%
Girona	672	8,50%	866	7,85%	1.538	8,12%
Lleida	343	4,34%	456	4,13%	799	4,22%
Tarragona	645	8,16%	890	8,06%	1.535	8,10%
Total	7.905	100%	11.037	100%	18.942	100%



5. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según el ámbito territorial

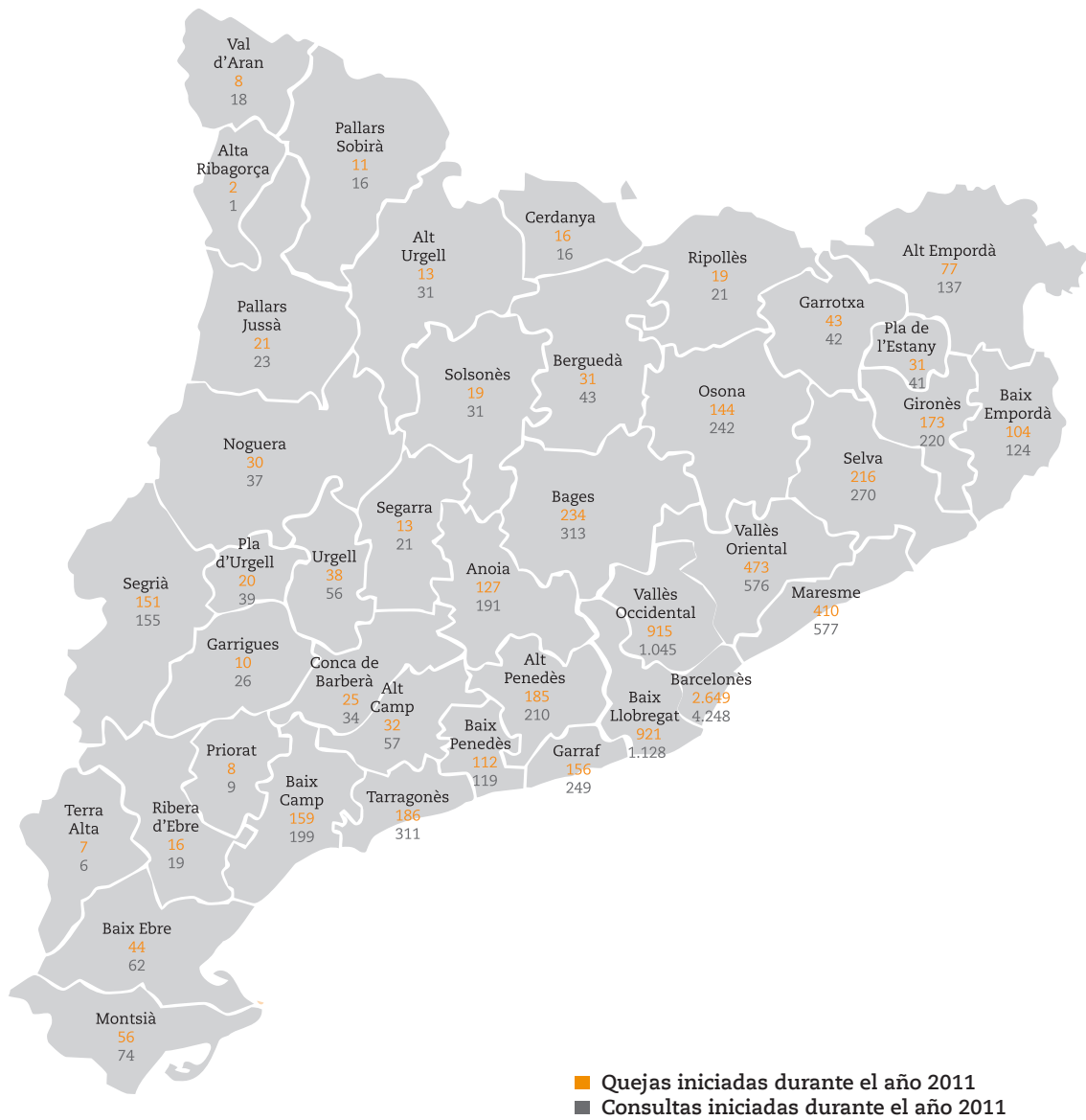
	■ Quejas		■ Consultas		Total	
Alt Pirineu y Aran	71	0,90%	105	0,95%	176	0,93%
Camp de Tarragona	522	6,60%	729	6,61%	1.251	6,60%
Comarcas centrales	555	7,02%	820	7,43%	1.375	7,26%
Comarcas gerundenses	663	8,39%	855	7,75%	1.518	8,01%
Metropolitano	5.709	72,22%	8.033	72,78%	13.742	72,55%
Ponent	262	3,31%	334	3,03%	596	3,15%
Terres de l'Ebre	123	1,56%	161	1,46%	284	1,50%
Total	7.905	100%	11.037	100%	18.942	100%



6. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones por comarcas

Comarca	■ Quejas	■ Consultas	Total	
Alt Camp	32 0,40%	57 0,52%	89	0,47%
Alt Empordà	77 0,97%	137 1,24%	214	1,13%
Alt Penedès	185 2,34%	210 1,90%	395	2,09%
Alt Urgell	13 0,16%	31 0,28%	44	0,23%
Alta Ribagorça	2 0,03%	1 0,01%	3	0,02%
Anoia	127 1,61%	191 1,73%	318	1,68%
Bages	234 2,96%	313 2,84%	547	2,89%
Baix Camp	159 2,01%	199 1,80%	358	1,89%
Baix Ebre	44 0,56%	62 0,56%	106	0,56%
Baix Empordà	104 1,32%	124 1,12%	228	1,20%
Baix Llobregat	921 11,65%	1.128 10,22%	2.049	10,82%
Baix Penedès	112 1,42%	119 1,08%	231	1,22%
Barcelonès	2.649 33,51%	4.248 38,49%	6.897	36,41%
Berguedà	31 0,39%	43 0,39%	74	0,39%
Cerdanya	16 0,20%	16 0,14%	32	0,17%
Conca de Barberà	25 0,32%	34 0,31%	59	0,31%
Garraf	156 1,97%	249 2,26%	405	2,14%
Garrigues	10 0,13%	26 0,24%	36	0,19%
Garrotxa	43 0,54%	42 0,38%	85	0,45%
Gironès	173 2,19%	220 1,99%	393	2,07%
Maresme	410 5,19%	577 5,23%	987	5,21%
Montsià	56 0,71%	74 0,67%	130	0,69%
Noguera	30 0,38%	37 0,34%	67	0,35%
Osona	144 1,82%	242 2,19%	386	2,04%
Pallars Jussà	21 0,27%	23 0,21%	44	0,23%
Pallars Sobirà	11 0,14%	16 0,14%	27	0,14%
Pla d'Urgell	20 0,25%	39 0,35%	59	0,31%
Pla de l'Estany	31 0,39%	41 0,37%	72	0,38%
Priorat	8 0,10%	9 0,08%	17	0,09%
Ribera d'Ebre	16 0,20%	19 0,17%	35	0,18%
Ripollès	19 0,24%	21 0,19%	40	0,21%
Segarra	13 0,16%	21 0,19%	34	0,18%
Segrià	151 1,91%	155 1,40%	306	1,62%
Selva	216 2,73%	270 2,45%	486	2,57%
Solsonès	19 0,24%	31 0,28%	50	0,26%
Tarragonès	186 2,35%	311 2,82%	497	2,62%
Terra Alta	7 0,09%	6 0,05%	13	0,07%
Urgell	38 0,48%	56 0,51%	94	0,50%
Val d'Aran	8 0,10%	18 0,16%	26	0,14%
Vallès Occidental	915 11,57%	1.045 9,47%	1.960	10,35%
Vallès Oriental	473 5,98%	576 5,22%	1.049	5,54%
Total	7.905 100%	11.037 100%	18.942 100%	

7. Mapa de la procedencia geográfica de las actuaciones del año 2011



8. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones según comarcas y municipios

Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	2	2	4
Cabanyes, les	-	-	-
Castellet i la Gornal	2	12	14
Castellví de la Marca	3	2	5
Font-rubí	1	1	2
Gelida	11	19	30
Granada, la	1	-	1
Mediona	9	6	15
Olèrdola	2	5	7
Olesa de Bonesvalls	-	1	1
Pacs del Penedès	-	1	1
Pla del Penedès, el	2	1	3
Pontons	2	2	4
Puigdàlber	1	1	2
Sant Cugat Sesgarrigues	-	1	1
Sant Llorenç d'Hortons	4	10	14
Sant Martí Sarroca	5	7	12
Sant Pere de Riudebitlles	5	6	11
Sant Quintí de Mediona	3	5	8
Sant Sadurní d'Anoia	12	27	39
Santa Fe del Penedès	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	8	7	15
Subirats	4	5	9
Torrelavit	1	3	4
Torrelles de Foix	8	7	15
Vilafranca del Penedès	99	78	177
Vilobí del Penedès	-	1	1
Total	185	210	395

Anoia	Q	C	Total
Argençola	1	-	1
Bellprat	-	-	-
Bruc, el	5	2	7
Cabrera d'Anoia	6	1	7
Calaf	3	2	5
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	4	11	15
Carme	2	1	3
Castellfollit de Riubregós	-	-	-
Castellolí	1	3	4
Copons	-	-	-
Hostalets de Pierola, els	2	5	7
Igualada	55	93	148
Jorba	-	2	2
Llacuna, la	2	2	4
Masquefa	5	9	14
Montmaneu	-	-	-
Òdena	1	4	5
Orpí	1	-	1
Piera	8	20	28
Pobla de Claramunt, la	2	3	5
Prats de Rei, els	2	-	2
Pujalt	-	-	-
Rubió	-	1	1
Sant Martí de Tous	1	-	1
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	2	-	2
Santa Margarida de Montbui	9	12	21
Santa Maria de Miralles	1	-	1
Torre de Claramunt, la	1	3	4
Vallbona d'Anoia	3	4	7
Veciana	-	2	2
Vilanova del Camí	10	11	21
Total	127	191	318

Bages	Q	C	Total
Aguilar de Segarra	1	1	2
Artés	8	5	13
Avinyó	4	5	9
Balsareny	3	3	6
Calders	2	1	3
Callús	2	3	5
Cardona	4	3	7
Castellbell i el Vilar	3	5	8
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	4	2	6
Castellnou de Bages	-	4	4
Estany, l'	-	1	1
Fonollosa	4	1	5
Gaià	1	-	1
Manresa	104	155	259
Marganell	4	4	8
Moià	8	12	20
Monistrol de Calders	-	1	1
Monistrol de Montserrat	4	4	8
Mura	-	-	-
Navarcles	4	6	10
Navàs	11	5	16
Pont de Vilomara i Rocafort, el	3	10	13
Rajadell	-	1	1
Sallent	1	12	13
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	14	21
Sant Joan de Vilatorrada	29	16	45
Sant Mateu de Bages	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	2	1	3
Sant Vicenç de Castellet	12	19	31
Santa Maria d'Oló	-	2	2
Santpedor	3	8	11
Súria	5	8	13
Talamanca	-	1	1
Total	234	313	547

Baix Llobregat	Q	C	Total
Abrera	19	21	40
Begues	4	4	8
Castelldefels	83	106	189
Castellví de Rosanes	2	6	8
Cervelló	10	10	20
Collbató	3	10	13
Corbera de Llobregat	16	41	57
Cornellà de Llobregat	78	83	161
Esparreguera	51	89	140
Esplugues de Llobregat	40	57	97
Gavà	40	51	91
Martorell	25	36	61
Molins de Rei	42	60	102
Olesa de Montserrat	27	33	60
Pallejà	17	14	31
Palma de Cervelló, la	2	5	7
Papiol, el	6	13	19
Prat de Llobregat, el	58	69	127
Sant Andreu de la Barca	24	50	74
Sant Boi de Llobregat	72	99	171
Sant Climent de Llobregat	7	9	16
Sant Esteve Sesrovires	121	16	137
Sant Feliu de Llobregat	48	53	101
Sant Joan Despí	21	27	48
Sant Just Desvern	21	44	65
Sant Vicenç dels Horts	20	29	49
Santa Coloma de Cervelló	4	9	13
Torrelles de Llobregat	6	9	15
Vallirana	10	28	38
Viladecans	44	47	91
Total	921	1.128	2.049

Barcelonès	Q	C	Total
Badalona	148	264	412
Barcelona	2.154	3.494	5.648
Hospitalet de Llobregat, l'	237	309	546
Sant Adrià de Besòs	40	58	98
Santa Coloma de Gramenet	70	123	193
Total	2.649	4.248	6.897

Berguedà	Q	C	Total
Avià	4	2	6
Bagà	5	4	9
Berga	6	19	25
Borredà	8	1	9
Capolat	-	-	-
Casserres	1	1	2
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	-	-
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	1	-	1
Espunyola, l'	-	-	-
Fígols	-	-	-
Gironella	1	11	12
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	1	-	1
Guardiola de Berguedà	2	1	3
Montclar	1	1	2
Montmajor	-	-	-
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	-	-	-
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-reig	-	3	3
Quar, la	-	-	-
Sagàs	-	-	-
Saldes	1	-	1
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	-	-
Vilada	-	-	-
Víver i Serrateix	-	-	-
Total	31	43	74

* Província de Lleida

Garraf	Q	C	Total
Canyelles	3	14	17
Cubelles	18	30	48
Olivella	5	4	9
Sant Pere de Ribes	45	49	94
Sitges	35	59	94
Vilanova i la Geltrú	50	93	143
Total	156	249	405

Maresme	Q	C	Total
Alella	10	18	28
Arenys de Mar	13	21	34
Arenys de Munt	8	5	13
Argentona	11	6	17
Cabrera de Mar	4	10	14
Cabrils	9	12	21
Caldes d'Estrac	7	4	11
Calella	17	22	39
Canet de Mar	25	33	58
Dosrius	2	7	9
Malgrat de Mar	23	30	53
Masnou, el	39	57	96
Mataró	85	112	197
Montgat	13	26	39
Òrrius	1	-	1
Palafolls	3	12	15
Pineda de Mar	12	20	32
Premià de Dalt	5	19	24
Premià de Mar	23	26	49
Sant Andreu de Llavaneres	16	17	33
Sant Cebrià de Vallalta	4	13	17
Sant Iscle de Vallalta	1	1	2
Sant Pol de Mar	4	4	8
Sant Vicenç de Montalt	6	7	13
Santa Susanna	4	3	7
Teià	5	8	13
Tiana	10	12	22
Tordera	22	32	54
Vilassar de Dalt	8	12	20
Vilassar de Mar	20	28	48
Total	410	577	987

Osona	Q	C	Total
Alpens	-	-	-
Balenyà	4	4	8
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	-	1	1
Centelles	9	15	24
Collsuspina	-	-	-
Espinelves*	-	-	-
Folgueroles	1	2	3
Gurb	4	4	8
Lluçà	-	-	-
Malla	-	-	-
Manlleu	16	15	31
Masies de Roda, les	-	-	-
Masies de Voltregà, les	1	4	5
Montesquiu	-	-	-
Muntanyola	-	2	2
Olost	-	3	3
Orís	-	-	-
Oristà	1	2	3
Perafita	-	-	-
Prats de Lluçanès	2	-	2
Roda de Ter	4	4	8
Rupit i Pruit	-	-	-
Sant Agustí de Lluçanès	-	-	-
Sant Bartomeu del Grau	-	2	2
Sant Boi de Lluçanès	-	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	2	5	7
Sant Julià de Vilatorrada	1	4	5
Sant Martí d'Albars	-	-	-
Sant Martí de Centelles	4	2	6
Sant Pere de Torelló	1	7	8
Sant Quirze de Besora	-	2	2
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	2	2	4
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	2	3
Santa Maria de Besora	-	-	-
Santa Maria de Corcó	2	2	4
Seva	7	9	16
Sobremunt	-	-	-

Sora	-	-	-
Taradell	7	6	13
Tavèrnoles	-	-	-
Tavertet	-	-	-
Tona	7	5	12
Torelló	17	46	63
Vic	50	90	140
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	-	-	-
Vilanova de Sau	1	1	2
Total	144	242	386

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	C	Total
Badia del Vallès	26	32	58
Barberà del Vallès	35	45	80
Castellar del Vallès	31	47	78
Castellbisbal	8	13	21
Cerdanyola del Vallès	109	88	197
Gallifa	-	-	-
Matadepera	8	17	25
Montcada i Reixac	46	53	99
Palau-solità i Plegamans	16	14	30
Polinyà	3	10	13
Rellinars	2	2	4
Ripollet	22	31	53
Rubí	54	90	144
Sabadell	213	209	422
Sant Cugat del Vallès	70	98	168
Sant Llorenç Savall	1	3	4
Sant Quirze del Vallès	26	33	59
Santa Perpètua de Mogoda	38	38	76
Sentmenat	8	9	17
Terrassa	187	185	372
Ullastrell	3	5	8
Vacarisses	3	13	16
Viladecavalls	6	10	16
Total	915	1.045	1.960

Vallès Oriental	Q	C	Total
Aiguafreda	2	2	4
Ametlla del Vallès, l'	7	12	19
Bigues i Riells	8	12	20
Caldes de Montbui	20	34	54
Campins	1	1	2
Canovelles	8	14	22
Cànoves i Samalús	-	3	3
Cardedeu	31	41	72
Castellcir	1	-	1
Castellterçol	-	6	6
Figaró-Montmany	1	-	1
Fogars de Montclús	2	1	3
Franqueses del Vallès, les	49	16	65
Garriga, la	20	26	46
Granera	-	-	-
Granollers	78	107	185
Gualba	2	3	5
Llagosta, la	9	4	13
Lliçà d'Amunt	16	22	38
Lliçà de Vall	5	6	11
Llinars del Vallès	8	6	14
Martorelles	1	4	5
Mollet del Vallès	37	63	100
Montmeló	10	8	18
Montornès del Vallès	10	20	30
Montseny	-	-	-
Parets del Vallès	8	15	23
Roca del Vallès, la	42	17	59
Sant Antoni de Vilamajor	7	8	15
Sant Celoni	32	36	68
Sant Esteve de Palautordera	4	6	10
Sant Feliu de Codines	7	8	15
Sant Fost de Campsentelles	10	11	21
Sant Pere de Vilamajor	5	5	10
Sant Quirze Safaja	-	1	1
Santa Eulàlia de Ronçana	9	3	12
Santa Maria de Martorelles	2	3	5
Santa Maria de Palautordera	6	22	28
Tagamanent	-	2	2
Vallgorguina	5	14	19
Vallromanes	-	4	4
Vilalba Sasserra	1	-	1
Vilanova del Vallès	9	10	19
Total	473	576	1.049

Girona

Alt Empordà	Q	C	Total
Agullana	-	2	2
Albanyà	-	-	-
Armentera, l'	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	2
Bàscara	-	-	-
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	-	-	-
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	-	-	-
Cadaqués	2	5	7
Cantalops	-	-	-
Capmany	-	1	1
Castelló d'Empúries	6	13	19
Cistella	-	-	-
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	7	13	20
Espolla	1	-	1
Far d'Empordà, el	-	-	-
Figueres	21	41	62
Fortià	1	-	1
Garrigàs	1	-	1
Garriguella	-	-	-
Jonquera, la	1	1	2
Lladó	-	2	2
Llançà	-	5	5
Llers	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	3	-	3
Masarac	-	-	-
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	1	1	2
Ordis	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	-	1	1
Palau-saverdera	1	-	1
Pau	-	-	-
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	2	1	3
Pont de Molins	-	2	2
Pontós	1	-	1
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	2	1	3
Rabós	-	1	1
Riumors	-	-	-
Roses	13	23	36
Sant Climent Sescebes	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	-	-	-

Sant Mori	-	-	-
Sant Pere Pescador	3	5	8
Santa Llogaia d'Àlguema	-	-	-
Saus	-	1	1
Selva de Mar, la	-	-	-
Siurana	2	1	3
Terrades	2	1	3
Torroella de Fluvià	-	-	-
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	-	1	1
Vilabertran	-	-	-
Viladamat	-	1	1
Vilafant	5	6	11
Vilajuïga	-	-	-
Vilamacolum	-	1	1
Vilamalla	-	1	1
Vilamaniscle	-	1	1
Vilanant	1	3	4
Vila-sacra	-	-	-
Vilaür	-	-	-
Total	77	137	214

Baix Empordà	Q	C	Total
Albons	2	6	8
Begur	1	1	2
Bellcaire d'Empordà	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	24	15	39
Calonge	13	12	25
Castell-Platja d'Aro	3	5	8
Colomers	-	-	-
Corçà	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	2	4
Foixà	1	1	2
Fontanilles	-	-	-
Forallac	1	-	1
Garrigoles	-	1	1
Gualta	2	4	6
Jafre	1	-	1
Mont-ras	1	2	3
Palafrugell	7	20	27
Palamós	4	6	10
Palau-sator	-	-	-
Pals	2	1	3
Parlavà	1	-	1
Pera, la	1	1	2
Regencós	-	1	1
Rupià	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	20	21	41
Santa Cristina d'Aro	5	8	13
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	-	1
Torrent	1	-	1
Torroella de Montgrí	5	13	18
Ullà	-	-	-
Ullastret	2	-	2
Ultramort	-	-	-
Vall-llobrega	2	2	4
Verges	1	2	3
Vilopriu	1	-	1
Total	104	124	228

Cerdanya	Q	C	Total
Alp	1	2	3
Bellver de Cerdanya*	4	1	5
Bolvir	-	-	-
Das	2	-	2
Fontanals de Cerdanya	1	2	3
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	-	1
Isòvol	1	1	2
Lles de Cerdanya*	1	1	2
Llívia	-	-	-
Meranges	-	-	-
Montellà i Martinet*	-	-	-
Prats i Sansor*	1	-	1
Prullans*	-	-	-
Puigcerdà	4	9	13
Riu de Cerdanya	-	-	-
Urús	-	-	-
Total	16	16	32

* Provincia de Lleida

Garrotxa	Q	C	Total
Argelaguer	-	-	-
Besalú	3	-	3
Beuda	1	-	1
Castellfollit de la Roca	2	-	2
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	-	-
Montagut i Oix	-	3	3
Olot	19	23	42
Planes d'Hostoles, les	1	-	1
Preses, les	1	-	1
Riudaura	-	1	1
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	-	1	1
Sant Feliu de Pallerols	-	2	2
Sant Ferriol	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	-	1	1
Sant Joan les Fonts	4	1	5
Santa Pau	4	1	5
Tortellà	1	1	2
Vall de Bianya, la	3	4	7
Vall d'en Bas, la	4	4	8
Total	43	42	85

Gironès	Q	C	Total
Aiguaviva	-	1	1
Bescanó	1	3	4
Bordils	4	1	5
Campllong	1	1	2
Canet d'Adri	-	-	-
Cassà de la Selva	3	8	11
Celrà	1	6	7
Cervià de Ter	4	-	4
Flaçà	3	1	4
Fornells de la Selva	-	3	3
Girona	131	149	280
Juià	-	-	-
Llagostera	5	12	17
Llambilles	-	-	-
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	13	16	29
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	-	4	4
Sant Joan de Mollet	2	3	5
Sant Jordi Desvalls	-	-	-
Sant Julià de Ramis	2	1	3
Sant Martí de Llémena	-	-	-
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	-	8	8
Vilablareix	1	-	1
Viladasens	-	1	1
Total	173	220	393

Pla de l'Estany	Q	C	Total
Banyoles	24	34	58
Camós	1	-	1
Cornellà del Terri	3	1	4
Crespità	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	2	1	3
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	1	5	6
Sant Miquel de Campmajor	-	-	-
Serinyà	-	-	-
Vilademuls	-	-	-
Total	31	41	72

Ripollès	Q	C	Total
Campdevàno	5	1	6
Campelles	2	-	2
Camprodon	1	1	2
Gombren	-	-	-
Llanars	-	-	-
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	-	-
Ogassa	-	-	-
Pardines	-	-	-
Planoles	-	1	1
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	2	5	7
Ripoll	8	10	18
Sant Joan de les Abadesses	1	2	3
Sant Pau de Segúries	-	1	1
Setcases	-	-	-
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	-	-	-
Total	19	21	40

Selva	Q	C	Total
Amer	1	2	3
Anglès	23	8	31
Arbúcies	10	18	28
Blanes	64	92	156
Breda	3	4	7
Brunyola	-	-	-
Caldes de Malavella	14	20	34
Cellera de Ter, la	1	1	2
Fogars de la Selva	1	3	4
Hostalric	8	14	22
Lloret de Mar	24	33	57
Maçanet de la Selva	9	11	20
Massanes	-	-	-
Osor	-	-	-
Riells i Viabrea	2	6	8
Riudarenes	1	1	2
Riudellots de la Selva	1	4	5
Sant Feliu de Buixalleu	3	1	4
Sant Hilari Sacalm	8	3	11
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	2	3
Santa Coloma de Farners	19	11	30
Sils	5	7	12
Susqueda	-	-	-
Tossa de Mar	5	7	12
Vidreres	9	15	24
Vilobí d'Onyar	4	7	11
Total	216	270	486

Lleida

Alt Urgell	Q	C	Total
Alàs i Cerc	-	-	-
Arsèguel	-	-	-
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	-	-
Coll de Nargó	-	1	1
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	-	-
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	-	1	1
Oliana	1	5	6
Organyà	1	2	3
Peramola	1	-	1
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	2	2
Seu d'Urgell, la	8	20	28
Valls d'Aguilar, les	1	-	1
Valls de Valira, les	1	-	1
Vansa i Fórnols, la	-	-	-
Total	13	31	44

Alta Ribagorça	Q	C	Total
Pont de Suert, el	1	1	2
Vall de Boí, la	1	-	1
Vilaller	-	-	-
Total	2	1	3

Garrigues	Q	C	Total
Albagés, l'	-	1	1
Albi, l'	-	2	2
Arbeca	-	1	1
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	3	8	11
Bovera	-	-	-
Castelldans	1	-	1
Cervià de les Garrigues	-	3	3
Cogul, el	-	1	1
Espluga Calba, l'	1	1	2
Floresta, la	-	-	-
Fulleda	-	-	-
Granadella, la	-	-	-
Granyena de les Garrigues	-	-	-
Juncosa	1	1	2
Juneda	1	3	4
Omellons, els	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	-	-
Soleràs, el	1	1	2
Tarrés	-	1	1
Torms, els	-	-	-
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	2	3	5
Total	10	26	36

Noguera	Q	C	Total
Àger	-	1	1
Albesa	-	2	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	-	1
Artesa de Segre	2	5	7
Avellanes i Santa Linya, les	-	-	-
Balaguer	18	15	33
Baronia de Rialb, la	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	2
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	-	1	1
Castelló de Farfanya	1	-	1
Cubells	-	-	-
Foradada	-	2	2
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	2	2
Montgai	1	1	2
Oliola	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	2
Penelles	1	-	1
Ponts	1	5	6
Preixens	-	-	-
Sentiu de Sió, la	-	1	1
Térmens	-	-	-
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	3	-	3
Vilanova de l'Aguda	-	-	-
Vilanova de Meià	-	-	-
Total	30	37	67

Pallars Jussà	Q	C	Total
Abella de la Conca	1	1	2
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	1	-	1
Gavet de la Conca	-	1	1
Isona i Conca Dellà	-	-	-
Llimiana	-	1	1
Pobla de Segur, la	3	5	8
Salàs de Pallars	1	1	2
Sant Esteve de la Sarga	-	-	-
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	-	-
Torre de Cabdella, la	2	1	3
Tremp	13	13	26
Total	21	23	44

Pallars Sobirà	Q	C	Total
Alins	-	-	-
Alt Àneu	-	-	-
Baix Pallars	3	2	5
Espot	-	1	1
Esterrí d'Àneu	1	-	1
Esterrí de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	-	1
Lladorre	-	-	-
Llavorsí	-	1	1
Rialp	1	1	2
Soriguera	-	-	-
Sort	5	11	16
Tírvia	-	-	-
Vall de Cardós	-	-	-
Total	11	16	27

Pla d'Urgell	Q	C	Total
Barbens	1	4	5
Bell-lloc d'Urgell	-	1	1
Bellví	-	1	1
Castellnou de Seana	-	-	-
Fondarella	-	-	-
Golmés	-	1	1
Ivars d'Urgell	3	-	3
Linyola	1	3	4
Miralcamp	-	4	4
Mollerussa	11	14	25
Palau d'Anglesola, el	-	3	3
Poal, el	-	-	-
Sidamon	1	1	2
Torregrossa	1	2	3
Vilanova de Bellpuig	1	5	6
Vila-sana	1	-	1
Total	20	39	59

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	5	8	13
Estaràs	-	1	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	-	7	7
Ivorra	-	1	1
Massoteres	-	-	-
Montoliu de Segarra	-	-	-
Montornès de Segarra	1	-	1
Oluges, les	-	-	-
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	-	1
Sanaüja	-	-	-
Sant Guim de Freixenet	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	-	1
Sant Ramon	1	-	1
Talavera	1	2	3
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	3	2	5
Torrefeta i Florejacs	-	-	-
Total	13	21	34

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	-	2
Alamús, els	3	-	3
Albatàrrec	-	-	-
Alcanó	-	-	-
Alcarràs	6	4	10
Alcoletge	-	5	5
Alfarràs	2	4	6
Alfés	-	-	-
Alguaire	-	1	1
Almacelles	4	-	4
Almatret	-	-	-
Almenar	2	4	6
Alpicat	4	3	7
Artesa de Lleida	1	1	2
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	-	-	-
Corbins	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	1	2
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	-	-
Lleida	118	123	241
Maials	-	-	-
Massalcoreig	-	-	-
Montoliu de Lleida	1	-	1
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	3	1	4
Rosselló	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	2	3
Seròs	-	-	-
Soses	-	1	1
Sudanell	-	-	-
Sunyer	-	-	-
Torrebesses	-	1	1
Torrefarrera	3	4	7
Torres de Segre	-	-	-
Torre-serona	-	-	-
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	-	-	-
Total	151	155	306

Solsonès	Q	C	Total
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	7	8
Guixers	-	1	1
Lladurs	-	-	-
Llobera	-	-	-
Molsosa, la	1	2	3
Navès	-	1	1
Odèn	-	-	-
Olius	2	-	2
Pinell de Solsonès	1	-	1
Pinós	-	-	-
Riner	1	-	1
Sant Llorenç de Morunys	-	1	1
Solsona	13	19	32
Total	19	31	50

Val d'Aran	Q	C	Total
Arres	-	-	-
Bausen	-	-	-
Bòrdes, es	-	-	-
Bossòst	-	-	-
Canejan	-	-	-
Les	-	-	-
Naut Aran	-	3	3
Vielha e Mijaran	8	15	23
Vilamòs	-	-	-
Total	8	18	26

Urgell	Q	C	Total
Agramunt	2	5	7
Anglesola	-	1	1
Belianes	-	-	-
Bellpuig	3	7	10
Castellserà	1	1	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	2	2	4
Guimerà	-	-	-
Maldà	-	2	2
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	-	-
Ossó de Sió	-	-	-
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	1	2
Tàrrega	27	29	56
Tornabous	1	3	4
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	-	3	3
Vilagrassa	-	1	1
Total	38	56	94

Tarragona

Alt Camp	Q	C	Total
Aiguamúrcia	6	4	10
Alcover	2	1	3
Alió	-	-	-
Bràfim	-	1	1
Cabra del Camp	1	-	1
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	-	-
Milà, el	-	-	-
Montferri	5	3	8
Mont-ral	1	-	1
Nulles	1	1	2
Pla de Santa Maria, el	-	-	-
Pont d'Armentera, el	1	-	1
Puigpelat	1	1	2
Querol	-	-	-
Riba, la	-	1	1
Rodonyà	-	-	-
Rourell, el	-	-	-
Vallmoll	-	1	1
Valls	9	40	49
Vilabella	1	-	1
Vila-rodona	4	4	8
Total	32	57	89

Baix Camp	Q	C	Total
Albiol, l'	2	3	5
Aleixar, l'	-	-	-
Alforja	1	2	3
Almoster	1	3	4
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	4	-	4
Borges del Camp, les	1	4	5
Botarell	-	-	-
Cambrils	27	78	105
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	2	-	2
Colldejou	-	-	-
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	-	-
Montbrió del Camp	3	4	7
Mont-roig del Camp	9	9	18
Prades	-	1	1
Pratdip	-	-	-
Reus	103	80	183
Riudecanyes	-	1	1
Riudecols	-	2	2
Riudoms	1	3	4
Selva del Camp, la	4	3	7
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	4	4
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	2	3
Total	159	199	358

Baix Ebre	Q	C	Total
Aldea, l'	2	-	2
Aldover	-	-	-
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	2	8	10
Ampolla, l'	5	6	11
Benifallet	-	-	-
Camarles	2	-	2
Deltebre	4	5	9
Paüls	1	-	1
Perelló, el	-	3	3
Roquetes	2	9	11
Tivenys	1	2	3
Tortosa	23	29	52
Xerta	2	-	2
Total	44	62	106

Baix Penedès	Q	C	Total
Albinyana	3	1	4
Arboç, l'	8	5	13
Banyeres del Penedès	7	10	17
Bellvei	3	2	5
Bisbal del Penedès, la	2	1	3
Bonastre	-	-	-
Calafell	18	26	44
Cunit	12	16	28
Llorenç del Penedès	3	2	5
Masllorenç	1	-	1
Montmell, el	3	2	5
Sant Jaume dels Domenys	9	3	12
Santa Oliva	3	-	3
Vendrell, el	40	51	91
Total	112	119	231

Conca de Barberà	Q	C	Total
Barberà de la Conca	-	1	1
Blancafort	-	-	-
Conesa	1	2	3
Espluga de Francolí, l'	2	2	4
Forès	-	-	-
Llorac	-	-	-
Montblanc	12	13	25
Passanant i Belltall	1	-	1
Piles, les	1	2	3
Pira	-	1	1
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	1	1
Santa Coloma de Queralt	3	6	9
Sarral	1	3	4
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	1	2	3
Vallclara	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	-	-	-
Vilanova de Prades	-	-	-
Vilaverd	1	-	1
Vimbodí i Poblet	2	1	3
Total	25	34	59

Montsià	Q	C	Total
Alcanar	10	17	27
Amposta	8	17	25
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	1	1
Mas de Barberans	-	1	1
Masdenverge	-	2	2
Sant Carles de la Ràpita	22	21	43
Sant Jaume d'Enveja	6	3	9
Santa Bàrbara	1	-	1
Sénia, la	2	2	4
Ulldecona	7	10	17
Total	56	74	130

Priorat	Q	C	Total
Bellmunt del Priorat	1	2	3
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	1	-	1
Cornudella de Montsant	3	1	4
Falset	1	-	1
Figuera, la	-	-	-
Gratallops	1	-	1
Guiamets, els	-	-	-
Lloar, el	-	-	-
Marçà	-	1	1
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	1	-	1
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	5	5
Porrera	-	-	-
Pradell de la Teixeta	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	-	-	-
Ulldemolins	-	-	-
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	-	-	-
Total	8	9	17

Ribera d'Ebre	Q	C	Total
Ascó	1	1	2
Benissanet	2	1	3
Flix	2	1	3
Garcia	-	-	-
Ginestar	1	-	1
Miravet	3	2	5
Móra d'Ebre	1	8	9
Móra la Nova	2	5	7
Palma d'Ebre, la	-	-	-
Rasquera	2	1	3
Riba-roja d'Ebre	1	-	1
Tivissa	1	-	1
Torre de l'Espanyol, la	-	-	-
Vinebre	-	-	-
Total	16	19	35

Tarragonès	Q	C	Total
Altafulla	1	2	3
Canonja, la	2	-	2
Catllar, el	1	3	4
Constantí	2	2	-
Creixell	5	5	10
Morell, el	-	3	3
Nou de Gaià, la	-	1	1
Pallaresos, els	2	8	10
Perafort	2	-	2
Pobla de Mafumet, la	-	2	2
Pobla de Montornès, la	3	5	8
Renau	-	-	-
Riera de Gaià, la	1	3	4
Roda de Barà	2	4	6
Salomó	-	-	-
Salou	14	22	36
Secuita, la	1	2	3
Tarragona	132	225	357
Torredembarra	7	9	16
Vespella de Gaià	-	-	-
Vilallonga del Camp	2	1	3
Vila-seca	9	14	23
Total	186	311	493

Terra Alta	Q	C	Total
Arnes	-	-	-
Batea	1	-	1
Bot	-	-	-
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	-	1
Fatarella, la	1	2	3
Gandesa	2	1	3
Horta de Sant Joan	2	2	4
Pinell de Brai, el	-	1	1
Pobla de Massaluca, la	-	-	-
Prat de Comte	-	-	-
Vilalba dels Arcs	-	-	-
Total	7	6	13

2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2011

1. Mapa del número de habitantes por queja según cada comarca

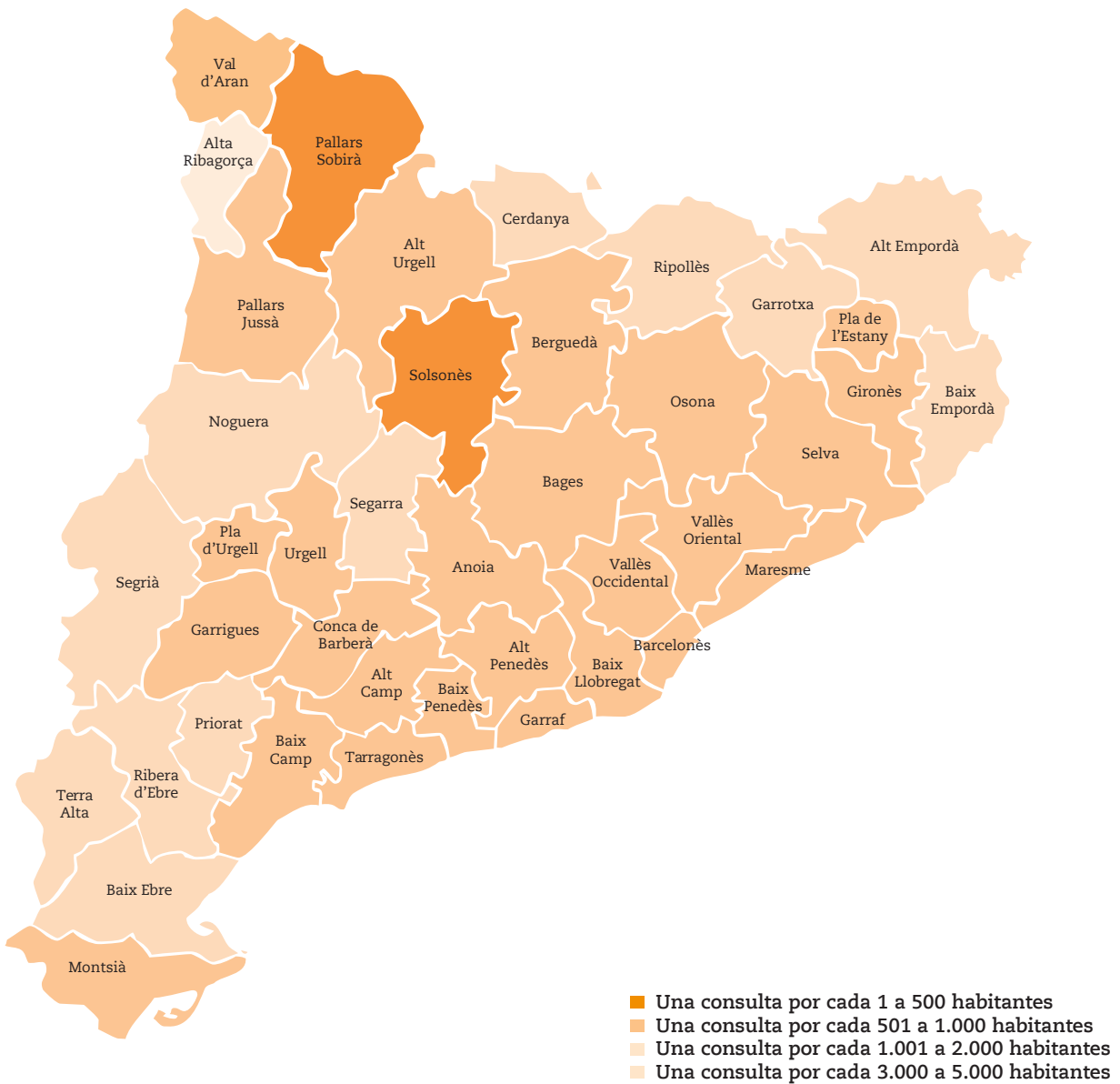


- Una queja por cada 1 a 1.000 habitantes
- Una queja por cada 1.001 a 2.000 habitantes
- Una queja por cada 2.001 a 3.000 habitantes



2. Número de habitantes por queja por cada comarca

	2011 	Q	 / Q
Una queja por cada 1 a 1.000 habitantes			
Alt Penedès	105.670	185	571
Pallars Jussà	14.374	21	684
Pallars Sobirà	7.548	11	686
Solsonès	13.808	19	727
Bages	185.865	234	794
Selva	172.280	216	798
Vallès Oriental	399.900	473	845
Barcelonès	2.246.280	2.649	848
Conca de Barberà	21.290	25	852
Baix Llobregat	803.705	921	873
Baix Penedès	101.115	112	903
Anoia	118.509	127	933
Garraf	146.469	156	939
Vallès Occidental	892.260	915	975
Urgell	37.396	38	984
Una queja por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Pla de l'Estany	31.169	31	1.005
Gironès	182.916	173	1.057
Maresme	434.897	410	1.061
Osona	154.204	144	1.071
Cerdanya	18.783	16	1.174
Baix Camp	191.947	159	1.207
Priorat	10.087	8	1.261
Val d'Aran	10.192	8	1.274
Baix Empordà	133.116	104	1.280
Montsià	72.261	56	1.290
Garrotxa	55.597	43	1.293
Berguedà	41.540	31	1.340
Noguera	40.231	30	1.341
Tarragonès	250.142	186	1.345
Segrià	207.633	151	1.375
Ripollès	26.393	19	1.389
Alt Camp	45.189	32	1.412
Ribera d'Ebre	23.889	16	1.493
Alt Urgell	22.008	13	1.693
Segarra	23.191	13	1.784
Alt Empordà	140.428	77	1.824
Terra Alta	12.847	7	1.835
Pla d'Urgell	37.265	20	1.863
Baix Ebre	82.634	44	1.878
Una queja por cada 2.001 a 3.000 habitantes			
Garrigues	20.306	10	2.031
Alta Ribagorça	4.284	2	2.142

3. Mapa de número de habitantes por consultas por cada comarca



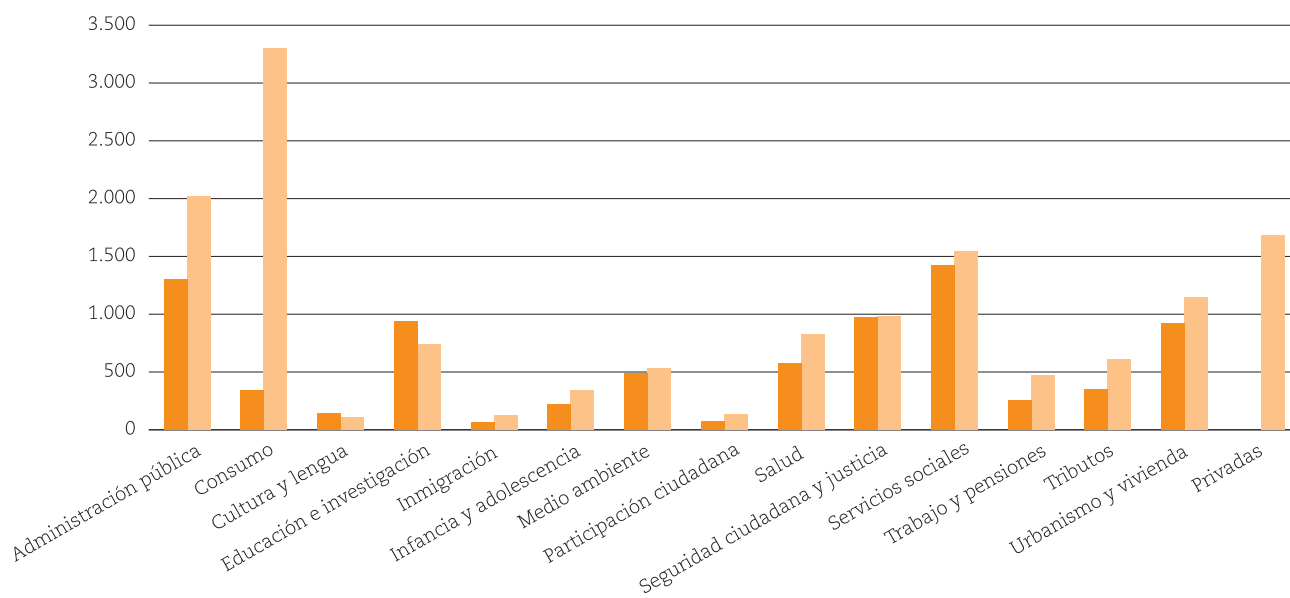
4. Número de habitantes por consultas por cada comarca

	2011 	C	 / C
Una consulta por cada 1 a 500 habitantes			
Solsonès	13.808	31	445
Pallars Sobirà	7.548	16	472
Una consulta por cada 501 a 1.000 habitantes			
Alt Penedès	105.670	210	503
Barcelonès	2.246.280	4248	529
Val d'Aran	10.192	18	566
Garraf	146.469	249	588
Bages	185.865	313	594
Anoia	118.509	191	620
Pallars Jussà	14.374	23	625
Conca de Barberà	21.290	34	626
Osona	154.204	242	637
Selva	172.280	270	638
Urgell	37.396	56	668
Vallès Oriental	399.900	576	694
Alt Urgell	22.008	31	710
Baix Llobregat	803.705	1.128	713
Maresme	434.897	577	754
Pla de l'Estany	31.169	41	760
Garrigues	20.306	26	781
Alt Camp	45.189	57	793
Tarragonès	250.142	311	804
Gironès	182.916	220	831
Baix Penedès	101.115	119	850
Vallès Occidental	892.260	1.045	854
Pla d'Urgell	37.265	39	956
Baix Camp	191.947	199	965
Berguedà	41.540	43	966
Montsià	72.261	74	977
Una consulta por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Alt Empordà	140.428	137	1.025
Baix Empordà	133.116	124	1.074
Noguera	40.231	37	1.087
Segarra	23.191	21	1.104
Priorat	10.087	9	1.121
Cerdanya	18.783	16	1.174
Ripollès	26.393	21	1.257
Ribera d'Ebre	23.889	19	1.257
Garrotxa	55.597	42	1.324
Baix Ebre	82.634	62	1.333
Segrià	207.633	155	1.340
Terra Alta	12.847	6	2.141
Una consulta por cada 3.000 a 5.000 habitantes			
Alta Ribagorça	4.284	1	4.284

3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2011

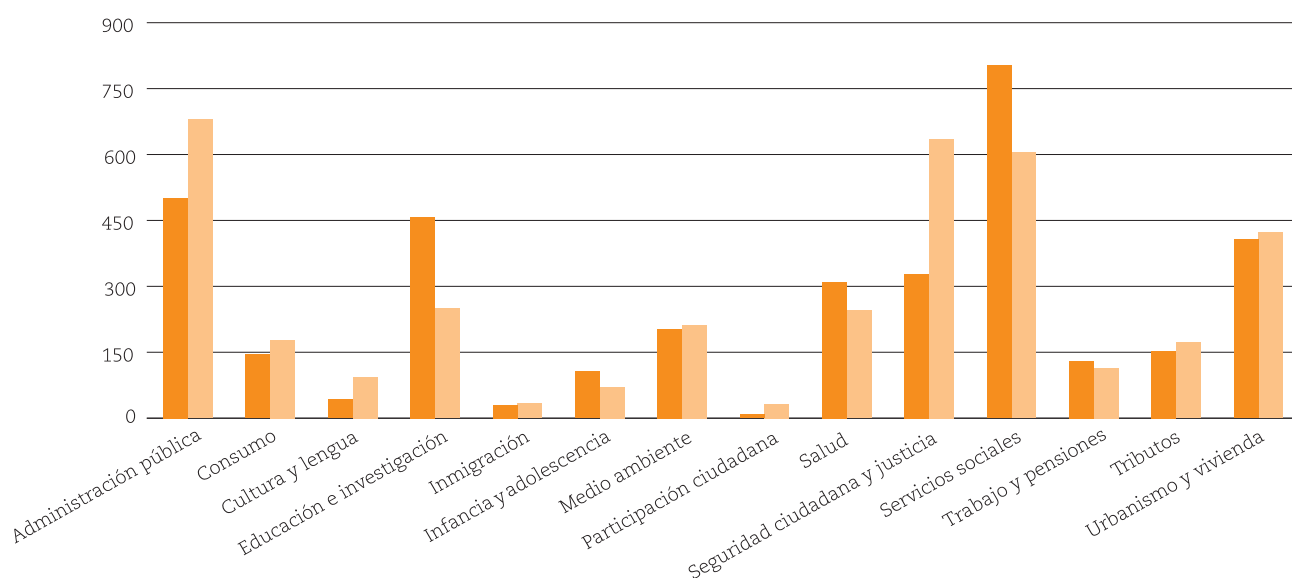
3.1. Actuaciones por materias

	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		■ Consultas		Total	
Administración pública	1.303	16,16%	9	7,83%	2.023	13,88%	3.335	14,65%
Consumo	344	4,27%	3	2,61%	3.302	22,65%	3.649	16,03%
Cultura y lengua	142	1,76%	2	1,74%	108	0,74%	252	1,11%
Educación e investigación	937	11,62%	25	21,74%	740	5,08%	1.702	7,48%
Inmigración	67	0,83%	3	2,61%	127	0,87%	197	0,87%
Infancia y adolescencia	224	2,78%	35	30,43%	338	2,32%	597	2,62%
Medio ambiente	487	6,04%	1	0,87%	536	3,68%	1.024	4,50%
Participación ciudadana	71	0,88%	3	2,61%	136	0,93%	210	0,92%
Salud	575	7,13%	5	4,35%	829	5,69%	1.409	6,19%
Seguridad ciudadana y justicia	974	12,08%	10	8,70%	984	6,75%	1.968	8,65%
Servicios sociales	1.422	17,63%	8	6,96%	1.542	10,58%	2.972	13,06%
Trabajo y pensiones	252	3,12%	3	2,61%	472	3,24%	727	3,19%
Tributos	349	4,33%	6	5,22%	613	4,20%	968	4,25%
Urbanismo y vivienda	918	11,38%	2	1,74%	1.145	7,85%	2.065	9,07%
Privadas	-	0,00%	-	0,00%	1.684	11,55%	1.684	7,40%
Total	8.065	100%	115	100%	14.579	100%	22.759	100%



3.2. Quejas iniciadas en el año 2011 por género*

	■ Mujeres		■ Hombres		Total	
Administración pública	501	42,46%	679	57,54%	1.180	100%
Consumo	145	44,89%	178	55,11%	323	100%
Cultura y lengua	43	31,39%	94	68,61%	137	100%
Educación e investigación	458	64,78%	249	35,22%	707	100%
Inmigración	30	47,62%	33	52,38%	63	100%
Infancia y adolescencia	106	59,89%	71	40,11%	177	100%
Medio ambiente	203	48,92%	212	51,08%	415	100%
Participación ciudadana	9	21,95%	32	78,05%	41	100%
Salud	310	55,86%	245	44,14%	555	100%
Seguridad ciudadana y justicia	328	34,06%	635	65,94%	963	100%
Servicios sociales	802	57,04%	604	42,96%	1.406	100%
Trabajo y pensiones	130	53,28%	114	46,72%	244	100%
Tributos	153	47,08%	172	52,92%	325	100%
Urbanismo y vivienda	406	48,97%	423	51,03%	829	100%
Total	3.624	49,21%	3.741	50,79%	7.365	100%

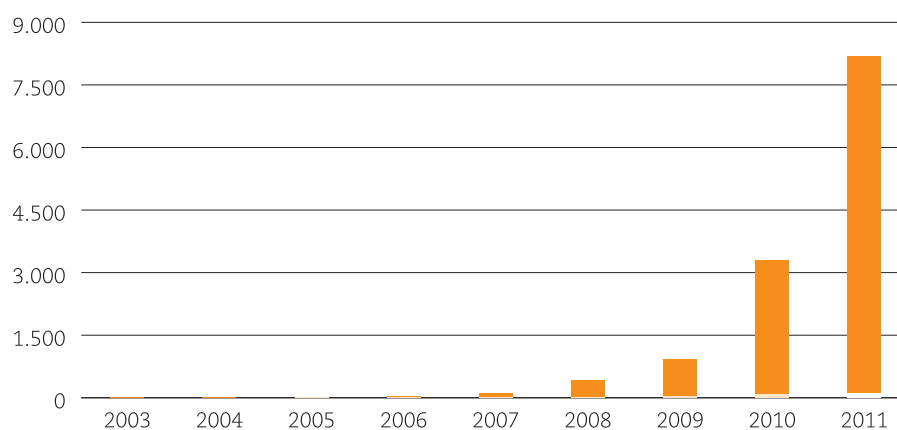


* Esta tabla se realiza en cumplimiento del artículo 64.4 de la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges. Los datos muestran desagregadas por sexos las quejas presentadas en la institución en el 2011. Las presentadas por personas jurídicas (676) y por administraciones (24) no forman parte de esta tabla; sumadas al total de quejas de la tabla, se obtiene la cifra de quejas recibidas durante el año 2011 (8.065).

3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2011

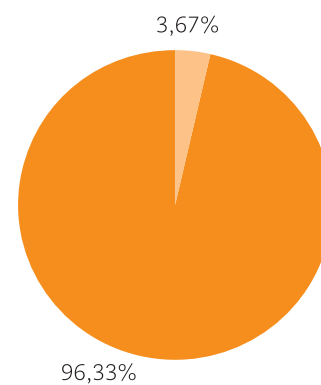
1. Distribución de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas el año 2011 por año de apertura

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
■ Queja	3	3	4	35	96	387	886	3202	8.065	12.681
■ Actuación de oficio	0	0	3	4	8	23	42	92	115	288
Total	3	3	7	39	104	410	928	3.294	8.180	12.969



2. Estado a fecha 31 de diciembre de 2011 de las actuaciones iniciadas en los últimos 10 años

■ Finalizadas (2002-2011)	133.886	96,33%
■ En tramitación (2002-2011)*	5.104	3,67%
inicio 2006	4	0%
inicio 2007	25	0,02%
inicio 2008	122	0,09%
inicio 2009	193	0,14%
inicio 2010	625	0,45%
inicio 2011	4.135	2,98%
Total actuaciones (2002-2011)	138.990	100%

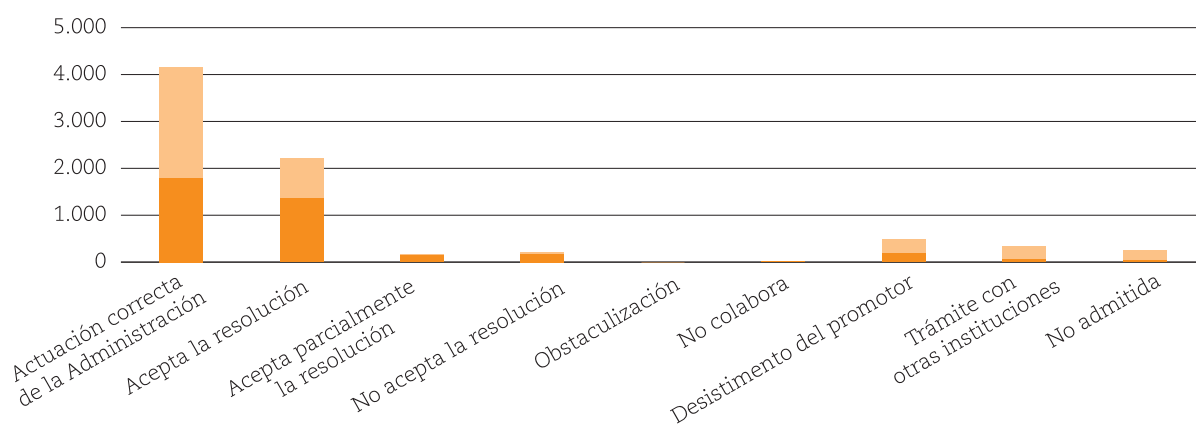


* Las actuaciones iniciadas antes del 2006 se han finalizado.

3. Situación de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) al finalizar el ejercicio 2011

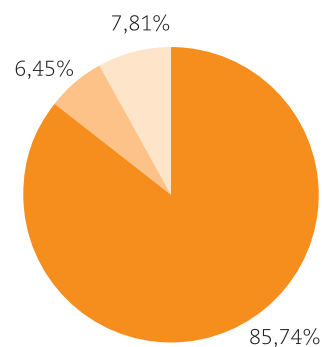
	< 2011	2011	Total	
Actuaciones en tramitación	1.013	4.135	5.148	39,69%
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	489	3.434	3.923	30,25%
Actuaciones posteriores a la resolución del Síndic	524	701	1.225	9,45%
Actuaciones finalizadas	3.741	3.824	7.565	58,33%
Actuación correcta de la Administración	17.96	2.351	4.147	31,98%
- Antes de la investigación del Síndic	905	1.560	2.465	19,01%
- Después de la investigación del Síndic	891	791	1.682	12,97%
Acepta la resolución	1.364	855	2.219	17,11%
Acepta parcialmente la resolución	149	18	167	1,29%
No acepta la resolución	171	31	202	1,56%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	18	0	18	0,14%
Desistimiento del promotor	190	291	481	3,71%
Trámite con otras instituciones	53	278	331	2,55%
No admitida	35	221	256	1,97%
Total	4.789	8.180	12.969	100%

Actuaciones finalizadas y no admitidas



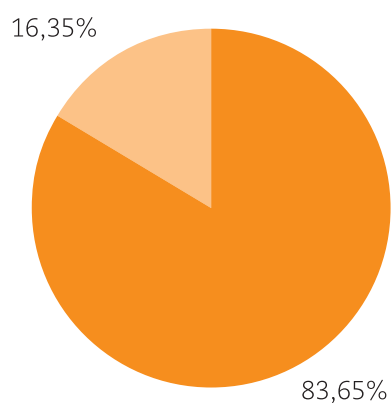
4. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	2.219	85,74%
■ Acepta parcialmente la resolución	167	6,45%
■ No acepta la resolución	202	7,81%
Total	2.588	100%



3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic

	Seguimiento en trámite	Seguimiento finalizado		Total		
		■ Completo	%		■ No completo	%
Administración pública	19	8	7,69%	4	3,85%	31
Consumo	9	1	0,96%	-	0,00%	10
Educación e investigación	50	6	5,77%	2	1,92%	58
Infancia y adolescencia	26	5	4,81%	-	0,00%	31
Medio ambiente	8	19	18,27%	5	4,81%	32
Participación ciudadana	3	6	5,77%	1	0,96%	10
Salud	1	2	1,92%	-	0,00%	3
Seguridad ciudadana y justicia	9	3	2,88%	1	0,96%	13
Servicios sociales	130	31	29,81%	3	2,88%	164
Trabajo y pensiones	1	-	0,00%	-	0,00%	1
Tributos	-	1	0,96%	-	0,00%	1
Urbanismo y vivienda	10	5	4,81%	1	0,96%	16
Total	266	87	83,65%	17	16,35%	370



3.5. Resoluciones no aceptadas

1. Administración pública (68)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-04642/2007	Ayuntamiento de La Garriga	Presuntas irregularidades en el procedimiento sancionador por infracción de tráfico y falta de identificación del responsable.
Q-00095/2008	Diputació de Barcelona Ayuntamiento del Prat de Llobregat	Presuntas irregularidades en la notificación de un expediente sancionador por una infracción de tráfico.
AO-00984/2008	Departamento de Interior	Actuación de oficio sobre la presentación del seguro obligatorio de los vehículos a requerimiento de los agentes de tráfico.
Q-02840/2008	Ayuntamiento de Blanes	Presuntas irregularidades en la notificación de una sanción de tráfico.
Q-03215/2008	Ayuntamiento de Premià de Mar	Presuntas irregularidades en un contrato de concesión demanial de uso privativo de prestación del servicio de aparcamiento público.
Q-05190/2008	Diputación de Tarragona	Presuntas irregularidades en la notificación de diversas sanciones de tráfico.
Q-00335/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta a un recurso contra el embargo de la deuda correspondiente a una sanción de tráfico sin notificación previa.
Q-01174/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el retraso de la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q-01613/2009	Ayuntamiento de Salou	Presuntas irregularidades en la inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial por caducidad.
Q-02608/2009	Departamento de Bienestar y Familia Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la actuación de la Administración en la solicitud de un volante de empadronamiento de un familiar y con la respuesta a la reclamación.
Q-02720/2009	Departamento de Interior	Desestimación, por parte del Servicio Catalán de Tráfico, por presunción de veracidad del agente, de las alegaciones contra una resolución sancionadora por circular con un pasajero sin un sistema de sujeción homologado.
Q-03281/2009	Departamento de Interior	Falta de notificación por parte del Servicio Catalán de Tráfico de una sanción impuesta por una infracción de tráfico a causa de un error en la dirección.
Q-04233/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el embargo llevado a cabo por el Instituto Municipal de Hacienda por acumulación de infracciones de tráfico.
Q-04435/2009	Ayuntamiento de Torroella de Montgrí	Desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños personales causados por una caída.
Q-04455/2009	Diputació de Tarragona Ayuntamiento del Vendrell	Presuntas irregularidades en la tramitación de un procedimiento sancionador de tráfico en la notificación y la ratificación del agente denunciante.
Q-05026/2009	Ayuntamiento de Alella	Falta de respuesta a un recurso de reposición interpuesto contra la resolución que desestima una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q-05153/2009	Departamento de Economía y Conocimiento	Falta de respuesta a una denuncia de defunción intestada.
Q-05294/2009	Departamento de Interior	Disconformidad con la actuación del Servicio Catalán de Tráfico por la duplicidad de una sanción por una misma infracción de tráfico.
Q-05389/2009	Departamento de Interior	Falta de resolución del Servicio Catalán de Tráfico en un recurso extraordinario de revisión por presunta irregularidad en la notificación de una provisión de apremio en un expediente sancionador.
Q-05438/2009	Diputación de Girona Ayuntamiento de Cassà de la Selva	Disconformidad con un procedimiento sancionador de tráfico por incumplir la obligación de identificar al conductor infractor.
Q-05528/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta a una solicitud de aplazamiento de las pruebas en un concurso oposición por la previsible coincidencia con la fecha prevista de parto.

Q-00115/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con la sanción de tráfico impuesta a partir de la fotografía captada por un radar porque el vehículo registrado en la imagen no pertenece a la persona sancionada.
Q-00230/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con la incoación de un expediente sancionador por parte del Servicio Catalán de Tráfico por falta de identificación del responsable de una infracción.
Q-00292/2010	Departamento de Interior	Falta de resolución por parte del Servicio Catalán de Tráfico de un recurso de alzada contra una resolución sancionadora por una infracción de tráfico.
Q-03513/2010	Departamento de Enseñanza Consorcio de Educación de Barcelona	Disconformidad con la revocació de una comissió de serveis de una docent de un centre d'ensenyament secundari de Barcelona.
Q-00635/2010	Diputació de Barcelona Ayuntamiento de El Prat de Llobregat	Presuntas irregularidades en la tramitació de un expediente sancionador per una infracció de tráfico.
Q-00750/2010	Departamento de Interior	Falta de notificación previa del Servicio Catalán de Tráfico de una provisió de apremio de tres expedientes sancionadores.
Q-00855/2010	Departamento de Interior	Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico con relación al recurso d'alzada presentado por la persona interesada contra una multa.
Q-00888/2010	Ayuntamiento de Cunit	Disconformidad con la sanción impuesta por dejar cajas de cartón junto a un contenedor, infringiendo así el Reglamento municipal de residuos.
Q-01013/2010	Departamento de Justicia	Disconformidad con la denegació de la petición de realizar un curso selectivo específico para las funcionarias en prácticas embarazadas o que se encuentran disfrutando del permiso de maternidad.
Q-01364/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de respuesta a la petición de las copias de las solicitudes de ayuda por menor a cargo a fin de poder esclarecer una irregularidad cometida en éstas que ha provocado una reclamación por duplicidad en la solicitud de los progenitores.
Q-01450/2010	Ayuntamiento de Ripollet	Disconformidad con la resolución por la que se desestima la reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios causados por una caída en la carretera de Barcelona a consecuencia del mal estado de la acera.
Q-01690/2010	Consejo Comarcal de La Selva	Presuntas irregularidades en la notificación de un expediente sancionador por una infracción de tráfico.
Q-01830/2010	Ayuntamiento de Gavà	Disconformidad por la resolución de inadmisión de una solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial.
Q-01975/2010	Departamento de Interior	Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico a las alegaciones presentadas contra dos sanciones por exceso de velocidad.
Q-02310/2010	Ayuntamiento de Mollet del Vallès	Falta de respuesta a un recurso de reposición contra la resolución de una adscripción en comisión de servicios con relación a las retribuciones básicas.
Q-02338/2010	Ayuntamiento de Salt	Disconformidad con la sanción impuesta por estacionar en un vado por falta de pruebas.
Q-02355/2010	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Disconformidad con la inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial por extemporánea.
Q-02423/2010	Ayuntamiento de Granollers	Presuntas irregularidades en la notificación de un expediente sancionador por una infracción de tráfico.
Q-02563/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con la tramitació de una sanción de tráfico por parte del Servicio Catalán de Tráfico por identificación incorrecta del conductor.
Q-02695/2010	Departamento de Empresa y Empleo	Disconformidad con la denegación de una solicitud de subvención para la promoción del empleo autónomo.

Q-02723/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con el Servicio Catalán de Tráfico por la sanción impuesta por conducir haciendo uso de dispositivos de telefonía móvil que requieren intervención manual del conductor.
Q-02732/2010	Ayuntamiento de Granollers	Disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador por un error formal en la denuncia.
Q-04363/2010	Universidad de Barcelona	Falta de respuesta a la solicitud de un certificado.
Q-05129/2010	Ayuntamiento de Sant Guim de la Plana	Disconformidad con la incoación de un expediente sancionador por la representación de un pesebre viviente en el municipio de Sant Guim de la Plana.
Q-05390/2010	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la tasa por la prestación del servicio de grúa municipal impuesto a un vehículo.
Q-05445/2010	Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	Disconformidad con la sanción impuesta por no obedecer una señalización vertical temporal de estacionamiento prohibido.
Q-05675/2010	Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	Falta de respuesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los daños sufridos a consecuencia de una caída en la vía pública.
Q-00495/2011	Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	Disconformidad con la sanción impuesta por la infracción de la Ordenanza municipal reguladora de tenencia de animales.
Q-00580/2011	Departamento de Interior	Disconformidad con la desestimación por parte del Servicio Catalán de Tráfico de las alegaciones formuladas contra una denuncia por conducir haciendo uso de dispositivos de telefonía móvil que requieren intervención manual del conductor.
Q-00618/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00635/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00643/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00645/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00646/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00649/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00650/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00669/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00699/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-00915/2011	Departamento de Justicia	Falta de resolución de un recurso.

Q-01910/2011	Departamento de Interior	Disconformidad con la sanción impuesta por no obedecer una señal de zona de estacionamiento limitado a dos minutos.
Q-02295/2011	Ayuntamiento del Papiol	Disconformidad con el nombramiento interino en la categoría de sargento de un policía local que no dispone de la titulación legal y reglamentariamente exigida.
Q-04702/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-07195/2011	Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-5226/2011	Departamento de Salud	Presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Catalán de la Salud en la convocatoria para cubrir plazas vacantes de la categoría profesional de diplomado/a sanitario/a de enfermería (subgrupo A2) de atención primaria.
Q-02095/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Presuntas irregularidades en la tramitación de un expediente sancionador por circular con un vehículo que no dispone de autorización administrativa.
Q-02297/2009	Ayuntamiento de Falset	Falta de respuesta a la instancia presentada relativa a una denuncia por estacionamiento incorrecto.

2. Consumo (3)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
AO-01156/2009	Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	Actuación de oficio sobre la adecuación del sistema de tarificación social que se aplica a las personas mayores y a los discapacitados.
Q-02389/2009	Ayuntamiento de Àger	Falta de respuesta del Ayuntamiento a una reclamación por supuestas irregularidades en la gestión del suministro de agua a partir de la concesión del servicio a una empresa suministradora.
Q-00161/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la limitación del título de transporte T-12 a una única corona tarifaria.

3. Cultura y lengua (2)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-00393/2009	Ayuntamiento de Reus	Denegación del envío en castellano de una incoación y de la propuesta de resolución de un procedimiento sancionador.
Q-04569/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta a un recurso interpuesto por vulneración de la opción lingüística en las pruebas de acceso al cuerpo de bomberos.

4. Educación e investigación (26)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-05901/2006	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta a la reclamación interpuesta por el incumplimiento del horario lectivo de un centro de educación infantil y primaria integrado en la zona escolar rural del Bages.
Q-13685/2006	Departamento de Enseñanza	Falta de escuela pública de educación especial en la comarca de Osona.
Q-00756/2007	Departamento de Enseñanza	Falta de espacio de patio suficiente en un centro de secundaria de Bellaterra.
Q-01149/2008	Departamento de Enseñanza	Falta de escuela pública de educación especial en la comarca de Osona.
Q-01174/2008	Departamento de Enseñanza	Falta de escuela pública de educación especial en la comarca de Osona.
Q-01477/2008	Departamento de Enseñanza Ayuntamiento de Olèrdola	Falta de respuesta a la reclamación por el proyecto de ampliación de una escuela del municipio.
Q-02511/2008	Departamento de Enseñanza Consortio de Educación de Barcelona	Disconformidad con el procedimiento utilizado en la segunda elección de plaza escolar para las familias que no han tenido acceso a los centros solicitados en Barcelona.
Q-02690/2008	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta a la denuncia formulada por las reacciones de carácter abusivo de un profesor de un centro de secundaria de Barcelona.
Q-02772/2008	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la falta de impartición de la sexta hora en un centro especializado en educación especial del municipio de El Vendrell.
Q-01000/2009	Departamento de Enseñanza Consejo Comarcal de Osona	Inadmisión de un alumno en el servicio de acogida de la sexta hora en un centro de educación infantil y primaria porque el servicio se presta únicamente a hermanos.
Q-02681/2009	Departamento de Enseñanza Consortio de Educación de Barcelona	Falta de previsión en la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas especiales en un centro de educación infantil y primaria de Barcelona.
Q-04138/2009	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta a las reclamaciones efectuadas porque una escuela concertada de Sant Adrià de Besòs obliga a adquirir el uniforme a través del propio centro escolar.
Q-04801/2009	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta a la denuncia efectuada por la imposición del uso del uniforme escolar por parte de la dirección de una escuela concertada de Sant Adrià de Besòs.
Q-05307/2009	Consejo Comarcal de Osona	Denegación de las solicitudes de becas de comedor escolar a alumnos asignados por el Departamento de Educación a una escuela de Sant Hipòlit de Voltregà.
Q-01605/2009	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta y de actuación de la Inspección de Educación ante la reclamación efectuada porque la Asociación de madres y padres de alumnos de una escuela de Ripollet no respeta la atención especial a los alumnos con alergias alimenticias.
Q-00569/2010	Consejo Comarcal de la Segarra	Denegación de una solicitud de transporte escolar a un alumno escolarizado en un municipio que no es el de residencia.
Q-01642/2010	Departamento de Enseñanza	Falta de actuación ante la denuncia de una presunta situación de asedio en un centro educativo de Sant Just Desvern.
Q-02457/2010	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la fusión en un solo centro de un centro de educación infantil y primaria y de un instituto de educación secundaria en El Prat de Llobregat.
Q-03212/2010	Ayuntamiento de Castelldefels	Exclusión de los abuelos como miembros de la unidad familiar en el cálculo de la renta per cápita para las cuotas de parvulario municipal.
Q-04199/2010	Departamento de Enseñanza	Disconformidad por la falta de admisión de una alumna en una escuela de Sant Feliu de Llobregat.
Q-04312/2010	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la denegación de la ayuda para libros de texto a dos alumnos.

Q-04621/2010	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la provisión de técnicos de educación infantil en las escuelas de Cataluña.
Q-05863/2010	Departamento de Enseñanza	Falta de actuación de la Dirección General de Atención Educativa ante el cambio de centro escolar promovido por un progenitor sin el consentimiento del otro.
Q-00749/2011	Consejo Comarcal del Alt Empordà	Disconformidad por la denegación de una ayuda de comedor.
Q-02314/2011	Consorcio de Educación de Barcelona	Desacuerdo con la tramitación de una solicitud de preinscripción en un centro de educación infantil y primaria.
Q-02999/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la inadmisión de un alumno en un programa de cualificación profesional inicial.

5. Inmigración (1)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-05778/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia Ayuntamiento de Salt	Disconformidad con los criterios aplicados por el consistorio para la elaboración de los informes de arraigo.

6. Infancia y adolescencia (6)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-15552/2006	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad por la suspensión de la tutela de una menor que se encuentra en Pakistán por razones de competencia territorial.
Q-03785/2006	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de información sobre las ayudas por adopción múltiple.
Q-00177/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia	Denegación de una ayuda por adopción por el hecho de que el menor adoptado era mayor de doce años.
Q-02623/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con la falta de régimen de visitas a dos menores tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
AO-05288/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia	Actuación de oficio sobre la flexibilización de los plazos para las solicitudes de ayudas por adopción internacional.
AO-00708/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia Ayuntamiento de Dosrius	Actuación de oficio sobre las condiciones de seguridad en los parques de atracciones de aventura.

7. Medio ambiente (13)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-03578/2007	Departamento de Salud Ayuntamiento de Palafrugell	Falta de actuación ante la reclamación por molestias de un local de restauración sin licencia.
Q-02192/2008	Ayuntamiento de Esparreguera	Falta de actuación suficiente ante las reclamaciones por las molestias que provocan los ruidos de un bar.
Q-02205/2008	Ayuntamiento de Esparreguera	Falta de actuación suficiente ante las reclamaciones por las molestias que provocan los ruidos de un bar.
Q-02206/2008	Ayuntamiento de Esparreguera	Falta de actuación suficiente ante las reclamaciones por las molestias que provocan los ruidos de un bar.
Q-03318/2008	Ayuntamiento de Vic	Falta de actuación ante las reclamaciones por los ruidos producidos por un local habilitado como equipamiento cultural.
Q-04125/2008	Departamento de Territorio y Sostenibilidad Ayuntamiento de Alcoletge	Falta de actuación ante las reclamaciones efectuadas por las molestias por los ruidos nocturnos causados por una empresa de congelación.
Q-04304/2008	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de actuación ante las reclamaciones reiteradas por molestias por ruidos provenientes del funcionamiento de un ascensor de la finca vecina.
Q-05269/2008	Ayuntamiento de Castellbisbal	Falta de ejecución subsidiaria de una resolución de restauración de un paraje en el que se vertieron toneladas de tierra de unas obras.
Q-04448/2009	Ayuntamiento de Sant Martí Sarroca	Disconformidad con la actuación del consistorio en la tramitación del permiso municipal ambiental para un bar.
Q-05009/2009	Ayuntamiento de Sidamon	Falta de actuación suficiente ante las reclamaciones por las molestias ocasionadas por ruidos de un vecino.
Q-05850/2009	Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	Falta de actuación suficiente ante las múltiples reclamaciones por molestias ocasionadas por ruidos y humos procedentes de un establecimiento de restauración.
Q-00582/2010	Ayuntamiento de Cambrils	Falta de información y de actuación ante las reclamaciones por la instalación de una antena.
Q-02410/2010	Departamento de Territorio y Sostenibilidad Ayuntamiento de Cubelles	Falta de respuesta a un escrito presentado en relación con las molestias causadas por la actividad de un chiringuito de playa.

8. Participación ciudadana (1)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-03961/2009	Ayuntamiento de Gadesa	Falta de resolución de un recurso interpuesto por un grupo municipal contra la resolución denegatoria del acceso a la consulta de los datos del registro general.

9. Salud (4)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-00194/2008	Departamento de Salud	Disconformidad con la atención recibida en el Hospital General de Bellvitge.
Q-06040/2010	Departamento de Salud	Disconformidad con la mala calidad del servicio de catering que se sirve a los pacientes ingresados en algunos centros asistenciales.
Q-00097/2011	Departamento de Salud	Disconformidad con la demora en la cita para unas pruebas médicas en el Hospital Residencia Sant Camil de Sant Pere de Ribes.
Q-01951/2011	Departamento de Salud	Disconformidad con el coste del servicio telefónico habilitado para pedir hora de visita en los centros de atención primaria.

10. Seguridad ciudadana (8)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-04316/2009	Tribunal de Justicia de Cataluña Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona Ilustre Colegio de Procuradores de los Tribunales de Tarragona	Falta de respuesta del Juzgado de Primera Instancia número 6 de El Vendrell a dos reclamaciones por lentitud en la resolución de una demanda.
Q-04367/2009	Departamento de Justicia	Queja de un interno de un centro penitenciario relativa a diversas cuestiones relacionadas con su tratamiento penitenciario.
Q-04711/2009	Colegio de Médicos de Barcelona	Falta de respuesta a las denuncias por la actuación profesional de dos médicos.
Q-05210/2009	Departamento de Justicia	Denegación de una solicitud urgente de cambio de centro penitenciario por incompatibilidades con una funcionaria.
Q-06023/2009	Departamento de Justicia	Denuncia de presuntos malos tratos a una interna en un centro penitenciario.
AO-04797/2010	Tribunal Superior de Justicia de Cataluña Departamento de Justicia	Actuación de oficio por presuntas disfunciones en el Departamento de Justicia en los supuestos de pagos avanzados de los peritajes.
Q-05338/2010	Departamento de Interior Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el trato recibido por parte de un agente de la autoridad.
Q-00362/2011	Departamento de Justicia	Disconformidad con la aplicación de un protocolo de seguridad en un centro penitenciario.

11. Servicios sociales (21)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-03505/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia	Presuntas irregularidades en la notificación de la adjudicación de una plaza en una residencia.
Q-04382/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia Departamento de Salud	Reclamación por el retraso en la resolución de la solicitud de plaza en un centro para enfermos mentales.
Q-04699/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona	Falta de resolución de la reclamación previa para la valoración del grado de dependencia reconocido.
Q-05638/2008	Departamento de Bienestar Social y Familia	Denegación de una ayuda en el marco del Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidades y falta de resolución del recurso de alzada interpuesto contra dicha resolución.
Q-00457/2009	Ayuntamiento de Cardedeu	Falta de respuesta a la solicitud de concesión de una plaza de estacionamiento para discapacitados.
Q-00696/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Presuntas irregularidades en la resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y a las prestaciones vinculadas.
Q-00703/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Presuntas irregularidades en la resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y a las prestaciones vinculadas.
Q-02473/2009	Departament de Benestar Social i Família Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda	Falta de resolución de una solicitud de revisión del grado de dependencia.
Q-03482/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Lentitud en la resolución de la solicitud de plaza en un centro residencial para personas con discapacidad.
Q-00051/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona	Falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
Q-00098/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
Q-00552/2010	Ayuntamiento de Castellar del Vallès	Falta de respuesta a una solicitud de reserva de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

AO-01197/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Actuación de oficio sobre la efectividad del derecho a los servicios y a las prestaciones de dependencia incluidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
Q-01295/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de respuesta a un escrito de alegaciones con relación a una solicitud del título de familia numerosa.
Q-02323/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución de la revisión del reconocimiento de la situación de dependencia.
Q-02452/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones vinculadas.
Q-02518/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones vinculadas.
Q-02800/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución sobre la gestión de una solicitud de prestación económica para el mantenimiento de las necesidades básicas.
Q-00150/2011	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con el procedimiento de renovación del título de familia numerosa.
Q-02513/2011	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con la desestimación de la revisión del grado de dependencia.
Q-02801/2011	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con la revisión de discapacidad.

13. Tributos (19)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-02388/2007	Ayuntamiento de Olot	Falta de respuesta a una reclamación por la aplicación de una tasa de ocupación temporal de la vía pública a un afilador.
Q-04960/2008	Diputación de Girona Ayuntamiento de Castelló d'Empúries	Disconformidad con la liquidación del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana correspondiente a la transmisión de una finca en Castelló d'Empúries.
Q-00242/2009	Diputación de Barcelona	Disconformidad con el Organismo de Gestión Tributaria por el requerimiento de pago del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) por derivación de responsabilidad.
Q-02011/2009	Ayuntamiento de Canet de Mar	Cobro de una tasa urbanística por la solicitud de inspección de unas obras supuestamente ilegales.
Q-03093/2009	Diputación de Barcelona	Disconformidad con el abono del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica del Ayuntamiento de Tiana de un vehículo entregado a la policía local del Ayuntamiento de Badalona.
Q-03160/2009	Diputación de Barcelona Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	Disconformidad con la falta de respuesta por parte del Organismo de Gestión Tributaria a una solicitud de aplicación de la exención del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica por razón de discapacidad.
Q-03464/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta del Ayuntamiento a dos solicitudes de rectificación del IBI de una propiedad, de acuerdo con una resolución de la Gerencia del Catastro.
Q-04574/2009	Ayuntamiento de Torredembarra	Disconformidad por la discriminación con relación a las condiciones del pago íntegro del IBI respecto al fraccionado y domiciliado.
Q-04947/2009	Ayuntamiento de Castellar del Vallès	Disconformidad con la desestimación de un recurso contra la liquidación de la tasa de vados sin reserva de la vía pública.
Q-05739/2009	Diputación de Barcelona	Disconformidad con el Organismo de Gestión Tributaria por un procedimiento de derivación de una deuda del IBI de una finca de la que la promotora aún no era titular.

Q-01355/2010	Departamento de Economía y Conocimiento	Disconformidad con las liquidaciones notificadas en concepto de Impuesto sobre sucesiones y donaciones porque no se había aplicado la reducción del 95 por ciento del valor de la vivienda habitual del causante.
Q-01950/2010	Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	Disconformidad con el procedimiento de acreditación de la discapacidad en la exención del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.
Q-02553/2010	Consejo Comarcal de l'Anoia Ayuntamiento de Igualada Ayuntamiento de Òdena	Disconformidad con la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la utilización de las instalaciones deportivas por aplicar un trato distinto a las personas empadronadas en el municipio y las que no lo están.
Q-03232/2010	Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	Falta de aplicación retroactiva del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica para personas con discapacidad.
Q-04311/2010	Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú	Disconformidad con la actuación del consistorio por haber liquidado la totalidad de la cuota del IBI de una finca en el ejercicio del 2010.
Q-02086/2010	Diputación de Barcelona	Disconformidad con la desestimación del Organismo de Gestión Tributaria de un recurso de reposición por no reconocer el derecho a la bonificación por familia numerosa en la cuota del IBI.
Q-01162/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el Instituto Municipal de Hacienda por la liquidación del precio público de residuos urbanos.
Q-01163/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con el Instituto Municipal de Hacienda por la liquidación del precio público de residuos urbanos.
Q-02223/2011	Departamento de Economía y Conocimiento	Disconformidad con la resolución de la Agencia Tributaria de Cataluña que deniega el retorno del importe del Impuesto de transmisiones patrimoniales.

14. Urbanismo y vivienda (29)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q-03278/2003	Ayuntamiento de Salou	Disconformidad con la interpretación del Plan general de 1992 sobre el uso de aparcamiento en los garajes privados.
Q-03764/2004	Ayuntamiento de Figueres	Denegación de una solicitud de acceso al expediente de licencia de obras.
Q-15297/2006	Ayuntamiento de Caldes de Montbui	Falta de ejecución de un decreto de restauración de la realidad alterada por las obras de edificación en una parcela.
Q-05163/2006	Departamento de Territorio y Sostenibilidad Ayuntamiento de Cambrils	Disconformidad por la concesión del permiso de construcción de un edificio que presenta presuntas irregularidades.
Q-05523/2007	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta a la reclamación por unas obras presuntamente ilegales.
Q-01503/2008	Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès	Disconformidad con la obstaculización de la tramitación de un programa de actuación urbanística.
Q-02828/2008	Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	Falta de ejecución de la orden de derribo de una obra ilegal
Q-03526/2008	Ayuntamiento de Vinyols i els Arcs	Falta de ejecución de una resolución que obligaba a la demolición de un muro ilegal.
Q-03744/2008	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Obstaculización de la participación ciudadana en el trámite de información pública del Plan director urbanístico del área residencial estratégica (ARE) del Camp de Tarragona.
Q-03849/2008	Ayuntamiento de la Canonja	Falta de participación ciudadana en el trámite de información pública del Plano director urbanístico del ARE del Campo de Tarragona.
Q-04651/2008	Ayuntamiento de Subirats	Denegación de una licencia para realizar un movimiento de tierras dentro de una finca propiedad del promotor.
Q-04776/2008	Ayuntamiento de Riells i Viabrea	Falta de actuación ante las reiteradas reclamaciones por la ausencia de servicios básicos.

Q-04824/2008	Ayuntamiento de Vic	Falta de respuesta y de actuación ante las reclamaciones por el peligro que supone una casa afectada pendiente de derribo.
Q-04990/2008	Ayuntamiento de Valls	Falta de ejecución de una orden de restauración de la realidad física alterada.
Q-05489/2008	Ayuntamiento de Riells i Viabrea	Falta de respuesta del Ayuntamiento a las reclamaciones por unas obras en una parcela que suponen un peligro para los peatones.
Q-01182/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Impedimentos para la participación ciudadana en el Plan director urbanístico del ARE del ámbito del Baix Llobregat.
Q-01413/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Impedimentos para la participación ciudadana en el Plan director urbanístico de las ARE del ámbito del Barcelonès, en concreto en el ARE de Safaretjos del municipio de Santa Coloma de Gramenet.
Q-03384/2009	Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet	Impedimentos para la participación ciudadana en el Plan director urbanístico de las ARE del ámbito del Barcelonès, en concreto en el ARE de Safaretjos del municipio de Santa Coloma de Gramenet.
Q-03451/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Falta de respuesta a las alegaciones presentadas contra la resolución denegatoria de la ayuda a la rehabilitación para la instalación de un ascensor.
Q-04016/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Falta de respuesta a un recurso de alzada contra la denegación de la ayuda para pagar el alquiler a arrendatarios en riesgo de exclusión social.
Q-04796/2009	Ayuntamiento de Cardedeu	Falta de respuesta a las reclamaciones por la aplicación presuntamente incorrecta de un decreto de alcaldía relativo a un derribo.
Q-05346/2009	Ayuntamiento de Corbera de Llobregat	Falta de actuación ante la reclamación formulada por las molestias causadas por el estacionamiento de vehículos en la acera de varias calles.
Q-05458/2009	Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	Falta de respuesta a diversas solicitudes de información urbanística sobre la parcela de una urbanización.
Q-05512/2009	Ayuntamiento de Sitges	Disconformidad con la exclusión de una alegación sobre una finca en el Plan de ordenación urbanística municipal.
Q-05805/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad Ayuntamiento de Barberà del Vallès	Impedimentos para la participación ciudadana en el Plan director del ARE del Sector Estación, de Barberà del Vallès.
Q-04739/2010	Ayuntamiento de Puigcerdà	Falta de respuesta a un escrito de denuncia por la realización de obras en unas casas unifamiliares.
Q-05520/2010	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Queja a Adigsa por los desperfectos que presentan unas viviendas de protección oficial.
Q-06048/2010	Ayuntamiento de Vilablareix	Disconformidad con la actuación del consistorio ante las dificultades para el acceso a un garaje particular.
Q-00747/2011	Ayuntamiento de Vilassar de Mar	Falta de actuación con relación a las obras que se llevan a cabo en un solar del municipio.

3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones

1. Obstaculización

El artículo 61.2 de la Ley del Síndic de Greuges determina que se considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, organismos, empresas y personas referidos en el artículo 26 en los siguientes supuestos:

a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, informaciones, datos y documentación necesarios en el curso de una investigación.

b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a los que tengan que acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

En el ejercicio correspondiente al 2011 no se han producido, en ninguno de los expedientes tramitados, los impedimentos contenidos en el artículo mencionado anteriormente. Cabe decir que a partir del pasado mes de noviembre el Síndic de Greuges procedió a citar en día y hora concretos a las administraciones que injustificadamente dilataban la respuesta a la solicitud de información. El objetivo de la citación era que las administraciones citadas entregasen sin más demora la información, con la advertencia de que en caso de no hacerlo se consideraría que obstaculizaban la actuación del Síndic.

En todas las citaciones realizadas desde principios de noviembre hasta finales de diciembre, las administraciones afectadas se personaron o dieron traslado de la información requerida. En consecuencia, el proceso de posible obstaculización de la actuación del Síndic ha quedado, en todos los casos, sin efecto.

2. Falta de colaboración

En el apartado b del artículo 61.1 de la Ley del Síndic de Greuges establece que existe una falta de colaboración de las administraciones, organismos, empresas y personas referidos en el artículo 26 con el Síndic de Greuges si no dan respuesta, cuando son requeridos, a las sugerencias o recomendaciones efectuadas por el Síndic.

El 2011 un total de 16 administraciones, que afectan a 20 expedientes tramitados por el Síndic de Greuges, han incurrido en una falta de colaboración por el hecho de no atender los requerimientos establecidos en la ley.

A continuación, se da cuenta de la falta de colaboración de las administraciones:

Queja	Administración	Asunto
Q-4305/2007	Ayuntamiento de Bigues i Riells	Inactividad y falta de respuesta ante una denuncia por irregularidades urbanísticas.
Q-4072/2008	Ayuntamiento de Cabrils	Disconformidad con la respuesta a las alegaciones formuladas al proyecto de reparcelación de una urbanización.
Q-4001/2008	Ayuntamiento de Forallac	Falta de respuesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la calle provocada por un agujero en la acera.
Q-2901/2008	Ayuntamiento de Marçà	Problemas para que se rectifique la titularidad del contrato de suministro de agua de una vivienda.
Q-3327/2009	Ayuntamiento de Monistrol de Montserrat	Falta de actuación efectiva ante las reclamaciones por los ruidos provocados por un local que funciona como bar musical sin autorización.
Q-4089/2009	Ayuntamiento de Preixens	Falta de respuesta a la reclamación formulada por los desperfectos ocasionados en una finca debido a los trabajos de mejora de la línea eléctrica.

Q-4353/2008	Ayuntamiento de Rupia	Presuntas irregularidades en la concesión de una licencia de obras.	Q-6256/2006	Ayuntamiento de Tossa de Mar	Falta de respuesta a las instancias presentadas para que se efectuase una inspección de unas obras para transformar un local en vivienda.
Q-4449/2008	Ayuntamiento de Rupia	Falta de respuesta con relación a presuntas irregularidades en la concesión de licencias de obras.	Q-2302/2008	Ayuntamiento de Vilanova de L'Aguda	Ampliación de una granja de cerdos en el término municipal de Vilanova de L'Aguda a menos de 500 metros del núcleo urbano de Vilamajor.
Q-4924/2008	Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	Falta de respuesta a la petición de acceso a las licencias de obras otorgadas en una urbanización.	Q-1792/2007	Ayuntamiento de Vilanova de L'Aguda	Falta de respuesta a varias peticiones de información sobre el POUM.
Q-2001/2009	Ayuntamiento de Sant Julià de Vilatorrada	Disconformidad con la exigencia de hacer pagar a un club deportivo local por el uso del pabellón municipal.	Q-3521/2007	Ayuntamiento de Vilanova de Bellpuig	Desacuerdo con la tasa de basura.
Q-2740/2007	Ayuntamiento de Sant Martí de Riucorb	Falta de respuesta a una denuncia por filtraciones de agua de la finca vecina, que está abandonada.			
Q-3687/2009	Ayuntamiento de Sant Miquel de Fluvià	Falta de respuesta a la denuncia de presuntas irregularidades urbanísticas.			
Q-5352/2007	Ayuntamiento de Saus, Camallera i Llampaies	Falta de respuesta a las instancias presentadas con relación a unas obras que no se ajustan a la licencia obtenida.			
Q-4831/2008	Ayuntamiento de Susqueda	Denegación de información sobre licencias de obras concedidas a personas presuntamente afines al partido político del gobierno.			

3. Incumplimiento del artículo 59 de la Ley del Síndic de Greuges. Colaboración de la Administración General del Estado en Cataluña

Este artículo prevé que “el Síndic de Greuges puede solicitar la colaboración de la Administración General del Estado en Cataluña en las actuaciones que lleve a cabo en ejercicio de sus competencias”. Haciendo uso de este precepto, el Síndic se ha dirigido en dos casos a la Delegación del Gobierno del Estado en Cataluña. Aun así, en ningún caso se ha recibido la colaboración de la Delegación del Gobierno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo mencionado.

En los dos casos se trataba de hechos ocurridos en el centro de internamiento de extranjeros de la Zona Franca de Barcelona. En el primer caso, el motivo de la investigación era la muerte de un joven al que encontraron colgado con una sábana de la pequeña reja de un dispositivo antiincendios que estaba instalado en el techo de su habitación. En el segundo caso, el motivo era el inicio de una huelga de hambre para denunciar la vulneración de los derechos que sufren las personas internas.

3.7. Administraciones afectadas

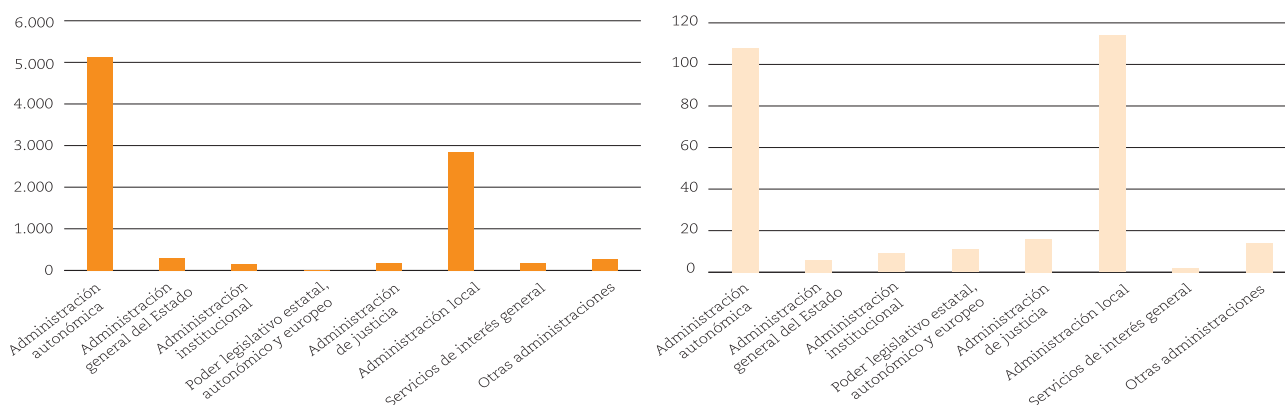
1. Número de administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	7.201	7.201
Dos administraciones afectadas	893	1.786
Tres administraciones afectadas	54	162
Cuatro administraciones afectadas	24	96
Cinco administraciones afectadas	1	5
Seis administraciones afectadas	1	6
Siete administraciones afectadas	1	7
Ocho administraciones afectadas	1	8
Mas de diez administraciones afectadas	3	73
Total	8.179	9.344



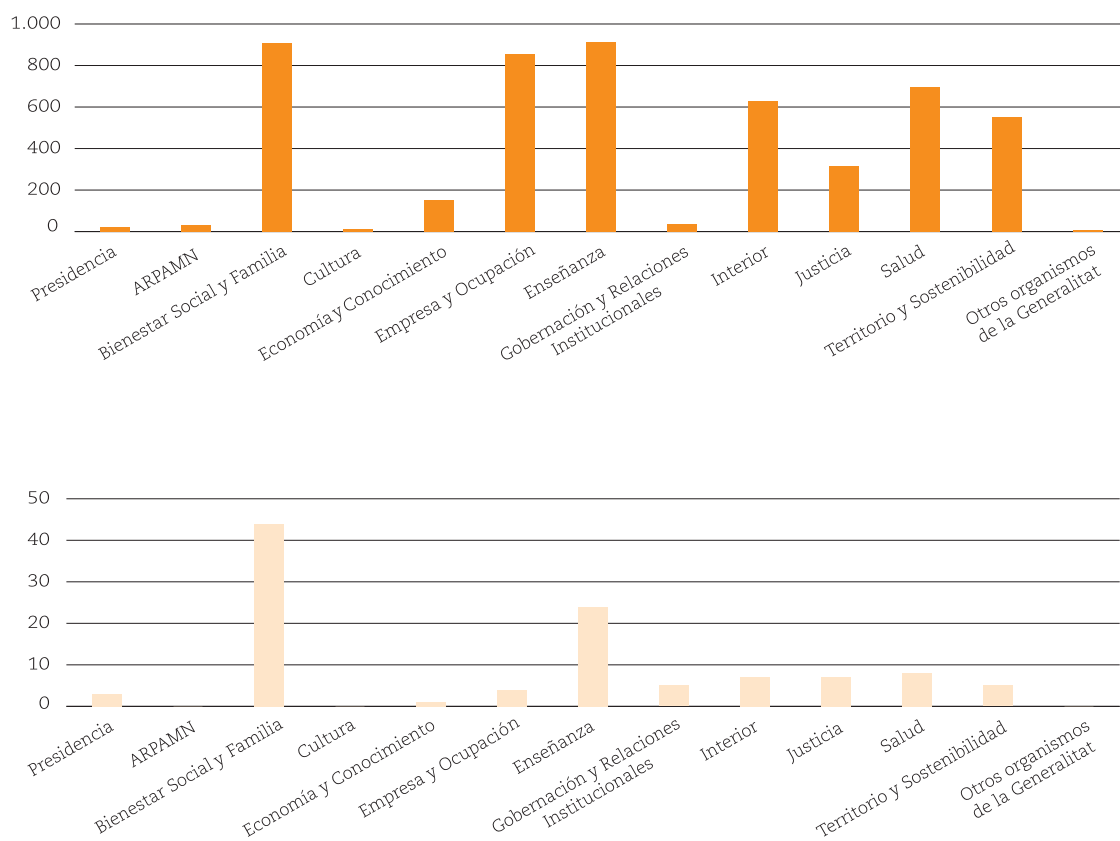
2. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		Total	
Administración autonómica	5.129	56,59%	108	38,57%	5.237	56,05%
Administración general del Estado	310	3,42%	6	2,14%	316	3,38%
Administración institucional	161	1,78%	9	3,21%	170	1,82%
Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	7	0,08%	11	3,93%	18	0,19%
Administración de justicia	169	1,86%	16	5,71%	185	1,98%
Administración local	2.836	31,29%	114	40,71%	2.950	31,57%
Servicios de interés general	172	1,90%	2	0,71%	174	1,86%
Otras administraciones	280	3,09%	14	5,00%	294	3,15%
Total	9.064	100%	280	100%	9.344	100%



3. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración autonómica

Generalitat de Cataluña	■ Quejas		■ Actuaciones de oficio		Total	
Departamentos	5.123	99,88%	108	100%	5.231	99,89%
Departamento de la Presidencia	22	0,43%	3	2,78%	25	0,48%
Departamento de Agricultura, Ramadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural (ARPAMN)	31	0,60%	-	0%	31	0,59%
Departamento de Bienestar Social y Familia	908	17,70%	44	40,74%	952	18,18%
Departamento de Cultura	14	0,27%	-	0,00%	14	0,27%
Departamento de Economía y Conocimiento	154	3,00%	1	0,93%	155	2,96%
Departamento de Empresa y Ocupación	853	16,63%	4	3,70%	857	16,36%
Departamento de Enseñanza	911	17,76%	24	22,22%	935	17,85%
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	38	0,74%	5	4,63%	43	0,82%
Departamento de Interior	629	12,26%	7	6,48%	636	12,14%
Departamento de Justicia	316	6,16%	7	6,48%	323	6,17%
Departamento de Salud	695	13,55%	8	7,41%	703	13,42%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	552	10,76%	5	4,63%	557	10,64%
Otros organismos de la Generalitat	6	0,12%	-	0%	6	0,11%
Autoridad Catalana de Protección de Datos	2	0,04%	-	-	2	0,04%
Televisión de Cataluña	4	0,08%	-	-	4	0,08%
Total	5.129	100%	108	100%	5.237	100%



4. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración general del Estado

	Quejas		Actuaciones de oficio		Total	
Ministerio de la Presidencia	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	11	3,55%	-	0,00%	11	3,48%
Ministerio de Economía y Hacienda	47	15,16%	-	0,00%	47	14,87%
Ministerio de Educación	8	2,58%	-	0,00%	8	2,53%
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	6	1,94%	-	0,00%	6	1,90%
Ministerio de Interior	27	8,71%	-	0,00%	27	8,54%
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministerio de Cultura	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministerio de Fomento	12	3,87%	-	0,00%	12	3,80%
Ministerio de Justicia	9	2,90%	-	0,00%	9	2,85%
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	3	0,97%	-	0,00%	3	0,95%
Ministerio de Política Territorial y Administración Pública	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministerio de Sanidad y Consumo	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Ministerio de Trabajo e Inmigración	108	34,84%	3	50,00%	111	35,13%
Empresas públicas	37	11,94%	2	33,33%	39	12,34%
- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
- Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	7	2,26%	-	0,00%	7	2,22%
- Correos y Telégrafos, SA (Correus)	7	2,26%	2	33,33%	9	2,85%
- Renfe	22	7,10%	-	0,00%	22	6,96%
Organismos autónomos	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
- Instituto Nacional de Estadística	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Delegación del Gobierno en Cataluña	33	10,65%	1	16,67%	34	10,76%
Total	310	100%	6	100%	316	100%

5. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración institucional

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Colegios profesionales	54	9	63
Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña	-	1	1
Consejo de Colegios de Procuradores de los Tribunales de Cataluña	1	-	1
Consejo de los Ilustres Colegios de los Abogados de Cataluña (CICAC)	3	1	4
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	4	-	4
Colegio de Abogados de Girona	2	-	2
Colegio de Abogados de Granollers	-	1	1
Colegio de Abogados de Lleida	-	1	1
Colegio de Abogados de Manresa	3	-	3
Colegio de Abogados de Reus	1	-	1
Colegio de Abogados de Sabadell	1	-	1
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	2	-	2
Colegio de Abogados de Tarragona	4	-	4
Colegio de Abogados de Vic	1	-	1
Colegio de Arquitectos de Cataluña	4	-	4
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	2	-	2
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	-	1	1
Colegio de Farmacéuticos de Girona	-	1	1
Colegio de Farmacéuticos de Lleida	1	1	2
Colegio de Médicos de Barcelona	3	-	3
Colegio de Médicos de Tarragona	1	-	1
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	1	-	1
Colegio Oficial de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local	-	1	1
Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona	17	1	18
Ilustre Colegio de Abogados de Mataró	2	-	2
Ilustre Colegio de Procuradores de los Tribunales de Tarragona	1	-	1
Universidades	107	-	107
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	7	-	7
Universidad de Barcelona (UB)	9	-	9
Universidad de Girona (UDG)	2	-	2
Universidad de Lleida (UdL)	1	-	1
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)	1	-	1
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	68	-	68
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	10	-	10
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	6	-	6
Universidad Ramon Llull (URL)	1	-	1
Universidad Rovira i Virgili (URV)	2	-	2
Total	161	9	170

6. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Poder legislativo autonómico, estatal y europeo

Poder legislativo autonómico, estatal y europeo	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Poder legislativo autonómico	6	3	9
Consejo de Garantías Estatutarias	1	-	1
Parlamento de Cataluña	5	3	8
Poder legislativo estatal	1	8	9
Congreso de los Diputados	1	8	9
Total	7	11	18

7. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración de justicia

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Registros civiles	3	-	3
Registro Civil Central de Madrid	2	-	2
Registro Civil de Barcelona	1	-	1
Tribunales	165	16	181
Audiencia Provincial de Barcelona	1	-	1
Fiscalía de Menores de Barcelona	1	-	1
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	40	15	55
Fiscalía Provincial de Lleida	1	-	1
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	122	1	123
Órganos de gobierno	1	-	1
Consejo General del Poder Judicial	1	-	1
Total	169	16	185

8. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración local

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Ayuntamientos	2.618	51	2.669
Asociaciones municipalistas	1	4	5
Consejos comarcales	72	50	122
Diputaciones	90	9	99
Entidades metropolitanas	51	-	51
Entidades municipales descentralizadas (EMD)	3	-	3
Mancomunidades	1	-	1
Total	2.836	114	2.950

a. Ayuntamientos

Barcelona

Alt Penedès	Q	AO
Ayuntamiento d'Avinyonet del Penedès	-	-
Ayuntamiento de les Cabanyes	-	-
Ayuntamiento de Castellet i la Gornal	1	-
Ayuntamiento de Castellví de la Marca	2	-
Ayuntamiento de Font-rubí	-	-
Ayuntamiento de Gelida	3	-
Ayuntamiento de la Granada	-	-
Ayuntamiento de Mediona	3	-
Ayuntamiento de Olèrdola	-	-
Ayuntamiento de Olesa de Bonesvalls	-	-
Ayuntamiento de Pacs del Penedès	-	-
Ayuntamiento del Pla del Penedès	1	-
Ayuntamiento de Pontons	1	-
Ayuntamiento de Puigdàlber	-	-
Ayuntamiento de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç d'Hortons	4	-
Ayuntamiento de Sant Martí Sarroca	3	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles	2	-
Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona	2	-
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	5	-
Ayuntamiento de Santa Fe del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida i els Monjos	-	-
Ayuntamiento de Subirats	2	-
Ayuntamiento de Torrelavit	-	-
Ayuntamiento de Torrelles de Foix	1	-
Ayuntamiento de Vilobí del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	15	1
Total	45	1

Anoia	Q	AO
Ayuntamiento de Argençola	1	-
Ayuntamiento de Bellprat	-	-
Ayuntamiento del Bruc	3	-
Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia	4	-
Ayuntamiento de Calaf	1	-
Ayuntamiento de Calonge de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Capellades	2	-
Ayuntamiento de Carme	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit de Riubregós	-	-
Ayuntamiento de Castellolí	-	-
Ayuntamiento de Copons	-	-
Ayuntamiento de Igualada	12	-
Ayuntamiento de Jorba	1	-
Ayuntamiento de la Llacuna	2	-
Ayuntamiento de Masquefa	3	-
Ayuntamiento de Montmaneu	-	-
Ayuntamiento de Òdena	1	-
Ayuntamiento de Orpí	1	-
Ayuntamiento de Piera	3	-
Ayuntamiento dels Hostalets de Pierola	1	-
Ayuntamiento de la Pobla de Claramunt	1	-
Ayuntamiento dels Prats de Rei	-	-
Ayuntamiento de Pujalt	-	-
Ayuntamiento de Rubió	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere Sallavinera	1	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Tous	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí Sesgueioles	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida de Montbui	3	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Miralles	-	-
Ayuntamiento de la Torre de Claramunt	1	-
Ayuntamiento de Vallbona d'Anoia	2	-
Ayuntamiento de Veciana	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Camí	1	-
Total	44	-

Bages	Q	AO
Ayuntamiento de Aguilar de Segarra	1	-
Ayuntamiento de Artés	1	-
Ayuntamiento de Avinyó	1	-
Ayuntamiento de Balsareny	1	-
Ayuntamiento de Calders	-	-
Ayuntamiento de Callús	-	-
Ayuntamiento de Cardona	-	-
Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit del Boix	-	-
Ayuntamiento de Castellgalí	2	-
Ayuntamiento de Castellnou de Bages	-	-
Ayuntamiento de l'Estany	-	-
Ayuntamiento de Fonollosa	3	-
Ayuntamiento de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Sant Salvador de Guardiola	-	-
Ayuntamiento de Manresa	17	-
Ayuntamiento de Monistrol de Montserrat	3	-
Ayuntamiento de Monistrol de Calders	-	-
Ayuntamiento de Moià	6	-
Ayuntamiento de Mura	1	-
Ayuntamiento de Navarces	1	-
Ayuntamiento de Navàs	3	-
Ayuntamiento de Rajadell	-	-
Ayuntamiento del Pont de Vilomara i Rocafort	2	-
Ayuntamiento de Sallent	-	-
Ayuntamiento de Santpedor	1	-
Ayuntamiento de Sant Feliu Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	1	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada	2	-
Ayuntamiento de Sant Mateu de Bages	1	-
Ayuntamiento de Marganell	4	-
Ayuntamiento de Santa Maria d'Oló	-	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet	2	-
Ayuntamiento de Súria	-	-
Ayuntamiento de Talamanca	-	-
Total	53	-

Baix Llobregat	Q	AO
Ayuntamiento de Abrera	6	-
Ayuntamiento de Begues	1	-
Ayuntamiento de Castelldefels	31	-
Ayuntamiento de Castellví de Rosanes	2	-
Ayuntamiento de Cervelló	5	-
Ayuntamiento de Collbató	-	-
Ayuntamiento de Corbera de Llobregat	12	-
Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	1	-
Ayuntamiento de Esparreguera	25	-
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	11	-
Ayuntamiento de Gavà	4	-
Ayuntamiento de Martorell	9	-
Ayuntamiento de Molins de Rei	17	-
Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	15	-
Ayuntamiento de la Palma de Cervelló	-	-
Ayuntamiento de Pallejà	5	-
Ayuntamiento del Papiol	2	-
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	16	-
Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca	7	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat	13	-
Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat	2	-
Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires	4	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	11	-
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	5	-
Ayuntamiento de Sant Just Desvern	4	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló	3	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts	10	-
Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat	-	-
Ayuntamiento de Vallirana	4	-
Ayuntamiento de Viladecans	5	-
Total	230	-

Barcelonès	Q	AO
Ayuntamiento de Badalona	35	2
Ayuntamiento de Barcelona	985	21
Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	52	2
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	6	1
Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet	5	-
Total	1.083	26

Berguedà	Q	AO
Ayuntamiento de Avià	-	-
Ayuntamiento de Bagà	1	-
Ayuntamiento de Berga	4	-
Ayuntamiento de Borredà	6	-
Ayuntamiento de Capolat	-	-
Ayuntamiento de Casserres	1	-
Ayuntamiento de Castellar del Riu	-	-
Ayuntamiento de Castellar de n'Hug	-	-
Ayuntamiento de Castell de l'Areny	-	-
Ayuntamiento de Cercs	2	-
Ayuntamiento de l'Espunyola	-	-
Ayuntamiento de Fígols	-	-
Ayuntamiento de Gironella	-	-
Ayuntamiento de Gisclareny	-	-
Ayuntamiento de Gósol*	2	-
Ayuntamiento de Guardiola de Berguedà	1	-
Ayuntamiento de Montclar	-	-
Ayuntamiento de Montmajor	-	-
Ayuntamiento de la Nou de Berguedà	-	-
Ayuntamiento de Olvan	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Lillet	-	-
Ayuntamiento de Puig-reig	1	-
Ayuntamiento de la Quar	-	-
Ayuntamiento de Sagàs	-	-
Ayuntamiento de Saldes	1	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Frontanyà	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Merlès	-	-
Ayuntamiento de Vallcebre	-	-
Ayuntamiento de Vilada	-	-
Ayuntamiento de Viver i Serrateix	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Cerdanyola	-	-
Total	19	-

* Provincia de Lleida

Garraf	Q	AO
Ayuntamiento de Canyelles	4	-
Ayuntamiento de Cubelles	9	-
Ayuntamiento de Olivella	1	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	27	-
Ayuntamiento de Sitges	25	1
Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú	16	-
Total	82	1

Maresme	Q	AO
Ayuntamiento de Alella	3	-
Ayuntamiento de Arenys de Mar	2	-
Ayuntamiento de Arenys de Munt	3	-
Ayuntamiento de Argentona	3	-
Ayuntamiento de Cabrera de Mar	1	-
Ayuntamiento de Cabrils	-	-
Ayuntamiento de Caldes d'Estrac	4	-
Ayuntamiento de Calella	6	-
Ayuntamiento de Canet de Mar	7	-
Ayuntamiento de Dosrius	1	-
Ayuntamiento de Malgrat de Mar	2	-
Ayuntamiento del Masnou	16	-
Ayuntamiento de Mataró	16	1
Ayuntamiento de Montgat	5	-
Ayuntamiento de Òrrius	-	-
Ayuntamiento de Palafolls	3	-
Ayuntamiento de Pineda de Mar	5	-
Ayuntamiento de Premià de Mar	5	-
Ayuntamiento de Sant Iscle de Vallalta	-	-
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	13	-
Ayuntamiento de Sant Cebrià de Vallalta	2	-
Ayuntamiento de Vilassar de Dalt	1	-
Ayuntamiento de Vilassar de Mar	10	-
Ayuntamiento de Premià de Dalt	2	-
Ayuntamiento de Sant Pol de Mar	3	-
Ayuntamiento de Santa Susanna	3	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	3	-
Ayuntamiento de Teià	4	-
Ayuntamiento de Tiana	2	-
Ayuntamiento de Tordera	8	-
Total	133	1

Osona	Q	AO
Ayuntamiento de Alpens	-	-
Ayuntamiento de Balenyà	1	-
Ayuntamiento del Brull	-	-
Ayuntamiento de Calldetenes	1	-
Ayuntamiento de Centelles	2	-
Ayuntamiento de Collsuspina	-	-
Ayuntamiento de Espinelves*	-	-
Ayuntamiento de Folgueroles	1	-
Ayuntamiento de Gurb	-	-
Ayuntamiento de Lluçà	-	-
Ayuntamiento de Malla	-	-
Ayuntamiento de Manlleu	2	-
Ayuntamiento de les Masies de Roda	-	-
Ayuntamiento de les Masies de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Muntanyola	1	-
Ayuntamiento de Montesquiu	1	-
Ayuntamiento de Olost	-	-
Ayuntamiento de Orís	-	-
Ayuntamiento de Oristà	-	-
Ayuntamiento de Perafita	-	-
Ayuntamiento de Prats de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Roda de Ter	2	-
Ayuntamiento de Espinelves	-	-
Ayuntamiento de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Bartomeu del Grau	1	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Vilatorrada	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Centelles	7	-
Ayuntamiento de Sant Martí d'Albars	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló	1	-
Ayuntamiento de Sant Quirze de Besora	-	-
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Osormort	-	-
Ayuntamiento de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Besora	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Corcó	1	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Torelló	-	-
Ayuntamiento de Seva	1	-
Ayuntamiento de Sobremunt	-	-

Ayuntamiento de Sora	-	-
Ayuntamiento de Tavèrnoles	-	-
Ayuntamiento de Taradell	5	-
Ayuntamiento de Tavertet	-	-
Ayuntamiento de Tona	1	-
Ayuntamiento de Torelló	6	-
Ayuntamiento de Vic	13	-
Ayuntamiento de Vidrà	-	-
Ayuntamiento de Viladrau*	1	-
Ayuntamiento de Vilanova de Sau	-	-
Total	49	-

* Provincia de Girona

Vallès Occidental	Q	AO
Ayuntamiento de Badia del Vallès	8	-
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	13	-
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	9	-
Ayuntamiento de Castellbisbal	4	-
Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès	43	-
Ayuntamiento de Gallifa	-	-
Ayuntamiento de Matadepera	3	-
Ayuntamiento de Montcada i Reixac	18	-
Ayuntamiento de Palau-solità i Plegamans	3	-
Ayuntamiento de Polinyà	1	-
Ayuntamiento de Rellinars	1	-
Ayuntamiento de Ripollet	6	-
Ayuntamiento de Rubí	15	-
Ayuntamiento de Sabadell	23	-
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès	9	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç Savall	-	-
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	12	-
Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda	14	3
Ayuntamiento de Sentmenat	1	-
Ayuntamiento de Terrassa	27	-
Ayuntamiento de Vacarisses	6	-
Ayuntamiento de Viladecavalls	1	-
Ayuntamiento de Ullastrell	3	-
Total	220	3

Vallès Oriental	Q	AO
Ayuntamiento de l'Ametlla del Vallès	1	-
Ayuntamiento de Aiguafreda	1	-
Ayuntamiento de Bigues i Riells	5	-
Ayuntamiento de Caldes de Montbui	5	-
Ayuntamiento de Campins	-	-
Ayuntamiento de Canovelles	1	-
Ayuntamiento de Cànoves i Samalús	-	-
Ayuntamiento de Cardedeu	15	-
Ayuntamiento de Castellcir	-	-
Ayuntamiento de Castellterçol	1	-
Ayuntamiento de Figaró-Montmany	2	-
Ayuntamiento de Fogars de Montclús	1	-
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	4	-
Ayuntamiento de la Garriga	8	-
Ayuntamiento de Granera	-	-
Ayuntamiento de Granollers	10	-
Ayuntamiento de Gualba	1	-
Ayuntamiento de la Llagosta	8	-
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	4	-
Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	10	-
Ayuntamiento de Lliçà de Vall	1	-
Ayuntamiento de Martorelles	-	-
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	8	-
Ayuntamiento de Montmeló	1	-
Ayuntamiento de Montornès del Vallès	2	-
Ayuntamiento de Montseny	-	-
Ayuntamiento de Parets del Vallès	1	-
Ayuntamiento de la Roca del Vallès	3	-
Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor	4	-
Ayuntamiento de Sant Celoni	12	-
Ayuntamiento de Sant Esteve de Palautordera	1	-
Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	3	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Vilamajor	1	-
Ayuntamiento de Sant Quirze Safaja	-	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana	2	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Martorelles	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera	4	-
Ayuntamiento de Tagamanent	-	-
Ayuntamiento de Vallgorguina	1	-
Ayuntamiento de Vallromanes	1	-
Ayuntamiento de Vilalba Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Vallès	3	-
Total	125	-

Girona

Alt Empordà	Q	AO
Ayuntamiento de Agullana	-	-
Ayuntamiento de Albanyà	-	-
Ayuntamiento de l'Armentera	1	-
Ayuntamiento de Avinyonet de Puigventós	1	-
Ayuntamiento de Bàscara	-	-
Ayuntamiento de Biure	-	-
Ayuntamiento de Boadella y les Escaules	-	-
Ayuntamiento de Borrassà	-	-
Ayuntamiento de Cabanelles	-	-
Ayuntamiento de Cabanes	-	-
Ayuntamiento de Cadaqués	3	-
Ayuntamiento de Cantallops	-	-
Ayuntamiento de Capmany	-	-
Ayuntamiento de Castelló d'Empúries	1	-
Ayuntamiento de Cistella	-	-
Ayuntamiento de Colera	-	-
Ayuntamiento de Darnius	-	-
Ayuntamiento de l'Escala	1	-
Ayuntamiento de Espolla	-	-
Ayuntamiento del Far d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de Figueres	3	-
Ayuntamiento de Fortià	1	-
Ayuntamiento de Garrigàs	-	-
Ayuntamiento de Garriguella	-	-
Ayuntamiento de la Jonquera	1	-
Ayuntamiento de Lladó	-	-
Ayuntamiento de Llançà	-	-
Ayuntamiento de Llers	1	-
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	1	-
Ayuntamiento de Pau	-	-
Ayuntamiento de Pedret y Marzà	-	-
Ayuntamiento de Peralada	-	-
Ayuntamiento de Pont de Molins	-	-
Ayuntamiento de Pontós	-	-
Ayuntamiento del Port de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Portbou	2	-
Ayuntamiento de Rabós	-	-
Ayuntamiento de Riumors	-	-
Ayuntamiento de Roses	7	-

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	4	-
Ayuntamiento de Santa Llogaia d'Àlguema	1	-
Ayuntamiento de Saus, Camallera y Llampaiés	-	-
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 Vilabertran	-	-
Ayuntamiento de Viladamat	-	-
Ayuntamiento de Vilafant	1	-
Ayuntamiento de Vilaür	-	-
Ayuntamiento de Vilajuïga	-	-
Ayuntamiento de Vilamacolum	-	-
Ayuntamiento de Vilamalla	1	-
Ayuntamiento de Vilamaniscle	-	-
Ayuntamiento de Vilanant	-	-
Ayuntamiento de Vila-sacra	-	-
Total	31	-

Baix Empordà	Q	AO
Ayuntamiento de Albons	-	-
Ayuntamiento de Begur	-	-
Ayuntamiento de Bellcaire d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de la Bisbal d'Empordà	5	-
Ayuntamiento de Calonge	10	-
Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro	-	-
Ayuntamiento de Colomers	-	-
Ayuntamiento de Corçà	-	-
Ayuntamiento de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	-
Ayuntamiento de Foixà	-	-
Ayuntamiento de Fontanilles	-	-
Ayuntamiento de Forallac	1	-
Ayuntamiento de Garrigoles	-	-
Ayuntamiento de Gualta	1	-
Ayuntamiento de Jafre	-	-
Ayuntamiento de Mont-ras	-	-
Ayuntamiento de Palafrugell	3	-
Ayuntamiento de Palamós	4	-
Ayuntamiento de Palau-sator	-	-
Ayuntamiento de Pals	-	-
Ayuntamiento de Parlavà	-	-
Ayuntamiento de la Pera	-	-
Ayuntamiento de Regencós	-	-
Ayuntamiento de Rupià	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	11	-
Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro	3	-
Ayuntamiento de Serra de Daró	-	-
Ayuntamiento de la Tallada d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de Torrent	-	-
Ayuntamiento de Torroella de Montgrí	1	-
Ayuntamiento de Ultramort	-	-
Ayuntamiento de Ullà	1	-
Ayuntamiento de Ullastret	3	-
Ayuntamiento de Vall-llobrega	-	-
Ayuntamiento de Verges	-	-
Ayuntamiento de Vilopriu	1	-
Total	44	-

Cerdanya	Q	AO
Ayuntamiento de Alp	-	-
Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya*	-	-
Ayuntamiento de Bolvir	-	-
Ayuntamiento de Das	1	-
Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Ger	-	-
Ayuntamiento de Guils de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Isòvol	-	-
Ayuntamiento de Lles de Cerdanya*	1	-
Ayuntamiento de Llivia	-	-
Ayuntamiento de Meranges	-	-
Ayuntamiento de Montellà y Martinet*	1	-
Ayuntamiento de Prats i Sansor*	1	-
Ayuntamiento de Prullans*	-	-
Ayuntamiento de Puigcerdà	3	-
Ayuntamiento de Riu de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Urús	-	-
Total	7	-

* 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	1	-
Ayuntamiento de Mieres	-	-
Ayuntamiento de Montagut y Oix	-	-
Ayuntamiento de Olot	4	-
Ayuntamiento de les Planes d'Hostoles	-	-
Ayuntamiento de les Preses	1	-
Ayuntamiento de Riudaura	-	-
Ayuntamiento de Sales de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ayuntamiento de Sant Ferriol	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Aniol de Finestres	-	-
Ayuntamiento de Santa Pau	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan les Fonts	-	-
Ayuntamiento de Tortellà	-	-
Ayuntamiento de la Vall d'en Bas	1	-
Ayuntamiento de la Vall de Bianya	-	-
Total	7	-

Gironès	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguaviva	-	-
Ayuntamiento de Bescanó	-	-
Ayuntamiento de Bordils	1	-
Ayuntamiento de Campllong	-	-
Ayuntamiento de Canet d'Adri	-	-
Ayuntamiento de Cassà de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Celrà	-	1
Ayuntamiento de Cervià de Ter	-	-
Ayuntamiento de Flaçà	1	-
Ayuntamiento de Fornells de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Girona	11	1
Ayuntamiento de Juià	-	-
Ayuntamiento de Llagostera	2	-
Ayuntamiento de Llambilles	-	-
Ayuntamiento de Madremanya	-	-
Ayuntamiento de Quart	-	-
Ayuntamiento de Salt	-	1
Ayuntamiento de Sant Andreu Salou	-	-
Ayuntamiento de Sant Gregori	1	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Mollet	1	-
Ayuntamiento de Sant Jordi Desvalls	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Ramis	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Llémena	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí Vell	-	-
Ayuntamiento de Sarrià de Ter	-	-
Ayuntamiento de Vilablareix	-	-
Ayuntamiento de Viladasens	-	-
Total	17	3

Pla de l'Estany	Q	AO
Ayuntamiento de Banyoles	9	-
Ayuntamiento de Camós	-	-
Ayuntamiento de Cornellà del Terri	2	-
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	11	-

Ripollès	Q	AO
Ayuntamiento de Campdevàdol	2	-
Ayuntamiento de Campelles	-	-
Ayuntamiento de Camprodon	-	-
Ayuntamiento de Queralbs	-	-
Ayuntamiento de Gombrèn	-	-
Ayuntamiento de Llanars	1	-
Ayuntamiento de les Llosses	-	-
Ayuntamiento de Molló	-	-
Ayuntamiento d'Ogassa	-	-
Ayuntamiento de Pardines	-	-
Ayuntamiento de Planoles	-	-
Ayuntamiento de Ribes de Freser	2	-
Ayuntamiento de Ripoll	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses	1	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ayuntamiento de Sant Pau de Segúries	-	-
Ayuntamiento de Setcases	-	-
Ayuntamiento de Toses	-	-
Ayuntamiento de Vilallonga de Ter	-	-
Total	6	-

Selva	Q	AO
Ayuntamiento d Amer	1	-
Ayuntamiento de Anglès	4	-
Ayuntamiento de Arbúcies	3	-
Ayuntamiento de Blanes	16	-
Ayuntamiento de Breda	1	-
Ayuntamiento de Brunyola	-	-
Ayuntamiento de Caldes de Malavella	8	-
Ayuntamiento de Fogars de la Selva	-	-
Ayuntamiento de la Cellera de Ter	-	-
Ayuntamiento de Lloret de Mar	13	-
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	4	-
Ayuntamiento de Massanes	-	-
Ayuntamiento de Riells i Viabrea	-	-
Ayuntamiento de Riudarenes	3	-
Ayuntamiento de Riudellots de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	2	-
Ayuntamiento de Sant Hilari Sacalm	3	-
Ayuntamiento de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners	2	-
Ayuntamiento de Sils	2	-
Ayuntamiento de Susqueda	-	-
Ayuntamiento de Tossa de Mar	5	-
Ayuntamiento de Vidreres	6	-
Ayuntamiento de Vilobí d'Onyar	2	-
Ayuntamiento de Hostalric	5	-
Ayuntamiento de Osor	-	-
Total	81	-

Lleida

Alt Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Alàs i Cerc	-	-
Ayuntamiento de Arsèguel	-	-
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 i Tuixén	-	-
Ayuntamiento de Montferrer y Castellbò	-	-
Ayuntamiento de Oliana	1	-
Ayuntamiento de Organyà	-	-
Ayuntamiento de Peramola	-	-
Ayuntamiento del Pont de Bar	-	-
Ayuntamiento de Ribera d'Urgellet	-	-
Ayuntamiento de la Seu d'Urgell	1	-
Ayuntamiento de les Valls d'Aguilar	1	-
Ayuntamiento de les Valls de Valira	1	-
Ayuntamiento de la Vansa i Fómols	-	-
Total	4	-

Alta Ribagorça	Q	AO
Ayuntamiento del Pont de Suert	-	-
Ayuntamiento de la Vall de Boí	-	-
Ayuntamiento de Vilaller	-	-
Total	-	-

Garrigues	Q	AO
Ayuntamiento de l'Albagés	-	-
Ayuntamiento de l'Albi	-	-
Ayuntamiento de Arbeca	-	-
Ayuntamiento de Bellaguarda	-	-
Ayuntamiento de les Borges Blanques	-	-
Ayuntamiento de Bovera	-	-
Ayuntamiento de Castellans	-	-
Ayuntamiento de Cervià de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento del Cogul	-	-
Ayuntamiento de l'Espluga Calba	-	-
Ayuntamiento de la Floresta	-	-
Ayuntamiento de Fullela	-	-
Ayuntamiento de la Granadella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento de Juncosa	-	-
Ayuntamiento de Juneda	-	-
Ayuntamiento dels Omellons	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Cérvoles	-	-
Ayuntamiento de Puiggròs	-	-
Ayuntamiento del Soleràs	-	-
Ayuntamiento de Tarrés	-	-
Ayuntamiento dels Torms	-	-
Ayuntamiento del Vilosell	-	-
Ayuntamiento de Vinaixa	2	-
Total	2	-

Noguera	Q	AO
Ayuntamiento de Àger	1	-
Ayuntamiento de Albesa	-	-
Ayuntamiento de Algerri	-	-
Ayuntamiento de Alòs de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Artesa de Segre	-	-
Ayuntamiento de les Avellanes y Santa Linya	-	-
Ayuntamiento de Balaguer	7	-
Ayuntamiento de la Baronia de Rialb	-	-
Ayuntamiento de Belcaire d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellmunt d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Cabanabona	-	-
Ayuntamiento de Camarasa	-	-
Ayuntamiento de Castelló de Farfanya	1	-
Ayuntamiento de Cubells	-	-
Ayuntamiento de Foradada	-	-
Ayuntamiento de Ivars de Noguera	-	-
Ayuntamiento de Menàrguens	-	-
Ayuntamiento de Montgai	1	-
Ayuntamiento de Oliola	-	-
Ayuntamiento de Os de Balaguer	-	-

Ayuntamiento de Penelles	1	-
Ayuntamiento de Ponts	-	-
Ayuntamiento de Preixens	-	-
Ayuntamiento de la Sentiu de Sió	-	-
Ayuntamiento de Tèrmens	1	-
Ayuntamiento de Tiurana	-	-
Ayuntamiento de Torrelameu	-	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de l'Aguda	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Meià	-	-
Total	12	-

Pallars Jussà	Q	AO
Ayuntamiento de Abella de la Conca	1	-
Ayuntamiento de Castell de Mur	-	1
Ayuntamiento de Conca de Dalt	1	-
Ayuntamiento de Gavet de la Conca	2	1
Ayuntamiento de Isona y Conca Dellà	2	1
Ayuntamiento de Llimiana	-	1
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	-	-
Ayuntamiento de Tremp	1	1
Total	9	5

Pallars Sobirà	Q	AO
Ayuntamiento de Alins	-	-
Ayuntamiento de Alt Àneu	-	-
Ayuntamiento de Baix Pallars	-	-
Ayuntamiento de Espot	-	-
Ayuntamiento de Esterrí d'Àneu	1	-
Ayuntamiento de Esterrí de Cardós	-	-
Ayuntamiento de Farrera	1	-
Ayuntamiento de la Guingueta d'Àneu	-	-
Ayuntamiento de Lladorre	-	-
Ayuntamiento de Llavorsí	-	-
Ayuntamiento de Rialp	-	-
Ayuntamiento de Soriguera	-	-
Ayuntamiento de Sort	4	-
Ayuntamiento de Tírvia	-	-
Ayuntamiento de Vall de Cardós	-	-
Total	6	-

Pla d'Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Barbens	-	-
Ayuntamiento de Bell-lloc d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellvís	-	-
Ayuntamiento de Castellnou de Seana	-	-
Ayuntamiento de Fondarella	-	-
Ayuntamiento de Golmés	-	-
Ayuntamiento de Ivars d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Linyola	1	-
Ayuntamiento de Miralcamp	-	-
Ayuntamiento de Mollerussa	2	-
Ayuntamiento del Palau d'Anglesola	-	-
Ayuntamiento del Poal	-	-
Ayuntamiento de Sidamon	-	-
Ayuntamiento de Torregrossa	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Bellpuig	1	-
Ayuntamiento de Vila-sana	-	-
Total	4	-

Segarra	Q	AO
Ayuntamiento de Biosca	-	-
Ayuntamiento de Cervera	-	-
Ayuntamiento de Estaràs	-	-
Ayuntamiento de Granyanella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Guissona	-	-
Ayuntamiento de Ivorra	-	-
Ayuntamiento de Massoteres	-	-
Ayuntamiento de Montoliu de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Montornès de Segarra	-	-
Ayuntamiento de les Oluges	-	-
Ayuntamiento dels Plans de Sió	-	-
Ayuntamiento de Ribera d'Ondara	-	-
Ayuntamiento de Sanaüja	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ayuntamiento de Sant Ramon	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de la Plana	1	-
Ayuntamiento de Talavera	-	-
Ayuntamiento de Tarroja de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Torà	2	-
Ayuntamiento de Torrefeta y Florejacs	-	-
Total	3	-

Segrià	Q	AO
Ayuntamiento de Aitona	-	-
Ayuntamiento dels Alamús	-	-
Ayuntamiento de Albatàrrec	-	-
Ayuntamiento de Alcanó	-	-
Ayuntamiento de Alcarràs	2	-
Ayuntamiento de Alcoletge	-	-
Ayuntamiento de Alfarràs	-	-
Ayuntamiento de Alfés	-	-
Ayuntamiento de Alguaire	-	-
Ayuntamiento de Almacelles	1	-
Ayuntamiento de Almatret	-	-
Ayuntamiento de Almenar	2	-
Ayuntamiento de Alpicat	-	-
Ayuntamiento de Artesa de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Aspa	-	-
Ayuntamiento de Benavent de Segrià	-	-
Ayuntamiento de Corbins	1	-
Ayuntamiento de Gimènells y el Pla de la Font	1	-
Ayuntamiento de la Granja d'Escarp	-	-
Ayuntamiento de Llardecans	-	-
Ayuntamiento de Lleida	15	3
Ayuntamiento de Maials	-	-
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	1	-
Ayuntamiento de Seròs	-	-
Ayuntamiento de Soses	-	-
Ayuntamiento de Sudanell	-	-
Ayuntamiento de Sunyer	1	-
Ayuntamiento de Torrebesses	-	-
Ayuntamiento de Torrefarrera	-	-
Ayuntamiento de Torres de Segre	-	-
Ayuntamiento de Torre-serona	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Segrià	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de la Barca	-	-
Total	25	3

Solsonès	Q	AO
Ayuntamiento de Castellar de la Ribera	-	-
Ayuntamiento de Clariana de Cardener	-	-
Ayuntamiento de la Coma y la Pedra	2	-
Ayuntamiento de Guixers	-	-
Ayuntamiento de Lladurs	-	-
Ayuntamiento de Llobera	-	-
Ayuntamiento de la Molsosa	2	-
Ayuntamiento de Navès	-	-
Ayuntamiento de Odèn	-	-
Ayuntamiento de Olius	1	-
Ayuntamiento de Pinell de Solsonès	-	-
Ayuntamiento de Pinós	-	-
Ayuntamiento de Riner	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ayuntamiento de Solsona	3	-
Total	8	-

Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Agramunt	1	-
Ayuntamiento de Anglesola	-	-
Ayuntamiento de Belianes	-	-
Ayuntamiento de Bellpuig	-	-
Ayuntamiento de Castellserà	-	-
Ayuntamiento de Ciutadilla	-	-
Ayuntamiento de la Fuliola	1	-
Ayuntamiento de Guimerà	-	-
Ayuntamiento de Maldà	-	-
Ayuntamiento de Nalec	-	-
Ayuntamiento dels Omells de na Gaia	-	-
Ayuntamiento de Ossó de Sió	-	-
Ayuntamiento de Preixana	-	-
Ayuntamiento de Puigverd d'Agramunt	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ayuntamiento de Tàrrega	7	-
Ayuntamiento de Tornabous	-	-
Ayuntamiento de Vallbona de les Monges	-	-
Ayuntamiento de Verdú	-	-
Ayuntamiento de Vilagrassa	-	-
Total	9	-

Val d'Aran	Q	AO
Ayuntamiento de Arres	-	-
Ayuntamiento de Bausen	-	-
Ayuntamiento de Bossòst	1	-
Ayuntamiento de Canejan	-	-
Ayuntamiento d'es Bòrdes	-	-
Ayuntamiento de Les	-	-
Ayuntamiento de Naut Aran	-	-
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	3	-
Ayuntamiento de Vilamòs	-	-
Total	4	-

Tarragona

Alt Camp	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguamúrcia	2	-
Ayuntamiento de Alcover	1	-
Ayuntamiento de Alió	-	-
Ayuntamiento de Bràfim	-	-
Ayuntamiento de Cabra del Camp	1	-
Ayuntamiento de Figuerola del Camp	-	-
Ayuntamiento dels Garidells	-	-
Ayuntamiento de la Masó	-	-
Ayuntamiento del Milà	-	-
Ayuntamiento de Montferri	1	-
Ayuntamiento de Mont-ral	-	-
Ayuntamiento de Nulles	1	-
Ayuntamiento del Pla de Santa Maria	-	-
Ayuntamiento del Pont d'Armentera	-	-
Ayuntamiento de Puigpelat	1	-
Ayuntamiento de Querol	-	-
Ayuntamiento de la Riba	-	-
Ayuntamiento de Rodonyà	-	-
Ayuntamiento del Rourell	-	-
Ayuntamiento de Vallmoll	-	-
Ayuntamiento de Valls	2	-
Ayuntamiento de Vilabella	-	-
Ayuntamiento de Vila-rodona	-	-
Total	9	-

Baix Camp	Q	AO
Ayuntamiento de l'Albiol	2	-
Ayuntamiento de l'Aleixar	-	-
Ayuntamiento de Alforja	-	-
Ayuntamiento de Almofter	1	-
Ayuntamiento de Arbolí	-	-
Ayuntamiento de l'Argentera	8	-
Ayuntamiento de les Borges del Camp	1	-
Ayuntamiento de Botarell	-	-
Ayuntamiento de Cambrils	8	1
Ayuntamiento de Capafonts	-	-
Ayuntamiento de Castellvell del Camp	1	-
Ayuntamiento de Colldejou	-	-
Ayuntamiento de Duesaigües	-	-
Ayuntamiento de la Febró	-	-
Ayuntamiento de Maspujols	-	-
Ayuntamiento de Montbrió del Camp	-	-
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	6	-
Ayuntamiento de Prades	-	-
Ayuntamiento de Pratdip	-	-
Ayuntamiento de Reus	20	2
Ayuntamiento de Riudecanyes	-	-
Ayuntamiento de Riudecols	-	-
Ayuntamiento de Riudoms	2	-
Ayuntamiento de la Selva del Camp	-	-
Ayuntamiento de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	-
Ayuntamiento de Vilanova d'Escornalbou	-	-
Ayuntamiento de Vilaplana	-	-
Ayuntamiento de Vinyols i els Arcs	-	-
Total	51	3

Baix Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de l'Aldea	-	-
Ayuntamiento de Aldover	-	-
Ayuntamiento de Alfara de Carles	-	-
Ayuntamiento de l'Ametlla de Mar	2	-
Ayuntamiento de l'Ampolla	-	-
Ayuntamiento de Benifallet	-	-
Ayuntamiento de Camarles	2	-
Ayuntamiento de Deltebre	2	-
Ayuntamiento de Paüls	-	-
Ayuntamiento del Perelló	-	-
Ayuntamiento de Roquetes	1	-
Ayuntamiento de Tivenys	1	-
Ayuntamiento de Tortosa	6	1
Ayuntamiento de Xerta	1	-
Total	15	1

Baix Penedès	Q	AO
Ayuntamiento de Albinyana	1	-
Ayuntamiento de l'Arboç	5	-
Ayuntamiento de Banyeres del Penedès	4	-
Ayuntamiento de Bellvei	1	-
Ayuntamiento de la Bisbal del Penedès	2	-
Ayuntamiento de Bonastre	-	-
Ayuntamiento de Calafell	11	1
Ayuntamiento de Cunit	8	-
Ayuntamiento de Llorenç del Penedès	3	-
Ayuntamiento de Masllorenç	1	-
Ayuntamiento del Montmell	2	-
Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys	5	-
Ayuntamiento de Santa Oliva	1	-
Ayuntamiento del Vendrell	14	1
Total	58	2

Conca de Barberà	Q	AO
Ayuntamiento de Barberà de la Conca	-	-
Ayuntamiento de Blancafort	1	-
Ayuntamiento de Conesa	-	-
Ayuntamiento de l'Espluga de Francolí	-	-
Ayuntamiento de Forès	-	-
Ayuntamiento de Llorac	-	-
Ayuntamiento de Montblanc	8	-
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	-	-
Ayuntamiento de Sarraí	1	-
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	1	-
Total	11	-

Montsià	Q	AO
Ayuntamiento de Alcanar	3	-
Ayuntamiento de Amposta	3	-
Ayuntamiento de Freginals	-	-
Ayuntamiento de la Galera	-	-
Ayuntamiento de Godall	-	-
Ayuntamiento de Mas de Barberans	-	-
Ayuntamiento de Masdenverge	-	-
Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita	8	-
Ayuntamiento de Sant Jaume d'Enveja	6	-
Ayuntamiento de Santa Bàrbara	-	-
Ayuntamiento de la Sénia	-	-
Ayuntamiento de Ulldecona	2	-
Total	22	-

Priorat	Q	AO
Ayuntamiento de Bellmunt del Priorat	-	-
Ayuntamiento de la Bisbal de Falset	-	-
Ayuntamiento de Cabacés	-	-
Ayuntamiento de Capçanes	1	-
Ayuntamiento de Cornudella de Montsant	-	-
Ayuntamiento de Falset	-	-
Ayuntamiento de la Figuera	-	-
Ayuntamiento de Gratallops	-	-
Ayuntamiento dels Guiamets	-	-
Ayuntamiento del Lloar	-	-
Ayuntamiento de Margalef	1	-
Ayuntamiento de Marçà	-	-
Ayuntamiento del Masroig	-	-
Ayuntamiento del Molar	1	-
Ayuntamiento de la Morera de Montsant	-	-
Ayuntamiento de Poboleda	-	-
Ayuntamiento de Porrera	-	-
Ayuntamiento de Pradell de la Teixeta	-	-
Ayuntamiento de la Torre de Fontaubella	-	-
Ayuntamiento de Torroja del Priorat	-	-
Ayuntamiento de Ulldemolins	-	-
Ayuntamiento de la Vilella Alta	-	-
Ayuntamiento de la Vilella Baixa	-	-
Total	3	-

Ribera d'Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de Ascó	1	-
Ayuntamiento de Benissanet	-	-
Ayuntamiento de Flix	-	-
Ayuntamiento de Garcia	-	-
Ayuntamiento de Ginestar	-	-
Ayuntamiento de Miravet	1	-
Ayuntamiento de Móra d'Ebre	1	-
Ayuntamiento de Móra la Nova	-	-
Ayuntamiento de la Palma d'Ebre	-	-
Ayuntamiento de Rasquera	2	-
Ayuntamiento de Riba-roja d'Ebre	1	-
Ayuntamiento de Tivissa	-	-
Ayuntamiento de la Torre de l'Espanyol	-	-
Ayuntamiento de VINEBRE	-	-
Total	6	-
Tarragonès	Q	AO
Ayuntamiento de Altafulla	-	-
Ayuntamiento de la Canonja	-	-
Ayuntamiento del Catllar	-	-
Ayuntamiento de Constantí	-	-
Ayuntamiento de Creixell	3	-
Ayuntamiento del Morell	-	-
Ayuntamiento de la Nou de Gaià	-	-
Ayuntamiento dels Pallaresos	-	-
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	-	-
Ayuntamiento de Roda de Barà	-	-
Ayuntamiento de Salomó	-	-
Ayuntamiento de Salou	5	-
Ayuntamiento de la Secuita	-	-
Ayuntamiento de Tarragona	40	2
Ayuntamiento de Torredembarra	6	-
Ayuntamiento de Vespella de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Vilallonga del Camp	1	-
Ayuntamiento de Vila-seca	6	-
Total	65	2
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	1	-
Ayuntamiento de Gandesa	-	-
Ayuntamiento de Horta de Sant Joan	-	-
Ayuntamiento del Pinell de Brai	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Massaluca	-	-
Ayuntamiento de Prat de Comte	1	-
Ayuntamiento de Vilalba dels Arcs	-	-
Total	2	-

b. Consejos comarcales

	Q	AO	Total
Conselh Generau d'Aran	-	1	1
Consejo Comarcal de Osona	1	1	2
Consejo Comarcal del Alt Camp	3	2	5
Consejo Comarcal del Alt Empordà	1	2	3
Consejo Comarcal del Alt Penedès	-	1	1
Consejo Comarcal del Alt Urgell	1	1	2
Consejo Comarcal del Alta Ribagorça	-	1	1
Consejo Comarcal de l'Anoia	3	1	4
Consejo Comarcal de l'Urgell	1	1	2
Consejo Comarcal de la Cerdanya	1	2	3
Consejo Comarcal de la Conca de Barberà	-	1	1
Consejo Comarcal de la Garrotxa	2	1	3
Consejo Comarcal de la Noguera	-	1	1
Consejo Comarcal de la Ribera d'Ebre	-	1	1
Consejo Comarcal de la Segarra	1	1	2
Consejo Comarcal de la Selva	11	1	12
Consejo Comarcal de la Terra Alta	1	1	2
Consejo Comarcal de les Garrigues	-	1	1
Consejo Comarcal del Bages	3	1	4
Consejo Comarcal del Baix Camp	1	1	2
Consejo Comarcal del Baix Ebre	1	2	3
Consejo Comarcal del Baix Empordà	2	1	3
Consejo Comarcal del Baix Llobregat	5	1	6
Consejo Comarcal del Baix Penedès	6	1	7
Consejo Comarcal del Barcelonès	4	1	5
Consejo Comarcal del Berguedà	-	2	2
Consejo Comarcal del Garraf	-	1	1
Consejo Comarcal del Gironès	-	2	2
Consejo Comarcal del Maresme	2	1	3
Consejo Comarcal del Montsià	2	1	3
Consejo Comarcal del Pallars Jussà	2	2	4
Consejo Comarcal del Pallars Sobirà	1	1	2
Consejo Comarcal del Pla d'Urgell	1	1	2
Consejo Comarcal del Pla de l'Estany	-	1	1
Consejo Comarcal del Priorat	-	1	1
Consejo Comarcal del Ripollès	-	2	2
Consejo Comarcal del Segrià	2	1	3
Consejo Comarcal del Solsonès	-	2	2
Consejo Comarcal del Tarragonès	3	1	4
Consejo Comarcal del Vallès Occidental	9	1	10
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	2	1	3
Total	72	50	122

c. Diputaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Diputación de Barcelona	66	2	68
Diputación de Girona	6	2	8
Diputación de Lleida	3	3	6
Diputación de Tarragona	15	2	17
Total	90	9	99

d. Entidades metropolitanas

	Quejas
Entidad del Medio Ambiente del Área Metropolitana de Barcelona	3
Instituto Metropolitano de Promoción del Suelo y Gestión Patrimonial	6
Instituto Metropolitano del Taxi	2
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	40
Total	51

e. Entidades municipales descentralizadas

	Quejas
Ayuntamiento de els Valentins	1
Entidad Municipal Descentralizada de Bellaterra	1
Entidad Municipal Descentralizada de Jesús	1
Total	3

f. Mancomunidades

	Quejas
Mancomunidad de Municipios del Área Metropolitana de Barcelona	1
Total	1

g. Asociaciones municipalistas

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Asociación Catalana de Municipios y Comarcas	-	2	2
Federación de Municipios de Cataluña	1	2	3
Total	1	4	5

9. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: servicios de interés general

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Aguas de Barcelona (AGBAR)	14	-	14
Comunidad de Regantes de Sant Jaume d'Enveja	1	-	1
ENDESA	98	-	98
Gas Natural	19	1	20
Red Eléctrica de España	1	-	1
Spanair SA	3	-	3
Telefónica España, SAU	35	-	35
Vodafone Cataluña	1	1	2
Total	172	2	174

3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos

Defensores extranjeros	Recibidas		Trasladadas		Total
	<2011	2011	<2011	2011	
Le Médiateur du Royame du Maroc	-	-	1	-	1
The National Ombudsman of Netherlands	-	-	2	-	2
Total	-	-	3	-	3

Defensores autonómicos y estatales	Recibidas		Trasladadas		Total
	<2011	2011	<2011	2011	
Defensor estatal					
Defensor del Pueblo de España	27	378	48	242	695
Defensores autonómicos					
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	3	-	-	-	3
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	-	1	4
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	-	-	-	1	1
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	-	-	-	-	-
Defensora del Pueblo Riojano	2	-	-	-	2
Diputado del Común de Canarias	2	2	-	-	4
El Justicia de Aragón	3	1	1	-	5
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	-	-	1
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana	-	1	1	5	7
Total	40	383	50	249	722

Defensores locales	Recibidas		Total
	< 2011	2011	
Defensor de la Ciudadanía de Amposta	1	-	1
Defensor de la Ciudadanía de Badalona	3	-	3
Defensor de la Ciudadanía de Girona	5	-	5
Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet	3	1	4
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	4	1	5
Defensor del Ciudadano de Arenys de Mar	1	-	1
Defensor del Ciudadano de Granollers	2	-	2
Defensor del Ciudadano de Mataró	6	2	8
Defensor del Ciudadano de Ripollet	-	1	1
Sindicatura de Greuges de Igualada	-	1	1
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	1	-	1
Síndic de Greuges de l'Escala	-	-	-
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	6	-	6
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	3	1	4
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	5	7
Síndic de Greuges de Tarragona	1	1	2
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	40	24	64
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	8	13
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	1	3	4
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	14	14	28
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	17	11	28
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	-	2
Síndic Personer de Mollet	4	3	7
Síndica de Greuges de Barcelona	14	11	25
Síndica de Greuges de Rubí	6	1	7
Síndica Municipal de Greuges de Ulldecona	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	2	-	2
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	38	25	63
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	15	8	23
Total	200	124	324

Defensores universitarios	Recibidas		Total
	< 2011	2011	
Síndic de Greuges de la Universidad de Barcelona	1	-	1
Síndic de Greuges de la Universidad Pompeu Fabra	1	-	1
Total	2	-	2

4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Este apartado valora la gestión del Síndic de Greuges en relación con los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Se recogen dos tipos de informaciones: por una parte, las modificaciones y mejoras en la gestión de los expedientes, así como la evaluación del tiempo de tramitación de acuerdo con los criterios establecidos en la Carta de Servicios; y por la otra, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

4.1. Gestión de los expedientes del Síndic

El Síndic de Greuges, como continuación de las medidas organizativas propuestas durante el año 2010, y como consecuencia de los requerimientos presupuestarios, también ha tenido que modificar sus procedimientos durante el año 2011 para conseguir un buen nivel de respuesta para las personas interesadas y para las administraciones.

El incremento de quejas y actuaciones que se ha producido este año es una prueba de esta realidad, y cada vez son más las personas que confían en esta institución como mediadora con Administración.

Por ello, y dado el elevado incremento de quejas, los objetivos del Síndic durante este año han sido:

a) Incrementar el nivel de respuesta de las administraciones. En efecto, el número y la urgencia de los problemas de las personas interesadas respecto a la actuación o no actuación de las administraciones ante determinados asuntos ha obligado a requerir la respuesta de las administraciones con más frecuencia de lo que hasta ahora se había producido.

Además, con la aplicación de la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges, se ha introducido el concepto de administraciones obstaculizadoras, que son las administraciones que no responden a la solicitud de información del Síndic, a las que el Síndic cita para una reunión para la entrega de la documentación o bien visita.

Los resultados de estas medidas se muestran en la tabla 1. En síntesis, el nivel de respuesta de la Administración se ha incrementado un 42,56% durante el año 2011 (12.356) respecto del año 2010 (8.667). Este hecho se debe a las medidas indicadas anteriormente y a la

comunicación a los nuevos gobiernos de los ayuntamientos después de las elecciones municipales de los trámites que tenían pendientes con el Síndic de Greuges. Es por este motivo que los incrementos más significativos se produjeron durante el tercer trimestre del año.

Tabla 1: Número de respuestas recibidas por meses

	2010	2011	Variación 2011-2010 (%)
Enero	455	457	0,44
Febrero	577	732	26,86
Marzo	821	906	10,35
Abril	775	839	8,26
Mayo	766	949	23,89
Junio	599	2.204	267,95
Julio	939	2.087	122,26
Agosto	350	816	133,14
Septiembre	618	594	-3,88
Octubre	680	869	27,79
Noviembre	906	1.019	12,47
Diciembre	1.181	884	-25,15
Total	8.667	12.356	42,56

En cuanto al número de respuestas por tipo de administración, en cifras absolutas, la Administración local y la Generalitat son las que han tenido un crecimiento de respuestas mayor en relación con el año 2010. Este incremento se explica por el requerimiento del Síndic pasadas las elecciones municipales. Sin embargo, cabe destacar el efecto de los convenios con empresas que gestionan servicios de interés general o que participan en los servicios públicos, lo que también explica el incremento de las tramitaciones y, por lo tanto, de las respuestas de las empresas y administraciones bajo el epígrafe “servicios de interés general” u “otras administraciones”.

Tabla 2: Número de respuestas por tipo de administración

	2010	2011	Variación 2011-2010 (%)
Administración autonómica (%)	4.797 (55,35)	5.229 (42,32)	9,01
Administración general del Estado (%)	7 (0,08)	11 (0,09)	57,14
Administración institucional (%)	105 (1,21)	135 (1,09)	28,57
Administración de justicia (%)	191 (2,20)	321 (2,60)	68,06
Administración local (%)	3.273 (37,76)	6.128 (49,60)	87,23
Asociaciones municipalistas (%)	2 (0,02)	3 (0,02)	50,00
Servicios de interés general (%)	161 (1,86)	228 (1,85)	41,61
Otras administraciones (%)	131 (1,51)	301 (2,44)	129,77
Total	8.667 (100)	12.356 (100)	42,56

b) Incrementar la productividad del personal que trabaja en la institución y apostar por el desarrollo de herramientas informáticas que reduzcan los plazos de tramitación.

c) Consolidar el destino de las solicitudes de información a las unidades directivas de la Generalitat de Catalunya en vez de a los titulares de los departamentos de la Generalitat.

Para mostrar los efectos que ha tenido esta medida, se ha comparado el número de solicitudes efectuadas a los departamentos de la Generalitat desde el 1 de julio de 2010 (momento en el que se comienza a aplicar la medida) hasta el 30 de junio de 2011 respecto del año 2009.

Tabla 3: Respuestas recibidas a demandas solicitadas a la Generalitat desde el 1 de julio de 2010 hasta el 30 de junio de 2011, en relación con este mismo periodo de los años 2009 y 2010

	Solicitudes	Respuestas	% Respuestas	Días naturales
1 julio 2009 30 junio 2010	2.976	1.851	62,20	90,31
1 julio 2010 30 junio 2011	3.197	2.646	82,77	71,38

Los resultados, detallados en la tabla 3, muestran que, a pesar de existir un incremento en las solicitudes de información respecto al año anterior (como consecuencia del incremento en el número de quejas), se ha obtenido un 82,77% de respuestas respecto a las solicitudes de información realizadas en idéntico periodo y se han reducido 18 días de media en la obtención de la respuesta.

4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes

Como en años anteriores, el tiempo de tramitación de los expedientes 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 2011 (12.968) en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la comunicación a la Administración de la queja, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración), el tiempo de duración de la tramitación del expediente en la Administración (comprende la comunicación a la Administración de la queja de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 24/2009, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, 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 4: Tiempos de respuesta a las peticiones de información

	2011	Síndic	Adminis- tración	Persona interesada
Actuaciones	12.968	15.461	3.020	
Días	61,88	93,25	28,37	

Como puede observarse en la tabla 4, el incremento de quejas al Síndic a lo largo de este año ha provocado un ligero incremento en el tiempo de tramitación respecto al año anterior. Además, las medidas tomadas para conseguir una respuesta más rápida de las administraciones ha supuesto un incremento del número de trámites pendientes de resolver por parte del Síndic con respecto a años anteriores. Así, mientras que en el año 2010 el tiempo de tramitación del Síndic era de 54,72 días, este año el promedio es 61,88 días.

A pesar de eso, cabe destacar que se mantiene la tendencia en cuanto a la reducción de tiempo que tarda la Administración en contestar. En este sentido, hay que recordar que en el año 2009 el tiempo que tardaba la Administración en el decurso del expediente era de 160 días.

En cuanto a las personas interesadas, de nuevo se vuelve a repetir la tendencia de otros años entre las personas interesadas que presentan inmediatamente la información que se requiere, respecto a las personas interesadas que finalizan por desistimiento las quejas o que no responden a la solicitud de ampliación de datos.

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 consultas de información.

Compromiso	Media	Nivel cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 9 a 19 horas.		100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se haya presentado en la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	2,47 minutos	99,95%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante SAP) debe dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	0,42 días hábiles	96,54%

El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en el que se haya recibido la solicitud de información.	0,07 días hábiles	98,35
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.	4,8 días hábiles	100%
Una vez formulada la solicitud de la persona interesada de concertar una cita en un desplazamiento del Síndic, el SAP debe ponerse en contacto para determinar la hora con una antelación mínima de 24 horas.	53,8 horas	100%
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito a la institución.	2,16 días hábiles	68,79%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	19,84 días hábiles	78,38%
Una vez se hayan realizado 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.	49,84 días hábiles	48,67%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, éste debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.	39,56 días hábiles	42,27
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 24/2009, se debe realizar en un plazo no superior a 15 días hábiles.	19,57 días hábiles	62,96%

Los datos presentados muestran que el conjunto de medidas que se han propuesto a la institución han aligerado la fase inicial del procedimiento de tramitación de quejas, pero no la fase de finalización, que está en una situación similar a la de otros años.

En este sentido, para intentar mejorar estos datos, durante el año 2012 se propondrán todo un conjunto de medidas para intentar agilizar más la tramitación de las quejas, fundamentadas en el estudio y la mejora de la finalización de las quejas, así como en la introducción de medios telemáticos.

4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges

Encuesta sobre el grado de conocimiento del Síndic

A principios de 2011 el Síndic llevó a cabo una encuesta de opinión sobre el grado de conocimiento de la institución en Cataluña a fin de valorar la labor de proyección y difusión realizada en los últimos años. Basada en un total de 1.600 entrevistas, en el marco de una encuesta ómnibus, la muestra concluye que un 58,9% de las personas que viven en Cataluña conocen al Síndic. Sólo un 15,2% de estas personas, sin embargo, lo conocen de forma espontánea cuando se les pregunta a quién se dirigirían para quejarse de alguna administración o si saben el nombre de alguna institución de defensa de derechos. El 43,7% restante de entrevistados dicen que han oído hablar del Síndic después de sugerirles el nombre.

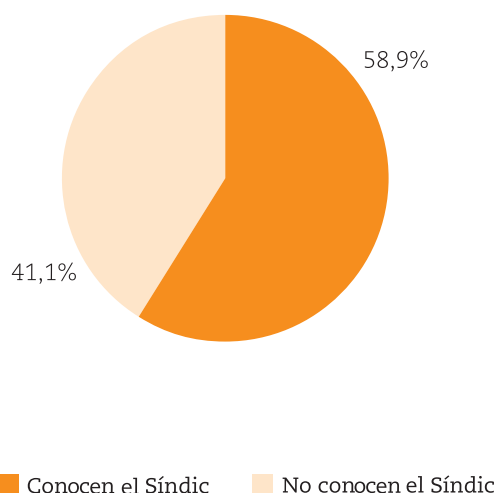
Así, el número de personas que no conocen al Síndic es del 41,2%. Por ámbitos territoriales, la zona donde se detecta un mayor desconocimiento es el área metropolitana de Barcelona (sin incluir la ciudad de Barcelona), donde un 51,2% de entrevistados, más de la mitad, nunca han oído hablar de él.

En cuanto a la utilidad del Síndic, la valoración de los entrevistados que han dicho conocer la institución es positiva, y la nota media, en una escala del 0 al 10, es de un 6,3. En concreto, del 58,9% de población familiarizada con la institución, un 19,5% le da un aprobado; un 24,4%, un notable, y un 7,4%, un excelente. Sólo un 8,2% puntúa al Síndic por debajo del 5. El 40,6% restante, a pesar de que sabe que existe la institución, no se ha pronunciado respecto a esta cuestión. Esto puede atribuirse al hecho de que aún existe un desconocimiento demasiado evidente de la función y las funciones encomendadas al Síndic de Greuges.

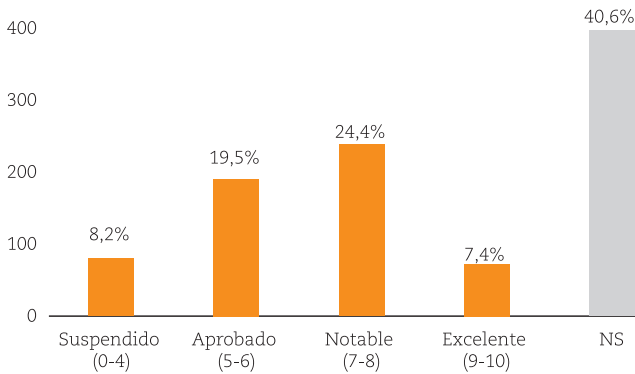
Las cifras se mantienen estables respecto de la última encuesta de notoriedad realizada por el Síndic en julio del 2008. Cabe recordar, sin embargo, que en 2005, a principios del mandato del síndic, Rafael Ribó, se hizo un estudio según el cual sólo un 52% de los catalanes conocían la institución y la mayoría no sabía decir la misión que llevaba a cabo. El notable incremento que se ha logrado desde entonces en cuanto a la notoriedad pública del Síndic, ha venido acompañado de un aumento relevante de las actuaciones llevadas a cabo (quejas, consultas, actuaciones de oficio e informes monográficos).

En este sentido, a pesar de que los resultados obtenidos en 2011 se pueden considerar positivos, es preciso recordar que el servicio de defensa de derechos que ofrece el Síndic debe ser accesible para todo el mundo, independientemente del origen, la edad o la nacionalidad y, sobre todo, para los colectivos más vulnerables. El primer paso es, por lo tanto, intensificar los esfuerzos para hacer más difusión de la institución y llegar a todas las personas. Dada la situación de contención económica actual, se utilizan los recursos al alcance, como por ejemplo las redes sociales, el boca a boca o los desplazamientos del equipo del Síndic. Y, especialmente, se pide la colaboración de los medios de comunicación, tal y como recoge el artículo 84 de la Ley del Síndic, a la hora de hacer divulgación de la institución del Síndic y de las actividades que lleva a cabo.

Grado de conocimiento del Síndic de Greuges de Cataluña



Valoración de la utilidad del Síndic de Greuges de Cataluña



Valoración de los usuarios en el cuestionario del servicio recibido en el Síndic de Greuges

Durante el año 2011, 5.459 personas han recibido un cuestionario de satisfacción sobre el servicio ofrecido por el Síndic. La encuesta se envía de forma automática a todas las personas que han presentado una queja al finalizar las gestiones llevadas a cabo por la institución sobre su caso. El objetivo es detectar carencias e introducir mejoras en el servicio.

Este año han respondido las encuestas 1.315 personas, un 24% del total a quienes se les había enviado. De éstas, un 44% habían conocido la institución gracias a los medios de comunicación, un 19% a través de familiares o conocidos y un 10% por el consejo de una administración pública. La mayoría (90%) dice que presentar la queja resultó fácil o muy fácil. Sobre el trato recibido, un 87% de los encuestados consideran que la atención e información han sido buenas o muy buenas y sólo un 2,66% está descontento en este aspecto.

En cuanto a las cuestiones a mejorar, la más repetida, con un 29%, es la rapidez del proceso, seguida por la frecuencia de visitas al territorio (14%), aspecto en el que ya se está trabajando con la puesta en marcha del SAP (servicio de atención a las personas) itinerante, que se concreta en dos desplazamientos semanales del equipo del Síndic para recibir quejas y consultas de toda la geografía catalana.

También cabe destacar que sólo un 3% de los usuarios encuestados opinan que el lenguaje

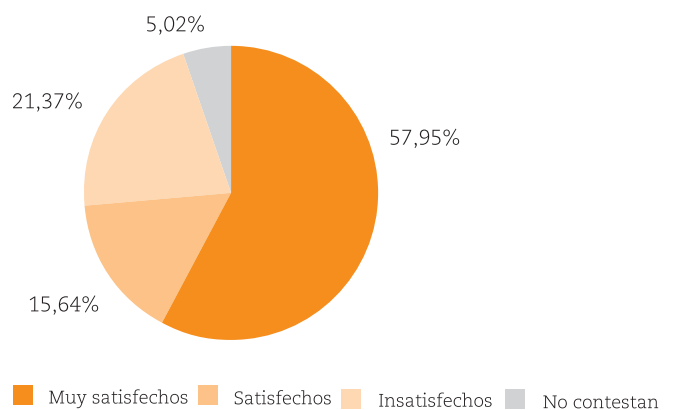
utilizado por el personal del Síndic en sus comunicaciones debe ser más claro. Éste ha sido uno de los objetivos de los últimos años para hacer más accesible la institución.

Sobre la rapidez en el proceso, si bien la mayoría de usuarios (57%) consideran corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentaron la queja hasta que recibieron la primera respuesta del Síndic, la opinión cambia cuando se les pregunta por el tiempo tardado hasta obtener una resolución de su caso. En este aspecto, el 38% afirma que el tiempo fue largo, y el 30% dice que fue corto.

Conscientes de que reducir el tiempo para emitir una resolución es una de las asignaturas pendientes, el Síndic recuerda e insta a las administraciones que respondan con mayor celeridad las demandas de información que les llegan de la institución. A pesar de que los resultados han mejorado considerablemente respecto al 2010, cuando un 64% de personas opinaron que el tiempo transcurrido había sido demasiado largo, aún no se ha llegado al objetivo deseado.

Finalmente, con relación a la satisfacción global del servicio, casi un 78% está muy satisfecho o satisfecho y un 21% dice que está insatisfecho. La nota media obtenida, en una escala del 0 al 10, es de 6,6. A la hora de analizar estos resultados, como se evidencia en la tabla siguiente, hay que tener en cuenta que el grado de satisfacción de los encuestados se puede relacionar con el tipo de resolución obtenida. Es decir, el porcentaje de personas muy satisfechas es significativamente superior en los casos en los que la resolución ha sido favorable a la persona interesada y a la inversa.

Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic de Greuges de Cataluña



Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic relacionado con el tipo de resolución obtenida

	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
Desfavorable	133	39,47%	68	20,18%	136	40,36%	337	100%
Favorable	148	16,25%	138	15,15%	625	68,61%	911	100%
	281	22,50%	206	16,50%	761	61,00%	1.248	100%

III. ACTUACIONES INSTITUCIONALES

1. RELACIONES INTERNACIONALES	375
2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	379
3. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO.....	379
4. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	383
5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN Y PRENSA.....	383

1. Relaciones internacionales

1.1. Instituto Internacional del Ombudsman

Sección europea

a. Organización de las juntas europeas

Como presidente del capítulo europeo del IOI, el síndic debe organizar con una cierta periodicidad las reuniones de la Junta Europea del Instituto. La Junta Europea está formada, desde la Asamblea del IOI en Barcelona (octubre 2010), por Arne Fliflet (defensor de Noruega), Tom Frawley (defensor de Irlanda del Norte) e Irena Lipowicz (defensora de Polonia).

Este año se han organizado dos reuniones, una en Varsovia el 31 de marzo y otra en Londres el 30 de septiembre. En estas reuniones se han tratado, entre otras cuestiones, la planificación y el balance correspondiente para el 2011 y el proceso de captación de miembros, así como otras cuestiones que afectan al Instituto a nivel mundial, como por ejemplo la renovación de los Estatutos del Instituto y su procedimiento.

b. Relaciones con el Consejo de Europa (Estrasburgo, Venecia y 2P2)

En el año 2010, el síndic, en nombre del IOI, inició relaciones con el Consejo de Europa, que han continuado y se han consolidado en 2011. Durante la 21ª sesión del Congreso de Poderes Locales y Regionales, que tuvo lugar del 18 al 20 de octubre de 2011, el síndic participó como ponente principal para defender, aportando argumentos, la necesidad y la utilidad de los ombudsmen regionales y locales. En esta sesión, el plenario aprobó por unanimidad un informe del Congreso para promover la existencia de los defensores locales y regionales.

Como presidente del capítulo europeo del IOI, también propuso a la Dirección de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa que redactase un informe para reforzar los ombudsmen ante las amenazas que planean sobre estas instituciones. Así se acordó y ya se ha encargado su redacción, de la que se encarga el diputado catalán Jordi Xuclà.

El síndic también participó en la 89ª sesión de la Comisión de Venecia, que se desarrolló del 16 al 17 de diciembre. La Comisión de Venecia (o la Comisión Europea para la Democracia a través de la Ley) es el órgano de consulta y asesoramiento del Consejo de Europa en asuntos constitucionales.

Durante el 2011, el síndic ha firmado una carta de intenciones con la Comisión, por la que el IOI asesora a la Comisión en todas las materias que afecten al ombudsman. De hecho, este año el IOI ya fue consultado por primera vez por la Comisión sobre el nuevo Proyecto de Ley del Ombudsman de Montenegro.

Durante la sesión de diciembre, el síndic repasó las colaboraciones realizadas durante el año y relató las situaciones de las que se ha tenido conocimiento en el IOI, sobre las dificultades y amenazas que reciben algunos defensores. También reafirmó la voluntad de continuar facilitando asesoramiento a la Comisión y, en nombre del IOI, la invitó a asistir a la Conferencia Mundial del 2012.

Finalmente, en el marco de la colaboración del IOI con el Consejo de Europa, se incide en la participación en los seminarios "Peer to peer", que tienen la finalidad de tratar temas de forma monográfica para que los defensores que acudan a dichos seminarios puedan intercambiar puntos de vista e intervenciones. Este año tuvo lugar un seminario sobre el papel de los defensores en la protección de los derechos humanos, los días 6 y 7 de abril en Tallin, al cual asistió la asesora Montse Cusó, y uno sobre el papel de los defensores en la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidades, en el cual participó la asesora M. Àngels Gayoso.

c. Reunión de coordinación con el Secretariado Mundial del IOI

Como todos los años desde que la Secretaría Europea del IOI está ubicada en la sede del Síndic, se llevó a cabo una reunión de coordinación entre las dos oficinas el 24 de febrero de 2011 en Viena.

d. Seminarios de formación del IOI-Europa

Este año, la Secretaría Europea del IOI ha dirigido la organización de dos seminarios de formación para los miembros.

El primer seminario, sobre el OPCAT (Optional Protocol of the Convention against Torture) y el papel de los ombudsmen, tuvo lugar en Varsovia los días 13 y 14 de septiembre. Participaron 52 miembros de 23 instituciones de defensores. Los oradores principales fueron el profesor Zbigniew Lasocik del SPT (Subcommittee on Prevention of Torture), Mauro Palma del CPT (Council of Europe anti-torture Committee) y Barbara Bernath del APT (Association for the Prevention of Torture).

El segundo seminario tuvo lugar en Barcelona, al que se hará referencia más adelante, en el apartado sobre las actividades promovidas para desarrollar las competencias sobre empresas privadas que prestan servicios de interés general.

e. Relaciones con instituciones miembros del IOI

Este año se ha continuado la labor de expansión, de intercambio y de refuerzo de los ombudsmen del IOI. Así, el síndic se ha reunido en Dublín con el ombudsman de Irlanda, Emily O'Reilly; y en Londres con la comisionada británica, Ann Abraham, y el presidente de la BIOA (Asociación Británicoirlandesa de Ombudsman), Peter Tyndall.

El síndic también se reunió en París con el nuevo defensor de los derechos, Dominique Baudis, y se renovó la relación de colaboración entre instituciones, además de profundizar sobre las perspectivas del IOI.

f. La situación de los defensores italianos

Se ha puesto un énfasis especial en el apoyo a los defensores cívicos de Italia. Así, se está trabajando por la participación del presidente de la república italiana, Giorgio Napolitano, en un acto de difusión de la figura del ombudsman. También se ha ayudado a los defensores del Piamonte, en Turín; de la Toscana, en Florencia, y de Emilia Romagna. Asimismo, el Síndic fue invitado a participar en un seminario en Bolonia.

g. Seminario de Derechos Lingüísticos

El Síndic organizó en Barcelona una reunión sobre derechos lingüísticos, que contó con la participación del Valedor do Pobo, del Ararteko y del defensor del Valle de Aosta (Italia), para explorar las posibilidades de construir una red de ombudsmen en la que se tratasen las problemáticas lingüísticas y culturales.

h. Uzbekistan

También como presidente del capítulo europeo del IOI, el síndic mantuvo una reunión de coordinación con el ombudsman de Uzbekistán y con algunos de sus delegados regionales, para intercambiar experiencias y ayudar al desarrollo democrático de aquella sociedad.

Alcance mundial

a. Junta Mundial del IOI (Livingston, Zambia)

Celebrada en Livingston del 30 de octubre al 2 de noviembre, la Junta Mundial del IOI se reúne una vez al año y convoca a los directores de todos los capítulos. Durante la reunión, aparte de tratar cuestiones de interés para todas las regiones, en cada edición se llevan a cabo las elecciones de los cargos ejecutivos. Este año se volvió a escoger a Beverly Wakem (ombudsman de Nueva Zelanda) para el cargo de presidenta, Tom Frawley (ombudsman de Irlanda del Norte) para el de vicepresidente y Alan N. Lay (ombudsman de Hong Kong) para el de tesorero.

Durante la reunión se analizaron las cuestiones relativas al próximo congreso mundial, que se celebra cada cuatro años, cuya próxima edición será en 2012 en Wellington, Nueva Zelanda. También se discutió la propuesta de nuevos estatutos y la planificación de proyectos de formación y regionales para el 2012. Finalmente, también se realizaron las admisiones correspondientes de los nuevos miembros.

b. Participación en el Comité de las Elecciones

El síndic fue elegido presidente del comité electoral del IOI, que tiene la función de debatir y preparar el proceso electoral antes de las elecciones que se llevan a cabo durante las reuniones de la Junta Mundial.

c. Participación en el Comité de los Estatutos

El proceso de redacción y elaboración de los nuevos estatutos del IOI nació en la reunión de la Junta Mundial de 2010. En aquella ocasión, se organizó un comité que tenía el encargo de velar por esta elaboración y realizar su seguimiento. El síndic, como representante europeo, forma parte de este comité desde el principio. Así, del 26 al 28 de mayo asistió a la reunión de este comité, que tuvo lugar en Viena, para participar en la discusión y en la elaboración de los nuevos estatutos del IOI.

d. 26ª conferencia de defensores de la región de Australasia y Pacífico

La Conferencia de Defensores de la Región de Australasia y Pacífico tuvo lugar en Taipei del 23 al 25 de marzo del 2011, y trató sobre los ombudsmen y los derechos humanos, bajo el título Protegiendo Derechos Humanos y Promoviendo Buena Gobernanza. Este año invitaron

al síndic, que impartió la ponencia “Derechos humanos y defensores a nivel internacional”, basada en la experiencia europea.

En la conferencia también participaron Beverly Wakem, presidenta del IOI; Peter Kostelka, secretario general, y André Marin, presidente del capítulo norteamericano del IOI, entre otros.

e. Kazajstán

Por encargo del secretario general del IOI, Peter Kostelka, el síndic viajó a Kazajstán para representar al Instituto en las conferencias “El Estado y el individuo: 20 años de desarrollo de Kazajstán en su camino al progreso”, que tuvieron lugar el 26 y 27 de agosto en Astana. Durante la conferencia, el síndic tuvo oportunidad de entrevistarse con Askar Shakirov, ombudsman nacional de la República del Kazajstán.

1.2. Otras relaciones de ámbito internacional

AOMF (Assotiation des Ombudsman et Médiateurs de la Franchophonie)

La Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía reunió a sus miembros en Luxemburgo, del 16 al 18 de noviembre de 2011. Durante la reunión, se dieron diferentes conferencias sobre la independencia de los defensores, sobre la garantía de la equidad por parte de los ombudsman y sobre las actuaciones reactivas y preventivas que protagonizan.

En cuanto a las elecciones, el defensor del Senegal, M. Diop, fue elegido presidente de la Asociación; Raymonde Sant Germain, protectrice du citoyen de Québec, primera vicepresidenta, y Frederic Bovesse, médiateur de la région wallonne, segundo vicepresidente.

AOM (Asociación de Ombudsman del Mediterráneo)

El síndic fue invitado por el Defensor del Pueblo a formar parte de la delegación española para participar en la 5ª reunión de la Asociación de Defensores del Mediterráneo, que tuvo lugar en Malta el 30 y el 31 de mayo.

El encuentro de defensores de ambos lados del Mediterráneo trató sobre cómo promover buenas prácticas en las diferentes culturas y los diferentes sistemas del Mediterráneo, y los retos de los ombudsman; sobre el papel de los defensores en un contexto de cambio económico y social, y sobre la importancia de las

cartas de servicios y los códigos de buenas prácticas administrativas. Finalmente, también se hizo un balance de la tarea realizada por el AOM y una planificación de futuro.

ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) y ENYA (ENOC Network of Young Advisors)

ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) es una asociación formada por instituciones independientes de defensa de los derechos de los niños. Fue fundada en el año 1997 y actualmente son miembros treinta y siete instituciones de veintinueve estados. Su labor 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 en instituciones de defensa de los derechos humanos.

El proyecto ENYA fue una iniciativa del ENOC que se definió en la primera reunión de los coordinadores del proyecto ENYA en París, los días 26 y 27 de febrero de 2010. El objetivo principal del proyecto ENYA, en su fase piloto, era vincular a los niños y jóvenes en el trabajo de ENOC y darles la oportunidad de ser escuchados.

La segunda reunión del proyecto ENYA tuvo lugar durante los días 25 y 26 de julio de 2011 en Belfast, en la sede de NICCY (Northern Ireland Commissioner for Children and Young People), el comisionado de defensa de los niños de Irlanda del Norte. En esta sesión, los jóvenes de consejos asesores llegados de toda Europa, junto con los defensores de los niños, discutieron sobre cuáles eran las acciones que había que llevar a cabo en los próximos meses y prepararon la próxima reunión anual de ENOC, en cuanto a los temas de salud, educación, violencia e Internet.

Los dos miembros del Consejo Asesor Joven del Síndic que participaron en esta sesión son alumnos de tercero de ESO de la Sección de Instituto Salvador Sunyer i Aymerich de Salt (antigua SES de Salt) y del Instituto Sant Andreu de Barcelona. El Consejo Asesor Joven del Síndic participa desde hace dos años en la Red Europea de Consejos de Jóvenes de los Defensores de Niños y Jóvenes, ENYA.

Después de la segunda reunión tuvo lugar la asamblea anual de ENOC, los días 14 a 16 de septiembre de 2011 en Varsovia. Asistieron la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y adolescentes, M. Jesús Larios, y la asesora del Área de Infancia Anna Piferrer. El título de la conferencia fue “El respeto de los derechos de los niños y de los adolescentes bajo protección institucional”, y se trabajó en la base al informe presentando por Ankie Vandekerckhove, asesora externa de ENOC, sobre el tema objeto de la conferencia.

Durante el encuentro, también se llevó a cabo una sesión conjunta entre los miembros de ENOC y los asesores jóvenes participantes en el proyecto ENYA escogidos como representantes para que los defensores se pronunciasen sobre las propuestas elaboradas en la reunión de Belfast. Finalmente, fue escogida una nueva presidenta de la Junta del ENOC, Leda Koursoumba, defensora de los derechos de los niños de Chipre.

International Ombudsman Symposium

El 9 de marzo de 2011 el síndic fue invitado a dar una conferencia en el Simposio Internacional sobre Defensores, organizado por la Universidad Dogus en Estambul, Turquía. También fue invitado al encuentro internacional Nikiforos Diamandouros, defensor del pueblo europeo.

El encuentro internacional también pretendía analizar la importancia en las democracias modernas de la existencia de los defensores y asesorar a Turquía en la elaboración del proyecto de ley del defensor de Turquía, uno de los requisitos que la Unión Europea ha exigido a este país para poder ser miembro de la Unión.

III seminario internacional: La Garantía de los Derechos Humanos a las Metrópolis

Del 13 al 14 junio de 2011 el síndic fue invitado a impartir una ponencia central en el III seminario internacional organizado por la defensora de Buenos Aires, para tratar sobre la garantía de los derechos humanos en las metrópolis. En su intervención, el síndic resaltó el papel que desarrollan los defensores en las grandes metrópolis y destacó la necesidad de coordinarse con otros defensores.

Local Government Ombudsman

Los días 19 y 20 de octubre, el adjunto general, Jordi Sànchez, participó en el encuentro internacional, que tuvo lugar en Düzce, Turquía, sobre el papel de los defensores en el ámbito local. Este

encuentro fue organizado por United Cities on Local Government, el organismo de las Naciones Unidas que agrupa a más de 1.000 ciudades de un centenar de países. La intervención del adjunto general sirvió para presentar la institución del Síndic de Greuges, dando una atención especial a la regulación y al funcionamiento del ombudsman en sistemas políticos subestatales, como el catalán, en países descentralizados.

Los derechos humanos en Kazajstán, veinte años después de la independencia

El 12 de diciembre el síndic participó en el encuentro internacional que tuvo lugar en la ciudad de Astana, sobre los derechos humanos en Kazajstán, veinte años después de la independencia. La ponencia del adjunto general tuvo lugar durante la sesión en la que se analizaban las políticas y los mecanismos nacionales para la protección de los derechos humanos.

Visita de trabajo del Provedor de Justiça

Del 1 al 4 de octubre el síndic recibió la visita del proveedor de justicia de Portugal para hacer un intercambio institucional y de estudio. El titular de la institución, Alfredo José de Sousa, vino acompañado de su adjunta, Helena Vera-Cruz Pinto.

Durante su estancia se celebraron dos reuniones de trabajo, una monográfica sobre la infancia, que presidió la adjunta para la defensa de los derechos de los niños, M. Jesús Larios, y otra sobre cooperación, en la que ambos titulares estudiaron la situación de Mozambique para diseñar una estrategia conjunta para ayudar en consolidar el defensor en este país.

Visita de estudio del ombudsman de Tailandia

Pramote Chotimongkol, ombudsman jefe de Tailandia, vino el 9 de mayo de 2011 al Síndic, acompañado por su equipo, para llevar a cabo una jornada de estudio y de intercambio institucional.

Visita de estudio en el Ombudsman de Irlanda

Los días 21 y 22 de junio de 2011 el asesor Eugeni Castelló se reunió con el equipo del Ombudsman de Irlanda para estudiar el sistema de clasificación y tramitación de quejas, así como para analizar las especificidades de esta oficina en cuanto a las competencias de acceso a la información.

2. Relaciones de ámbito estatal

XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores

Celebradas del 6 al 8 de junio en Murcia, las Jornadas de Coordinación trataron sobre los derechos de las personas mayores, ya que todas las instituciones coincidían en la vulnerabilidad del colectivo de gente de la tercera edad y en las novedades legislativas y de repercusión social en el sector. Con la participación de todos los defensores autonómicos y la defensora del pueblo de España en funciones, estas jornadas son un marco de análisis y de intercambio entre las diferentes instituciones.

Se pueden consultar las conclusiones de las jornadas en: <http://www.defensor-rm.es/web/guest/jornadas>

Jornada de intercambio Ararteko-Síndic de Greuges

El día 4 de abril se celebró en Barcelona una jornada bilateral de intercambio con la oficina del Ararteko, que se organizó en tres talleres paralelos:

- La protección de la infancia, en el que se analizó de ambas instituciones en la defensa de los derechos de los niños, así como la difusión y participación social que se hace en este ámbito. Este taller también trató sobre la educación, específicamente sobre las necesidades educativas especiales.
- La prevención de la tortura, y la estructura y el funcionamiento de la Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.
- Modernización e innovación, en el que se trataron los soportes informáticos de tramitación de quejas, el servicio de atención a las personas y los programas de calidad.

Apoyo al Defensor de Castilla-la Mancha

El síndic como tal, y especialmente como presidente de la sección europea del IOI, se desplazó a Toledo para pronunciarse en favor de la subsistencia del Defensor de Castilla-La Mancha, y presentó al gobierno de esta comunidad todos los pronunciamientos europeos e internacionales en favor de los ombudsmen regionales como garantes de la democracia.

3. Relaciones de ámbito local y desplazamientos al territorio

Firmas de convenios de colaboración con ayuntamientos

A lo largo del 2011 el Síndic ha llevado a cabo la firma de dos convenios de supervisión singular: Sant Quirze del Vallès (septiembre 2011) y Manresa (noviembre 2011). Con estos dos nuevos convenios ya son 17 los municipios que han solicitado al Síndic de Greuges la firma del convenio de colaboración.

El convenio de colaboración singular establece un compromiso por parte del Síndic de Greuges de entregar un informe anual al municipio con toda la información sobre las tramitaciones de quejas y consultas, tanto las procedentes de las personas que residen en la localidad como las dirigidas al consistorio, así como de ofrecer un servicio de proximidad de atención al ciudadano del municipio como mínimo una vez al año. La Administración local, por su parte, adquiere un compromiso de una mayor diligencia a la hora de tramitar toda la información requerida por el Síndic y de hacer difusión en espacios municipales de la institución del Síndic de Greuges.

Presentación del Compendio de informes anuales de los defensores locales

El pasado 14 de diciembre tuvo lugar al Parlamento de Cataluña la presentación del *III Compendio de informes de los defensores locales*, impulsado por la asociación de síndicos de ámbito local de Cataluña, Foro SD. El Compendio de informes da testimonio del trabajo llevado a cabo por los defensores locales. En el acto, presidido por la presidenta del Parlamento, Núria de Gispert; por los alcaldes de Sabadell y La Seu d'Urgell, Manuel Bustos i Albert Batalla, respectivamente, y por la síndica de Vilafranca del Penedès y el síndic de Cornellà, Glòria Valeri y Frederic Prieto, asistieron el síndic, Rafael Ribó, y el adjunto general, Jordi Sànchez.

Conferencia con la síndica de Terrassa y el síndic de Sant Cugat

El pasado 24 de noviembre, el síndic, Rafael Ribó, impartió la conferencia de clausura del Seminario sobre Derechos Humanos 2011, organizado por los defensores locales del Vallès Occidental. En el acto, celebrado en la Casa Museu Alegre de Sagrera, también participaron el decano del Colegio de Abogados de Terrassa, Miquel Sàmper, y la síndica de greuges de Terrassa, Isabel Marquès.

En el marco de este mismo seminario, el pasado mes de marzo, la directora del Área de Administración Pública y Servicios Sociales, Sílvia Vèrnia, participó como ponente en Sant Cugat en una sesión sobre personas mayores.

Jornada de Buena Administración organizada por el Ayuntamiento de Mataró

El pasado mes de febrero la directora del Área de Administración Pública y Servicios Sociales, Sílvia Vèrnia, presentó el Código de Buenas Prácticas del Síndic de Greuges en una jornada organizada por el Ayuntamiento de Mataró en colaboración con el defensor local de esta localidad, Jordi Puigderrajols.

Taller de Formación de Defensores Locales sobre la Ley 26/2010, de 3 de agosto

Organizado por la asociación Foro de Defensores Locales, con el apoyo de la Diputación de Barcelona, el pasado mes de mayo tuvo lugar en el Edificio del Reloj de la Escuela del Trabajo de Barcelona una jornada de formación dirigida a los defensores locales y a sus gabinetes técnicos sobre la Ley 26/2010. Siguiendo el marco de colaboración entre el Síndic de Greuges de Cataluña y la asociación Foro de Defensores Locales, dos asesores del Síndic, Eugeni Castellón y Mar Aldeano, y la directora del Área de Administración Pública y Servicios Sociales, Sílvia Vèrnia, participaron como ponentes en varias sesiones de este taller.

Desplazamientos por el territorio

Durante el 2011 se han intensificado de forma notable los desplazamientos de la oficina del Síndic a cualquier parte de Cataluña. Así se ha pasado de los 30 que se hicieron en el 2010 a los 59 que se han hecho en el 2011. Este incremento se

debe a la puesta en marcha de un equipo itinerante que dos veces por semana (excepto en periodos de vacaciones) visita una población o barrio para facilitar a todas las personas la presentación de quejas y consultas. De los 59 desplazamientos, 16 se hicieron en virtud de convenios de colaboración que el Síndic tiene firmados con algunos ayuntamientos y con el Conselh Generau d'Aran.

En diez salidas más (Tarragona, L'Hospitalet, Igualada, Solsona, Lleida, Montblanc, Granollers, Vic, Manresa y Girona) los desplazamientos de la oficina contaron con la presencia del propio síndic y de una representación más amplia de miembros de su equipo. En estos casos, no sólo se atiende a la gente que quiere presentar una queja o hacer una consulta sino que se visitan equipamientos y entidades para conocer más de cerca la realidad de cada población.

En total, en estos desplazamientos se han recogido 683 quejas y 558 consultas, cifras que representan aproximadamente 12 quejas y 9 consultas de media en cada desplazamiento.

Pese a las facilidades de que disponen las personas para presentar una queja o formular una consulta al Síndic (teléfono gratuito, correo electrónico, web, videoconferencia, correo postal, etc.) es innegable que el acercamiento del Síndic a las personas a través de estos desplazamientos facilita que los ciudadanos hagan uso de la institución.

El número de quejas y consultas recibidas en la mayoría de desplazamientos es muy superior al que se recibe habitualmente de aquel municipio por los canales habituales. En algunas localidades, en un solo día, se puede llegar a superar el número de personas atendidas durante medio año o un año entero.

Municipio	Fecha visita	Visitas		
		Quejas	Consultas	Total
Tarragona	19/01/2011	37	60	97
L'Hospitalet de Llobregat	16/02/2011	21	22	43
Igualada	15/03/2011	19	30	59
Barberà del Vallès	06/04/2011	4	6	10
Esparreguera	12/04/2011	15	10	25
Solsona	13/04/2011	6	12	18
Canet de Mar	19/04/2011	4	7	11
Sant Adrià de Besòs	20/04/2011	0	5	5
Castellar del Vallès	28/04/2011	2	2	4
Roses	03/05/2011	4	3	7
Sant Sadurní d'Anoia	10/05/2011	2	8	10

Tàrraga	11/05/2011	7	6	13
Matadepera	24/05/2011	3	4	7
Sant Carles de la Ràpita	25/05/2011	5	6	11
Santa Perpètua de Mogoda	31/05/2011	18	6	24
Lleida	01/06/2011	31	12	43
Viladecans	07/06/2011	10	5	15
Caldes de Montbui	08/06/2011	9	12	21
Sant Celoni	14/06/2011	17	7	24
Sant Just Desvern	15/06/2011	11	11	22
Sant Boi de Llobregat	21/06/2011	16	14	30
El Masnou	22/06/2011	18	9	27
Montblanc	28/06/2011	2	8	10
Castelldefels	29/06/2011	30	10	40
Sant Feliu de Llobregat	05/07/2011	11	3	14
Montcada i Reixac	06/07/2011	6	5	11
El Prat de Llobregat	12/07/2011	22	7	29
La Garriga	14/07/2011	7	4	11
Vielha	18/07/2011	4	5	9
Tremp	19/07/2011	6	5	11
Sort	19/07/2011	6	9	15
Martorell	20/07/2011	6	4	10
Cerdanyola del Vallès	13/09/2011	43	12	55
Sant Quirze del Vallès	14/09/2011	5	5	10
Balaguer	20/09/2011	4	4	8
Badia del Vallès	21/09/2011	11	9	20
Berga	27/09/2011	1	9	10
Granollers	28/09/2011	26	22	48
Olesa de Montserrat	04/10/2011	3	2	5
Sant Feliu de Guíxols	06/10/2011	4	4	8
Molins de Rei	11/10/2011	17	12	29
Torelló	13/10/2011	6	6	12
Badalona (la Salut)	18/10/2011	9	8	17
Sant Andreu de Llavaneres	20/10/2011	10	7	17
Vic	26/10/2011	17	20	37
Sitges	28/10/2011	12	10	22
Cubelles	02/11/2011	2	5	7
Banyoles	03/11/2011	14	13	27
Cardedeu	08/11/2011	12	10	22
Manresa	09/11/2011	28	8	36
Sant Andreu de la Barca	15/11/2011	4	6	10
Caldes de Malavella	22/11/2011	8	2	10
Sant Pere de Ribes	24/11/2011	15	5	20
La Seu d'Urgell	29/11/2011	4	7	11
Puigcerdà	29/11/2011	3	3	6
Barcelona (Sant Andreu)	01/12/2011	13	21	34
Girona	14/12/2011	64	20	84
Barcelona (Gràcia)	15/12/2011	22	8	30
Montgat	21/12/2011	4	3	7
Total		683	558	1.241

Mapa de los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2011



- Localidades a donde el Síndic ha realizado un desplazamiento puntual en el año 2011
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y a las que se ha desplazado en el 2011
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular

4. Organización de jornadas y formación

Jornada de Trabajo sobre el Síndic y el Mundo Local

El 14 de noviembre de 2011 tuvo lugar en el Parlamento de Cataluña la jornada de trabajo sobre la relación del Síndic de Greuges de Cataluña con los organismos del gobierno local, especialmente de los ayuntamientos poco después de las últimas elecciones municipales. El objetivo del encuentro era explicar con detalle las competencias y la función del Síndic, abrir un espacio de debate entre todos los asistentes sobre la supervisión del Síndic a los ayuntamientos y consejos comarcales, y lograr una relación más fluida entre los organismos de gobierno local y el Síndic. La Jornada estaba dirigida a alcaldes, representantes electos y personal técnico de las corporaciones locales.

Jornadas sobre el papel de los defensores ante las empresas que prestan servicios de interés general

El Estatuto de Autonomía de Cataluña dotó al Síndic de la potestad de controlar los servicios de interés general que prestan empresas privadas. Para determinar cómo debía ejercerse este control, así como para comparar y analizar cómo se hacía desde otras instituciones, este año el síndic ha organizado tres jornadas de diferente alcance.

La primera jornada, organizada con la colaboración de Fomento del Trabajo, pretendía tratar el alcance de los derechos de los consumidores y la mejor manera de garantizarlos. La jornada se celebró el 19 de mayo en la sede de Fomento del Trabajo, en Barcelona. Junto con el síndic, Rafael Ribó, y el presidente de Fomento del Trabajo, Joaquim Gay de Montellà, que inauguraron las ponencias, también participaron, entre otros, el profesor de Teoría Económica de la Universidad de Barcelona, Joaquín Trigo; el entonces director del Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona, Josep Ramoneda; el profesor de Política Económica de la Universidad de Barcelona, Josep Ramon Borrell, y el subdirector general de Responsabilidad Corporativa y Marca de “la Caixa”, Àngel Pes.

La segunda jornada, celebrada en el Parlamento de Cataluña, contó con la participación de expertos, profesores universitarios y representantes de diferentes empresas que prestan servicios de interés

general, como, por ejemplo, Telefónica, Endesa, Gas Natural y otras empresas como “la Caixa”, Spanair o Novartis. Asistieron al encuentro los titulares de las defensorías de Castilla-La Mancha, Navarra y Aragón, y representantes de otras defensorías autonómicas.

Las terceras jornadas, organizadas por el Síndic de Greuges, el IOI-Europa y el Círculo de Economía, los días 21 y 22 de noviembre, llevaban por título La Defensa de los Derechos y las Buenas Prácticas en la Prestación Privada de Servicios de Interés General. El Papel del Ombudsman.

Las jornadas fueron inauguradas por el presidente de la Generalitat, Artur Mas; el síndic de greuges, Rafael Ribó, y el presidente del Círculo de Economía, Josep Piqué; y contaron con la presencia del comisario europeo de Salud y Políticas de Consumo, John Dalli, que impartió la ponencia principal. Cabe destacar la participación de ponentes como Peter Tyndall (ombudsman de Gales) y Eric Houtman (defensor de la Energía de Bélgica) y de los profesores Brian Thompson (Universidad de Liverpool) y Philip Langbroek (Universidad de Utrecht). El seminario contó con la presencia de 60 asistentes.

5. Actuaciones de difusión y prensa

Redes sociales e Internet

La incorporación del Síndic en la red social Twitter el 15 de junio de 2011 ha servido para establecer un contacto más directo con las personas y para difundir información de interés sobre actuaciones y resoluciones llevadas a cabo por la institución. En total, la cuenta @sindicdegreuges ha cerrado el año 2011 con 465 seguidores y 133 tweets publicados. Los momentos de más actividad en la red social han sido la presentación de la resolución por los incidentes del 27 de mayo en la plaza de Cataluña y del 15 de junio en el Parlamento, y la de los informes sobre los derechos de la infancia y sobre la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura.

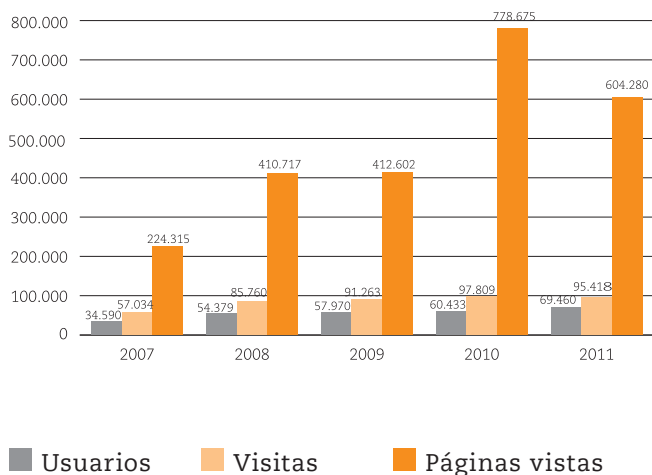
En cuanto a la web del Síndic, el 2011 se han introducido pequeños cambios para mejorar su navegación y hacerla más atractiva a los usuarios. Así, se ha reforzado la parte gráfica y se ha abierto la posibilidad de acompañar las informaciones con galerías de imágenes. También se ha consolidado la retransmisión

en vídeo de actos en directo, gracias sobre todo al acuerdo con el Canal Parlament, y se ha potenciado la consulta del apartado de la videoteca con la oferta de vídeos registrados sobre ruedas de prensa, comisiones o ponencias del Síndic.

De puertas adentro, y siguiendo la línea de contención de recursos económicos, se ha tendido a la máxima autonomía para administrar los contenidos y se ha limitado la contratación de terceros en la gestión de gastos técnicos relacionados con el hospedaje de la página.

En 2011 el formulario para presentar quejas desde la web ha registrado un total de 3.264 quejas, 1.114 más que en 2010, y se ha consolidado como la vía de entrada de quejas más utilizada.

En cuanto al nivel de tráfico en la web, en líneas generales las visitas se han mantenido respecto al año anterior. Lo más destacable ha sido el número de usuarios, que ha aumentado un 15%. A pesar de que ha habido un descenso aparente en cuanto a las páginas vistas, debido, en parte, al cambio de sistema en la contabilización de las estadísticas de la web, la cifra final (604.280) es aún muy superior a las 412.602 del año 2009.



Colaboraciones periódicas con los medios de comunicación

Durante el 2011 el síndic ha continuado interviniendo en el programa *Els Matins* de TV3, que ha creado una sección especial dedicada

a la institución: “El síndic respon”. El formato del programa continúa siendo el mismo que en ediciones anteriores: las personas interesadas que han presentado la queja al Síndic explican su caso, un representante de la administración en cuestión da respuesta a la persona afectada y al síndic, y este último valora la respuesta y formula las sugerencias y recomendaciones pertinentes en directo.

Por otra parte, se inició una colaboración con el programa *El Món de Rac1*. En este espacio, de periodicidad mensual, el síndic repasa las cuestiones de las que ha tenido conocimiento el programa, susceptibles de ser convertidas en queja, y trata de aportar soluciones e indicaciones a las personas interesadas en directo.

Finalmente, la institución colabora mensualmente con el programa *Entre hores*, de Radio 4. El adjunto general, Jordi Sànchez, se traslada a los estudios de Radio 4 una vez al mes para tratar monográficamente un tema relacionado con la defensa de los derechos.

Ruedas de prensa convocadas por el Síndic

En 2012 se convocaron seis ruedas de prensa, tres de las cuales tuvieron lugar a raíz de la presentación al Parlamento de los informes del Síndic: el *Informe al Parlamento 2011*, el *Informe sobre los derechos del niño* y el *Informe de la Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura*. Asimismo, se convocaron dos más para tratar dos temas monográficos: los hechos sucedidos el 27 de mayo en la plaza Cataluña y el 15 de junio en el Parlamento, y la presentación del documento *Medidas para una reestructuración de la deuda hipotecaria*.

Finalmente, también se consideró oportuno hacer una rueda de prensa a raíz de la presentación del presupuesto de la institución para el 2012. Todas las convocatorias han tenido lugar en la sala de atención a los medios de comunicación del Parlamento de Cataluña.

Visitas escolares a la sede del Síndic

Desde septiembre de 2011, coincidiendo con el inicio del curso 2011-2012, el Síndic ha incrementado las visitas de grupos escolares a la sede de la institución. El motivo principal ha sido el acuerdo con el Área de Servicios Educativos del Parlamento

de Cataluña, que ha colaborado en difundir en todos los centros educativos la posibilidad de visitar el Síndic de Greuges. Las sesiones, dirigidas a alumnos de secundaria y de los últimos cursos de primaria, son una introducción a los derechos y a la labor del Síndic para defenderlos.

Así, durante el 2011 han visitado el Síndic unos 350 estudiantes procedentes de las escuelas La Salle Condal, Fàsia Eixample, Aiguamarina y del IES Lluïsa Cura, cuatro centros de Barcelona. También han conocido la institución alumnos de la SES Bisaura, de Sant Quirze del Vallès, y de la escuela Sant Jordi, de Maçanet de la Selva.

En cuanto a la visita de estudiantes universitarios y de otros centros para adultos, hay que mencionar la de los grupos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona; del Máster en Periodismo

Barcelona-Nueva York, también de la Universidad de Barcelona; del Máster en Gerencia Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú; de la Escuela Superior de Protocolo y Relaciones Institucionales, del Instituto de Derechos Humanos de Cataluña, y del curso sobre el Síndic de la Universidad Autónoma de Barcelona. En total, han pasado por la institución más de 500 personas.

Hay que hacer una mención especial al curso sobre el Síndic de Greuges que se da en la Universidad Autónoma de Barcelona. En el 2010 llegó a la octava edición y el número de inscritos volvió a confirmar el interés que suscita y, por lo tanto, la vigencia de este curso, que se desarrolló mayoritariamente en la Facultad de Derecho de la UAB, pero también en el Parlamento y en la sede del Síndic de Greuges.

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

