

**SINDICATURA DE GREUGES DE
BARCELONA**



INFORME AL CONSEJO MUNICIPAL

ACTIVIDAD DEL AÑO 2016

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Tel.: 934 132 900. Fax: 934 132 910

Internet: www.sindicadegreugesbcn.cat

Correo electrónico: sindicadegreuges@bcn.cat

SÍNDICA DE GREUGES

Maria Assumpció Vilà Planas

ADJUNTO

Marino Enrique Villa Rubio

JEFA DE GABINETE

Natàlia González del Pueyo

ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

Pilar Aldea Lacambra: vivienda y urbanismo

Anna Maria Botella Muñoz: transporte, circulación y servicios sociales

Patricia Mestre García: medio ambiente y licencias

Francesca Reyes Pozo: seguridad y procedimientos administrativos

Elisa Salichs Asturias: salud y cultura

Montserrat Saltó Oliva: servicios sociales, comunicación y participación

Manuel María Sanz Bazán: espacio público y Hacienda

SECRETARÍA

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

Presentación

El presente documento contiene la información que –por ministerio de Ley y como Síndica de Greuges comisionada por el Consejo Municipal de Barcelona– hago llegar anualmente al consistorio de la ciudad para dar cuenta y razón de los agravios alegados por la ciudadanía, de las consiguientes investigaciones y de los resultados obtenidos.

Este año 2016, ha empezado el segundo mandato de esta Síndica de Greuges de Barcelona. Ha sido elegida por el Consejo Municipal después de un innovador proceso participativo de ciudadanos y ciudadanas, así como de entidades que forman parte del Consejo de Ciudad.

La participación significa una consolidación de la Sindicatura. La elección es un reconocimiento a la buena labor del equipo de la Sindicatura de Greuges, y al mismo tiempo del talante de equidad y compromiso de la Síndica de Greuges en las preocupaciones e incluso los sentimientos de la ciudadanía. Lo agradezco a la ciudadanía, a las entidades y al consistorio.

En los algo más de seis años que duró mi primer mandato desplegamos una intensa actividad para poner la Sindicatura a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, de las entidades de iniciativa social y de las empresas que son fuente de riqueza de la ciudad. Ello significa poner al servicio de todo el mundo una institución independiente, objetiva y de defensa de los derechos en la ciudad.

En este informe presento el balance de lo que ha sido este año 2016. Quiero aprovechar que no adentramos en el segundo mandato para situar y consolidar en Barcelona una institución que cumple:

- Atender a toda persona, colectivo y entidad, que se sienta agravada en sus derechos, con el fin de que nadie pueda quedar en indefensión ante el Ayuntamiento.
- Resolver las reclamaciones en queja en unos plazos razonables sin obstrucciones ni dilaciones.
- Conseguir que las resoluciones de la Sindicatura tengan eficacia por su autoridad y calidad moral: dado que no pueden ser ejecutivas, al menos que sean conocidas y obliguen a los y las responsables municipales a que revisen las situaciones denunciadas como agravios.

Por ello, los esfuerzos del 2017 irán dirigidos –junto con el atender a las quejas personales– a obtener la aprobación de un Reglamento que dé un salto cualitativo a la salvaguarda de los derechos de la ciudadanía en Barcelona, así como a dotar la Sindicatura de un protocolo de formación de actuación con visión de género.

Me complace reafirmarme en la promesa de que no dejaré a quien me suceda en el cargo nada que, con los medios que me asigne ahora el Consejo Municipal, no se pueda alcanzar.

M. Assumpció Vilà Planas

Síndica de Greuges de Barcelona

INFORME AL CONSEJO MUNICIPAL 2016

TÍTULO I	LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA EN EL AÑO 2016	4
TÍTULO II	INTERVENCIONES DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA: AGRAVIOS Y RECOMENDACIONES	31
TÍTULO III	CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS	208

TÍTULO I. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA EN EL AÑO 2016

1	MISIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA SINDICATURA	5
2	ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y MEDIOS DE SUPERVISIÓN	16
3	MEMORIA DE ACTIVIDADES GENERALES DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA	23

Capítulo 1. MISIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA SINDICATURA

1.1. MISIÓN E INCARDINACIÓN MUNICIPAL

La Sindicatura de Greuges de Barcelona fue creada por Reglamento Orgánico Municipal en el año 2003 como consecuencia de la vinculación de la ciudad a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC), firmada por el Ayuntamiento en el año 2000. Fue reinstitucionalizada por el Parlament de Catalunya mediante la Ley 18/2014, de 23 de diciembre, de Modificación de la Carta Municipal de Barcelona (CMB). Así, por dicha norma, queda definida su misión como la de defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona y de todas aquellas personas que se encuentre en la ciudad a pesar de no residir en ella, en especial en lo relativo a los derechos y libertades amparados por la CESDHC.

No tiene límites ni medios definidos, solamente una misión y la potestad de supervisión de la Administración municipal. Pero el régimen jurídico, la organización y el procedimiento a seguir para cumplir su misión no está suficientemente concretado y dicha concreción es preciso llevarla a cabo por Reglamento según lo que dispone la propia Ley. El Reglamento será un Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Plenario del Consejo Municipal y como Reglamento de Ley estará sometido a informe de la Comisión Jurídica Asesora de la Generalitat.

La Síndica de Greuges de Barcelona, al iniciar su nuevo mandato en el mes de septiembre de 2016, se ha impuesto la obligación de formular una propuesta de reglamentación en base a la experiencia de funcionamiento anterior con el fin de potenciar su eficiencia y eficacia para el alcance de lo que los ciudadanos y ciudadanas pueden pedir de esta institución y la eficacia de las decisiones o resoluciones que tomará; también para garantizar la atención de calidad y la transparencia máxima de los procedimientos que pone en marcha la institución. Dicha propuesta incluye la praxis diaria que sigue actualmente la institución, praxis que la experiencia aconseja mantener incluida tal como está en el marco establecido por la Ley de la Carta Municipal de Barcelona (CMB) de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas, de promover la Salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad, y de supervisar el funcionamiento de la Administración municipal.

La promulgación de la Ley 18/2014, que institucionaliza la Sindicatura en la Carta Municipal de Barcelona, hace *tabula rasa* del régimen jurídico y procedimiento aprobado en 2005 y prevé un nuevo Reglamento específico para modularlo. La titularidad de la potestad reglamentaria compete al Consejo Municipal por tratarse de un Reglamento Orgánico de la Administración local y la Síndica de Greuges ja informó al Plenario en el año pasado de la sinopsis de lo que entendía que debería ser dicho régimen jurídico. Lo que no prevé la Ley, y por lo tanto no podrá hacerse, es limitar la misión ni las funciones de la Sindicatura dado que no existe habilitación para llevarlo a cabo.

1.2. ÁMBITO MATERIAL DE ACTUACIÓN

Es ya tradicional, y sigue siendo necesario, que la Síndica de Greuges haga recordatorio cada año, en su informe al Plenario, de los derechos y libertades que defiende por encomienda del Consejo Municipal. La misión defensora de la ciudadanía de Barcelona por parte de la Síndica de Greuges, tal y como está establecida por Ley, tiene el mismo alcance que las competencias materiales de la Administración municipal, y comprende el velar por los derechos que seguidamente relacionamos.

Los derechos y libertades que son objeto de la función de la Síndica de Greuges están calificados por los términos fundamentales y humanos, y dichos términos provienen de

la Constitución española (CE), de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) y de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC). Existen cinco bloques de enunciados de derechos que componen el ámbito material de actuación:

A) Así, en primer lugar, tenemos que ir a la Constitución española y comprobar cuáles son estos derechos y libertades.

En la Constitución encontramos lo que nuestra sociedad puede esperar y exigir de sus administraciones públicas para confluir con el deseo de establecer la justicia, la libertad y la seguridad y de promover el bien de toda la ciudadanía.

En la Constitución, el Título I lleva el nombre de “De los derechos y deberes fundamentales”, y en su artículo 54 crea la Institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por estas para defender los derechos comprendidos en este Título, además dice que a dichos efectos podrá supervisar la actividad de la Administración, y dar cuenta de ello a las Cortes Generales.

Vemos, pues, de entrada y por simetría legal, cómo la función de la Sindicatura de Greuges de Barcelona tiene que defender en primer lugar los estrictos derechos fundamentales de la ciudadanía cuando aparecen agravios como:

- ❖ *El atentado a la dignidad o al libre desarrollo de la personalidad de cualquier persona con independencia de su origen y circunstancia (art. 10 CE).*
- ❖ *El trato desigual entre españoles ante la Ley con discriminación por circunstancias personales o sociales (art. 14 CE).*
- ❖ *El peligro o lesión en la integridad física o moral, o el sometimiento a una persona a tratos inhumanos o degradantes, o que hieran su dignidad (art. 15 CE).*
- ❖ *El poner impedimentos o tener prejuicios relacionados con la libertad ideológica, religiosa y de culto (art. 16 CE).*
- ❖ *El atentado a la libertad y seguridad física con compulsiones ilícitas (art. 17 CE).*
- ❖ *La ofensa al honor (art. 18 CE).*
- ❖ *La agresión a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, a la inviolabilidad de domicilio o al secreto de las comunicaciones (art. 18 CE), lo que incluye la inmisión de agentes físicos, como el ruido en la intimidad del hogar.*
- ❖ *La imposición de dificultades a la libertad de residencia y movimiento por el territorio nacional (art. 19 CE).*

- ❖ *La obstrucción a la libertad de expresión e información o la imposición de injustificadas dificultades para comunicar y recibir libremente información veraz mediante cualquier medio de difusión (art. 20 CE).*
- ❖ *La obstrucción a la creación literaria, artística, científica y técnica (art. 20 CE).*
- ❖ *Los impedimentos al ejercicio del derecho de reunión o manifestación (art. 21 CE).*
- ❖ *Los obstáculos a la participación en los asuntos públicos o el acceso a la función pública (art. 23 CE).*
- ❖ *La falta de garantías en la aplicación de sanciones administrativas (art. 25 CE).*
- ❖ *La no satisfacción de los derechos relativos a la educación, tanto del alumnado, o de quien lo representa, como del profesorado (art. 27 CE).*
- ❖ *La existencia de dificultades injustificadas al ejercicio de los derechos sindicales, de huelga y de negociación colectiva (arts. 28 y 37 CE).*
- ❖ *La desatención al derecho fundamental de petición (art. 29 CE).*
- ❖ *La no aplicación de los derechos de cualquier tipo vinculados a la equidad presupuestaria y a los tributos (art. 31 CE).*
- ❖ *La intromisión ilegítima en el derecho a la propiedad, la no consideración de su vinculación social, o la expropiación injustificada (art. 33 CE).*
- ❖ *La desatención a los derechos laborales (art. 35 CE).*
- ❖ *La existencia de dificultades injustificadas a la libertad de empresa (art. 38 CE).*

También tiene la Sindicatura la función de defender a los ciudadanos y ciudadanas –en relación con el reconocimiento y la promoción por parte de la Administración municipal– de un segundo grupo de derechos constitucionales, en los que es necesaria la legislación, la programación y el desarrollo reglamentario para que se realicen desde los poderes públicos: es el grupo de los derechos sociales.

El grado de realización y disfrute de ellos depende del reconocimiento de prioridades presupuestarias y del sentido de justicia social de los propios poderes públicos; pero dichos derechos son igualmente exigibles por ser consubstanciales a la condición humana. En este conjunto de derechos, el objetivo de la Síndica de Greuges es velar por su desarrollo ponderado y por la aplicación responsable que se haga desde el Ayuntamiento bajo criterios de aplicación de los valores constitucionales de justicia y de igualdad. Es el conjunto de enunciados que en el Capítulo Tercero del Título Primero de la Constitución lleva el nombre de “Principios rectores de la política social y económica”, y participa de forma especial del concepto de *derechos y deberes fundamentales*. La configuración legal y presupuestaria los condiciona, sin embargo, la

Sindicatura de Greuges tiene que velar por que su reconocimiento y protección presidan toda actuación municipal. Dicho conjunto incluye:

- ❖ *La protección social, económica y jurídica de la familia y los niños y niñas (art. 39 CE).*
- ❖ *La promoción de las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta personal más equitativa; de forma especial, la política orientada hacia la plena ocupación (art. 40 CE).*
- ❖ *Las prestaciones asistenciales y complementarias de la Seguridad Social (art. 41 CE).*
- ❖ *La tutela de la salud pública mediante medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Y también la facilitación de la adecuada utilización del tiempo libre (art. 43 CE).*
- ❖ *La promoción y tutela del acceso a la cultura y a la ciencia (art. 44 CE).*
- ❖ *El derecho de todo el mundo de disponer de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (art. 45 CE).*
- ❖ *La conservación y el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico (art. 46 CE).*
- ❖ *La realización del derecho a una vivienda digna y adecuada y a una regulación de la utilización del suelo de acuerdo con el interés general que impide la especulación (art. 47 CE).*
- ❖ *La realización de una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, a las que se debe prestar la atención especializada que requieren y que deben ser especialmente amparadas en la consecución de los derechos constitucionales (art. 49 CE).*
- ❖ *La promoción del bienestar de las personas mayores mediante un sistema de servicios sociales que atienda los problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50 CE).*
- ❖ *La eficaz protección de todo el mundo como personas consumidoras y usuarias en su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos (art. 51 CE).*

Además, no podemos dejar de tener presente que los artículos 1 (valores superiores de libertad, justicia, igualdad y pluralismo político), 9 (seguridad jurídica y Administración proactiva) y 10 (dignidad) son la justificación de la existencia de todo poder público y también de la misión de la Sindicatura de Greuges.

En concreto, dice el artículo 10 de la Constitución que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la Ley y a los derechos de los demás, son fundamento del orden político y de la paz social y que las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce tienen que interpretarse de conformidad con la

Declaración Universal de los Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre dichas materias ratificados por España.

B) En segundo lugar, pues, es preciso recordar los derechos compendiados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 de las Naciones Unidas (DUDH).

Tal y como ya hemos dicho en otras ocasiones, entendemos la DUDH como una gran conquista de la ciudadanía y de toda la humanidad –es un pacto universal de respeto y garantía– y como tal debe ser la guía permanente de comportamiento de los poderes públicos y de las personas privadas en la sociedad. Es universal, y es la única doctrina que nadie puede eludir porque los derechos del individuo hacia la sociedad son a la vez deberes de cada miembro de la sociedad hacia todos los individuos que la componen, y en ambos sentidos corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que se hagan realidad. Por lo tanto, queremos aquí y ahora recordar –tal y como lo hemos hecho en años anteriores– las prevenciones de la DUDH más relacionadas con la tarea de nuestra Sindicatura:

- ❖ *El deber de la no discriminación (art. 2) por circunstancias de cualquier índole, porque discriminar significa de entrada prevalencia de unos sobre otros sin ningún mérito especial que lo justifique.*
- ❖ *El libre desarrollo personal y la seguridad de ser respetados en el ejercicio de los derechos (art. 3), que son mandatos esenciales e incuestionables.*
- ❖ *Que las torturas (art. 5) en versión de maltratos todavía se producen entre nosotros a todos los niveles: acoso escolar, violencia machista, compulsión desproporcionada desde la autoridad sobre las personas, situaciones de trato indigno o de soberbia aterradora, y de penalizaciones administrativas alejadas del trato humanitario y justo.*
- ❖ *El reconocimiento de la personalidad jurídica de todo ser humano (art. 6), lo que parece incompatible con el desconocimiento de la realidad de muchas personas que viven entre nosotros, a las que no reconocemos como sujetos de derecho por circunstancias de origen, nación y condición.*
- ❖ *Que el recurso efectivo al cual todo el mundo tiene derecho de interponer ante los tribunales (art. 8) los dificultamos con tasas para no tener que dimensionar los tribunales en la medida de lo necesario, con lo que la justicia no llega a todo el mundo y quedan personas en indefensión.*
- ❖ *Que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a que se presuma su inocencia (art. 11) y a no ser imputados arbitrariamente; tienen derecho a no sufrir intromisiones arbitrarias en su vida privada (art. 12), a circular libremente (art. 13) y a escoger su residencia.*
- ❖ *Que el asilo es un derecho que debe ser potenciado (art. 15).*

- ❖ *Que todavía tenemos que velar por la libertad de pensamiento y de conciencia, por la libertad de opinión y de expresión y para que no se imponga el pensamiento único del gran hermano, falsamente protector de los derechos y libertades (arts. 18 y 19); el derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas todavía se ve en ocasiones constreñido (art. 20). Ya pesar del reconocimiento general a participar en el gobierno de la ciudad y a acceder a las funciones públicas (art. 21), hay gente que se siente excluida injustificadamente.*
- ❖ *Que el derecho a la seguridad social y a obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para la dignidad y el libre desarrollo de la persona (art. 22) se percibe muy vulnerado.*
- ❖ *El derecho de mucha gente al trabajo (art. 23), el derecho a la libre elección de la ocupación, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, y el derecho a la protección contra el paro son los grandes perjudicados por la avaricia de algunas personas.*
- ❖ *Y que toda persona tiene deberes respecto de la comunidad, dado que solamente en ella le es posible el libre y pleno desarrollo de su personalidad (art. 29).*

C) Y en tercer lugar nos referenciamos por mandato de la Ley de la Carta Municipal de Barcelona a la vinculación especial del Ayuntamiento con la Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.

De acuerdo con las autoexigencias positivas que el Ayuntamiento suscribió con la CESDHC, y más recientemente con la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona, nuestra ciudad se presenta como abanderada de los derechos cívicos. Estos derechos de tercera generación incluyen un plus de calidad sobre los enunciados anteriormente, aunque se refieren a ámbitos concurrentes, y comprenden la facilitación de:

- ❖ *Los derechos y deberes de orden sociológico: derecho a la ciudad, participación, igualdad y no discriminación, libertad cultural, lingüística y religiosa, asociación, reunión y manifestación, información.*
- ❖ *Los derechos y deberes comunitarios: vida privada y familiar, trabajo y ocio, salud, vivienda, libertad y seguridad.*
- ❖ *Los derechos y deberes de la solidaridad: protección a los colectivos más vulnerables, accesibilidad e integración.*
- ❖ *Derechos y deberes culturales: participación en la vida cultural, en el patrimonio cultural y arquitectónico, y en la formación.*
- ❖ *Derechos y deberes ambientales: urbanismo, derecho a un medio ambiente sano y tranquilidad.*

Todo ello con el alcance que tienen que dar las ordenanzas municipales y la ponderación que se deduce de los principios generales del Derecho y del Derecho natural.

Como colofón, la Carta de Ciudadanía, Carta de Derechos y Deberes de Barcelona añade el derecho que toda persona tiene de solicitar el amparo de la Síndica de Greuges de Barcelona para la revisión de su causa.

D) Además de dichos enunciados, al acotar el campo de intervención de la Sindicatura de Greuges, no podemos olvidar otros enunciados constitucionales, y de derechos contenidos en el Estatuto de Autonomía de Cataluña (EAC) que de forma transversal son materia objeto de supervisión por la Síndica de Greuges de Barcelona para garantizar el cumplimiento de las normas concretas que hacen buena la Administración, como la objetividad, eficacia, sumisión al Derecho, procedimiento reglado, etc. Estos principios instrumentales de los artículos 103 a 106 de la CE tienen una especial relevancia en la realización de los derechos relativos al régimen jurídico de la Administración local, que podemos compendiar, en cuanto a los derechos y deberes de los vecinos y vecinas, de la forma siguiente:

- ❖ *Ser elector o electora y elegible, según lo que dispone la legislación electoral.*
- ❖ *Participar en la gestión municipal, según lo que disponen las leyes y los reglamentos propios del municipio y, si procede, cuando los órganos de Gobierno y de la Administración municipal pidan la colaboración con carácter voluntario.*
- ❖ *Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales y acceder a los aprovechamientos comunales según las normas aplicables.*
- ❖ *Contribuir, mediante las prestaciones económicas y personales establecidas por ley, al ejercicio de las competencias municipales.*
- ❖ *Recibir información, con petición razonada, y dirigir solicitud previa a la Administración municipal, en relación con todos los expedientes y la documentación municipal, según lo que establecen el artículo 105 de la Constitución, la legislación de régimen local y los reglamentos de la corporación.*
- ❖ *Solicitar la consulta popular en los términos establecidos por Ley.*
- ❖ *Exigir la prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente, cuando constituya competencia municipal propia de carácter obligatorio.*

E) Como compendio de derechos y libertades de redacción más próxima y actual, tenemos que hacer una sucinta referencia al marco que nos da el Estatuto de Autonomía

de Catalunya (EAC). Así, son derechos de especial consideración para las decisiones de Síndica de Greuges de Barcelona los siguientes derechos:

- ❖ *Derecho de todas las personas a vivir con dignidad, seguridad y autonomía, libres de explotación, de maltrato y de toda forma de discriminación, y al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal (art. 15 EAC).*
- ❖ *Derecho, según los requisitos establecidos por Ley, a recibir prestaciones sociales y ayudas públicas para atender a las cargas familiares (art. 16 EAC).*
- ❖ *Derechos de los menores a recibir la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y de su bienestar en el contexto familiar y social (art. 17 EAC).*
- ❖ *Derechos de las personas mayores a vivir con dignidad, libres de explotación y de maltratos, sin que puedan ser discriminadas a causa de la edad (art. 18 EAC).*
- ❖ *Derechos de las mujeres, tanto por lo que se refiere al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal, a vivir con dignidad, seguridad y autonomía, libres de explotación, malos tratos y de toda forma de discriminación, como por lo que se refiere al derecho a participar en condiciones de igualdad de oportunidades con los hombres en todos los ámbitos públicos y privados (art. 19 EAC).*
- ❖ *Derecho a una educación de calidad y a acceder a ella en condiciones de igualdad. Derecho también de todas las personas a la formación profesional y a la formación permanente (art. 21 EAC).*
- ❖ *Derechos de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad a la cultura y al desarrollo de sus capacidades creativas individuales y colectivas (art. 22 EAC).*
- ❖ *Derechos de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad y gratuidad a los servicios sanitarios de responsabilidad pública (art. 23 EAC).*
- ❖ *Derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones de la red de servicios sociales de responsabilidad pública, a ser informadas sobre dichas prestaciones y a dar su consentimiento para cualquier actuación que les afecte personalmente. Derecho de todas las personas con necesidades especiales a mantener la autonomía personal en las actividades de la vida diaria. Derecho de las personas o las familias que se encuentran en situación de pobreza a acceder a una renta garantizada de ciudadanía que les asegure los mínimos de una vida digna. Y también derechos de las organizaciones del Tercer Sector social a cumplir sus funciones en los ámbitos de la participación y la colaboración sociales (art. 24 EAC).*
- ❖ *Derechos de las personas excluidas del mercado de trabajo porque no han podido acceder a él o no han podido reinsertarse y que no disponen de medios de subsistencia a percibir prestaciones y recursos no contributivos de carácter paliativo. También en el ámbito laboral, el derecho a cumplir las tareas laborales y profesionales en condiciones de garantía para la salud, la seguridad y la dignidad de las personas (art. 25 EAC).*
- ❖ *En el ámbito de la vivienda, derecho de las personas que no disponen de los recursos suficientes para acceder a una vivienda digna, por lo que los poderes públicos tienen que establecer por Ley un sistema de medidas que garantice este derecho (art. 26 EAC).*

- ❖ *Derechos de todas las personas a vivir en un medio equilibrado, sostenible y respetuoso con la salud. Todas las personas tienen derecho a la protección ante las diferentes formas de contaminación (art. 27 EAC).*
- ❖ *Derecho de todas las personas a dirigir peticiones y a plantear quejas a las administraciones (art. 29 EAC).*
- ❖ *Derechos de acceso a los servicios públicos y a una buena Administración de todas las personas y a acceder en condiciones de igualdad a los servicios. Y derecho de todas las personas a que los poderes públicos de Cataluña las traten de forma imparcial y objetiva, y a que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifican (art. 30 EAC).*
- ❖ *Derecho de todas las personas a no ser discriminadas por razones lingüísticas, y a la opción lingüística (art. 33 EAC).*

Y en todas estas fuentes es donde podemos saciar la sed de justicia y equidad de las personas que sufren agravios que imputan a los poderes públicos.

1.3. PRINCIPIOS OPERATIVOS

Las personas que solicitan la intervención de la Sindicatura tienen **un posicionamiento y unos derechos** ante esta institución. La Síndica de Greuges de Barcelona, en esta relación con los ciudadanos y ciudadanas, ajusta toda su actividad a los siguientes principios operativos:

- I. **Amparo:** toda persona que viva, trabaje o transite por Barcelona tiene derecho a pedir la intervención de la Sindicatura de Greuges para supervisar su caso si considera que ha sufrido un agravio por acción u omisión de la actividad municipal debida.
- II. **Defensa:** la Sindicatura tiene que velar por que toda persona, de cualquier origen o condición, no quede en indefensión ante cualquier ente administrativo o empresa de servicios públicos en Barcelona.
- III. **Gratuidad:** la actuación de la Sindicatura no está sujeta a ninguna tasa o precio por su actuación.
- IV. **Proactividad:** la Sindicatura tiene que actuar de oficio cuando un asunto de interés general, según su parecer, no esté suficientemente asumido por los poderes públicos, y también cuando una persona que carezca de iniciativa o capacidad no esté siendo atendida por los servicios públicos esenciales. Igualmente tiene que impulsar la

investigación exhaustiva y la resolución bien fundamentada de todas las reclamaciones que reciba y admita a trámite.

- V. **Intimidad:** las quejas no pueden ser anónimas pero la persona demandante tiene garantizada la reserva de datos personales; también puede pedir el secreto de la identidad por razones de seguridad personal, y una vez acreditada su identidad, la Sindicatura puede intervenir de oficio en su interés para prevenir la indefensión.
- VI. **Reserva de información** pública confidencial: la información que reciba la Sindicatura de fuentes municipales se considera pública salvo la de los datos personales y de las notas de confidencialidad que reclame la persona interesada o que justifique el Ayuntamiento.
- VII. **Independencia:** la Sindicatura no puede recibir ni aceptar instrucciones de ninguna persona u organismo sobre cómo tratar una reclamación o demanda de intervención.
- VIII. **Imparcialidad:** para alcanzar amplitud y equilibrio de criterios, las decisiones de la Sindicatura tienen en cuenta los diferentes intereses y derechos contrapuestos y fundamentan objetivamente los que tienen que prevalecer.
- IX. **Objetividad:** los pronunciamientos de la Sindicatura tienen que cumplir los principios del Estado social y democrático de Derecho y tienen que promover el cumplimiento del orden jurídico por parte de todo el mundo.
- X. **Justicia:** las resoluciones de la Sindicatura son ajustadas a derecho y equidad y buscan la justicia social.
- XI. **Cientificidad:** los pronunciamientos de la Sindicatura tienen valor de dictamen en términos de derecho y equidad, y por lo tanto tienen que estar revestidos de calidad jurídica y sociológica.
- XII. **Eficacia:** las decisiones de la Sindicatura no son ejecutivas, pero el Gobierno municipal tiene que promover su cumplimiento o tiene que justificar su inviabilidad.

Capítulo 2. ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y MEDIOS DE SUPERVISIÓN

2. 1. DIMENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA SINDICATURA DE GREUGES

La institución nace a imagen y semejanza de la del Defensor del Pueblo y también del Síndic de Greuges de Catalunya y, por lo tanto, existe también una relativa simetría en el procedimiento y organización. Pero la Sindicatura de Greuges de Barcelona tiene un único marco de actuación y organización que se desprende de la Ley de la Carta Municipal de Barcelona. Conforme a ella, configura su organización si bien está pendiente de un Reglamento general que anuncia la propia Ley.

La Sindicatura desarrolla su función de defensoría mediante:

- a) El *asesoramiento individual*, técnico y jurídico, sobre el alcance de los derechos y deberes personales y de las consiguientes responsabilidades públicas.
- b) La *supervisión de la actividad* de la Administración municipal en los casos de reclamación por mala práctica administrativa u operativa de los servicios públicos que dependen de ella; a dichos efectos se entiende por Administración municipal los órganos ejecutivos del Ayuntamiento, los entes de derecho público participados por el Ayuntamiento, las empresas mercantiles, los institutos y las fundaciones con participación municipal mayoritaria, así como los resultados de la participación municipal en los consorcios y entidades territoriales supramunicipales, y cualquier otro

ente en el que la participación municipal sea inferior al 50 %. La supervisión se realiza en todo caso en términos de eficiencia, eficacia, calidad y sujeción a Derecho y equidad.

c) La *investigación de oficio* sobre actividades, acciones u omisiones de la Administración municipal en la que exista interés general o alarma social. La actuación de oficio puede ser a iniciativa propia o comisionada por el Consejo Municipal.

d) La *mediación* preventiva en una situación de alteración previsible de la paz social y el bienestar de la ciudadanía. Esta actuación, aunque de poca relevancia, tiene que iniciarse a petición de parte vindicatoria o de Alcaldía.

e) La *promoción de los derechos humanos* en la ciudad a través de la información pública y el asesoramiento general a entidades cívicas, la pedagogía del conocimiento y el cumplimiento de los derechos y deberes públicos y privados, y la emisión de dictámenes en materia de derechos humanos en la ciudad por propia iniciativa con o sin el ruego de las personas interesadas.

2.2. INCARDINACIÓN EN LA ESTRUCTURA MUNICIPAL DE LA SINDICATURA DE GREUGES

La Sindicatura no es un órgano administrativo, sino unipersonal de naturaleza consultiva y vinculado al Consejo Municipal, y que tiene el objetivo de promover soluciones a los agravios y contribuir a la mejora de la Administración.

La persona titular de la Sindicatura actúa siempre con independencia política, imparcialidad y objetividad, cumpliendo y promoviendo el cumplimiento por parte de todo el mundo del orden jurídico y los principios del Estado de Derecho, y da cuenta anualmente de toda su actuación al Consejo que la ha designado y a la Alcaldía. Sus resoluciones tienen valor de dictamen y no son vinculantes ni ejecutivas, ni recurribles, pero las personas responsables de los servicios cuestionados tienen que justificar su pronunciamiento final.

En el orden administrativo se relaciona, a efectos organizativos, con el Ayuntamiento a través de la Secretaría General y la Gerencia Municipal, y en el orden político con la Alcaldía, las concejalías y el Consejo Municipal.

La Alcaldía da apoyo a las investigaciones de la Sindicatura y canaliza las peticiones de información del Ayuntamiento y organismos participativos que efectúa la Síndica de Greuges de Barcelona, y da las instrucciones oportunas a la organización municipal para que suministren los datos, expedientes y otros documentos necesarios que permitan llevar a cabo adecuadamente las actuaciones investigadoras cuando la instrucción de un expediente no sea facilitada.

La Síndica de Greuges de Barcelona –como comisionada del Consejo Plenario del Ayuntamiento– tiene consideración de autoridad municipal y puede delegar parte de sus funciones al síndico adjunto.

Los organismos municipales dedicados al asesoramiento, mediación y resolución de conflictos con terceros quedan sometidos a la supervisión de la Sindicatura en lo referente a su actuación hacia las personas interesadas.

2.3. PROCEDIMIENTO GENERAL DE FUNCIONAMIENTO

Todas las personas, independientemente de su nacionalidad y residencia, que consideren que sufren un agravio en sus derechos y libertades pueden formular una reclamación en forma de queja para que la Sindicatura supervise la Administración municipal, valore la situación generada y se pronuncie sobre la cuestión descartando la existencia de agravio o buscando una solución.

El presunto agravio tiene que tener origen por acción u omisión del Ayuntamiento de Barcelona o sus organismos autónomos y otras entidades públicas o privadas prestadoras de servicios públicos que dependen total o parcialmente del Gobierno local o de sus presupuestos.

La reclamación en queja tiene que estar basada en la disconformidad con las decisiones expresas, o tácitas, de la Administración municipal. Si no existe ningún acto de trámite o resolución administrativa previa, la Sindicatura ofrece asesoramiento para obtenerlo o, si las circunstancias lo aconsejan para evitar indefensión, sustituye la iniciativa particular actuando de oficio.

La reclamación en queja se sustancia en un expediente personal de la parte interesada, y se practica el análisis de los actos administrativos y la repercusión de la actuación municipal en los derechos de la ciudadanía y en la eficacia de los servicios públicos.

Pueden ser objeto de una posible supervisión todos los expedientes que se encuentren en trámite, y los expedientes cerrados con resolución firme que no lleven más de un año resueltos y archivados; aunque un expediente esté cerrado y archivado, la Sindicatura podrá acceder a su contenido y, si se constatan irregularidades graves, informará a la Alcaldía para que pueda ser supervisado por el órgano competente.

El procedimiento de atención a las quejas petición de intervención se tramita por escrito o comparecencia transcrita siguiendo analógicamente las reclamaciones basadas en el Derecho fundamental de petición, a la que siguen las siguientes fases:

- Admisión a trámite, que puede ir condicionada a un requerimiento de concreción o mejora de la formulación presentada.
- Designación de la persona instructora del expediente.
- Análisis preliminar de la petición de la persona interesada.
- Petición de informes a los órganos municipales cuestionados, si fuera preciso.
- Prueba de los hechos invocados a través de medios documentales, informes técnicos o periciales, declaraciones testimoniales, reconocimiento visual de espacios, informaciones de una fuente oficial complementarias o científicas.
- Valoración de los fundamentos invocados y de los posicionamientos de las partes interesadas en términos de Derecho y equidad.
- Pronunciamiento por resolución expresa de la titular de la Sindicatura en que se asumen, si procede, los resultados de la instrucción, con declaración de existencia o no existencia de agravio y con una posible emisión de recomendaciones, advertencias o sugerencias a la Administración y a las personas interesadas para una justa solución del problema analizado.
- Pronunciamiento de la concejalía competente sobre la admisión o no de las recomendaciones, advertencias y sugerencias.
- Notificación de la decisión a las personas promotoras de la queja y comunicación al Plenario Municipal.

Si las quejas se relacionan con el ámbito de la competencia del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Pueblo, y no afectan a los deberes de la Administración municipal, son remitidas a dichas instituciones para que puedan supervisar la Administración competente si procede.

Cuando la Síndica de Greuges de Barcelona solicita un informe o documentación municipal, ello tiene que serle entregado en el plazo de 15 días; sin embargo, el presente ejercicio se ha caracterizado por una sistemática demora en la complementación de los informes solicitados, lo que ha obstaculizado la resolución de los expedientes, y su acumulación al final del ejercicio, lo que ha imposibilitado su tramitación.

2.4. CONTENIDO Y EFECTOS DE LAS RESOLUCIONES DE LA SINDICATURA DE GREUGES

Las resoluciones de la Sindicatura sobre los agravios denunciados son dictámenes valorativos del ajuste de los actos administrativos expresos o tácitos a la normativa aplicable y a la praxis deseable de una buena Administración. No tienen valor ejecutivo y, por lo tanto, no modifican los actos cuestionados, pero pueden impulsar la revisión de oficio de los actos si así es recomendado por la Sindicatura.

Las resoluciones pueden ser estimatorias o desestimatorias de la reclamación en queja, y también pueden ser parcialmente estimatorias. En todo caso, dichas decisiones se fundamentan en términos de Derecho y equidad y son fruto de un análisis objetivo que, si es estimatorio en todo o en parte, comportará la adopción de una recomendación, una sugerencia o una advertencia al órgano afectado y una comunicación informativa a las personas interesadas y a las instituciones competentes en la materia.

Se puede efectuar una recomendación específica cuando se ha encontrado que es conveniente subsanar una forma administrativa de proceder en el sentido que se indica para evitar nuevos agravios o para aumentar la eficacia o calidad de los servicios.

Se emite una advertencia a un servicio municipal como llamada de atención cuando se ha constatado un perjuicio material o moral a un ciudadano o ciudadana que merece una reparación.

Se puede incluir una sugerencia en la resolución de la Sindicatura como propuesta de mejora o de solución alternativa cuando se traslada a la persona responsable del servicio para que valore su viabilidad.

La Sindicatura de Greuges no puede pronunciarse sobre las quejas cuyo objeto se encuentra pendiente de resolución judicial. Ello no es obstáculo para que abra expediente y conozca las circunstancias concurrentes y pueda resolver el recurso de queja en función de los hechos acreditados por sentencia firme cuando se dicte.

2.5. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA OFICINA DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

La Síndica de Greuges de Barcelona cuenta con un adjunto, una asesoría y un gabinete de apoyo. El cargo de adjunto es nombrado por el Plenario del Consejo Municipal por igual mayoría calificada que la Síndica de Greuges de Barcelona, y le corresponde asumir las funciones de investigación que esta le encomiende o delegue. La asesoría técnica y jurídica está compuesto por personal funcionario especializado en las diversas materias de competencia municipal. El gabinete de apoyo está formado por la jefa de gabinete y dos secretarías; también cuenta con la colaboración técnica en el ámbito lingüístico y de la comunicación.

La asesoría técnica y jurídica tiene la misión de desarrollar todos los procesos técnicos necesarios para investigar y obtener las informaciones adecuadas para evaluar las quejas que las personas que se sienten agraviadas presenten en la Sindicatura y proponer a la Síndica de Greuges de Barcelona un pronunciamiento estimatorio o no y, si procede, una recomendación para la solución del problema.

La asesoría funciona como un equipo interprofesional coordinado y supervisado por el adjunto a la Síndica de Greuges de Barcelona que presta la atención directa al público, la recepción de las quejas, la instrucción de los expedientes de investigación y las

propuestas de decisión de la Síndica de Greuges de Barcelona. Está compuesta por siete plazas funcionariales integradas en la plantilla municipal que se cubren en una convocatoria pública de libre designación que convoca la Síndica de Greuges de Barcelona. Su régimen retributivo es el propio del personal municipal del mismo nivel profesional en régimen de dedicación plena.

En cuanto a los recursos materiales, es preciso decir que la oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona está bien ubicada en la ciudad, céntrica y bien comunicada. Ocupa el tercer piso de la ronda de Sant Pau, n.º 43-45. El local es de propiedad municipal y está equipado con el mobiliario y el hardware informático suficiente, pero el software de coordinación con los servicios municipales es precario e ineficiente para dar una respuesta ágil a la tramitación. El espacio físico está dimensionado de forma adecuada para atender a la visita de las personas que desean presentar quejas o asesorarse sobre sus derechos, así como para mantener reuniones colectivas cuando sea conveniente; a pesar de ello, la propuesta de la Síndica de Greuges de Barcelona es ampliar los recursos para poder ampliar y mejorar la capacidad de atención a los ciudadanos y ciudadanas. El presupuesto de gasto está integrado en el de la Gerencia Municipal y figura expuesto en la página web de la institución.

*

Capítol 3. MEMORIA DE ACTIVIDADES GENERALES DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA
--

3.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL 2015

El día 26 de febrero de 2016, la Síndica de Greuges de Barcelona, M. Assumpció Vilà Planas, presentó ante el Plenario del Consejo Municipal el informe anual.

En dicho informe se recogen el contenido y balance de las quejas recibidas durante el año 2015 y las recomendaciones que formula al Ayuntamiento.

Los apartados del informe de los que la Síndica de Greuges de Barcelona desea destacar varias recomendaciones fueron las quejas referidas a la vivienda, el urbanismo y el transporte público urbano. También en el ámbito de la ciudadanía y convivencia, la Síndica de Greuges de Barcelona pidió sustituir la Ordenanza de Convivencia por un Código de Buenas Prácticas y que se divulgara sistemáticamente de forma pedagógica, así como excluir de las ordenanzas sancionadoras las conductas que tienen su origen en una problemática social.

También se refirió especialmente a las quejas permanentes sobre las inmisiones acústicas dentro de los hogares, y pidió la elaboración de un protocolo de medidas cautelares inmediatas, dado que éstas afectan a los derechos a la salud y a la intimidad.

Por último, la Síndica de Greuges de Barcelona destacó un año más que la gran mayoría de las quejas recibidas en el año 2015, al igual que en los diez años anteriores, tienen un común denominador, que es la insuficiencia de recursos invertidos en la solución de problemas, sobre todo de recursos humanos para cumplir y hacer cumplir las

obligaciones municipales y dar respuesta a los derechos de la ciudadanía, y pidió más recursos y mejores instrumentos para poder disponer de buenos servicios públicos.

3.2. DIFUSIÓN Y PRESENCIA PÚBLICA

A) Difusión de la institución

Durante el año 2016 la Síndica de Greuges de Barcelona siguió con la difusión de la institución con su presencia en los medios de comunicación y con la participación en diferentes conferencias, mesas redondas y coloquios sobre temas de actualidad.

Impartió charlas para presentar y dar a conocer la Sindicatura en diferentes entidades de la ciudad:

Centro Cívico Zona Norte de Ciudad Meridiana, Biblioteca Can Mariné d'Horta, AA.VV. Camp de l'Arpa, Fundación Pere Tarrés, Casal de Barri La Palmera de la Verneda, Grup Català Club Roma, Casal de Barri del Poblenou, Espai Casc Antic, Instituto público Salvador Seguí, Instituto Alexandre Galí, alumnos de Barcelona Activa, Palau Macaya de Barcelona en la jornada “Evolución de los servicios sociales”.

La Síndica de Greuges de Barcelona también estuvo presente en diferentes jornadas y actos que se celebraron en la ciudad durante el 2016, como son:

Conferencia “Los malos tratos desde el ámbito social y psicológico”, Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral; Jornada Mujer y Seguridad, conferencia “El maltrato desde el ámbito legal”; conferencia sobre los servicios sociales, Fundació Pere Tarrés; conferencia “Constitucionalización de los derechos sociales”, CaixaForum; celebración “Día Mundial Trabajo Social”, Espai Francesca Bonnemaison; jornada anual sobre salud infantil y medio ambiente, Fundació Roger Torné; Inauguración V Congreso Tercer Sector; jornada “Responder a los delitos de odio. Un reto para las administraciones y la sociedad civil”, SOS Racisme; conferencia “Situación de la sanidad en Cataluña”; entrega de Premios ASSEM; entrega Premios Investigación Fundació Agrupació Mútua;

Jornada Derechos de los Niños y Niñas, espacio Jove Fontana; Foro contra las violencias de género, y Marató de TV3.

También estuvo presente en los Debates Cataluña Social, organizados por la Mesa del Tercer Sector Social, en el Ateneu de Barcelona, sobre el alquiler social, el 26 de enero; el maltrato a las personas mayores, el 3 de mayo, y la mejora de los servicios sociales básicos en Cataluña, el 25 de octubre, y el Primer Congreso sobre Pobreza Energética en Sabadell.

B) Visitas y entrevistas con entidades de la ciudad

Durante el año 2016, la Síndica de Greuges de Barcelona realizó varias visitas a diferentes entidades de Barcelona. Estas visitas permiten tener un conocimiento directo de los servicios que han sido causa de queja y también conocer y recoger opiniones de entidades y asociaciones de la ciudad.

También los y las miembros de su equipo habitualmente se desplazan a diferentes lugares de la ciudad para comprobar la realidad de las situaciones referidas a las quejas presentadas por la ciudadanía y poder tener un conocimiento más exacto en el momento de dictar resoluciones.

Las entidades que se han visitado o con las que se ha mantenido entrevista son:

Federació Catalana de Voluntariat Social, Mesa del Tercer Sector Social de Catalunya, Fundació Arrels, AA.VV. Nou Barris, Fundació Ascó, Genera, AA.VV. Ciutat Meridiana, Cruz Roja, Càritas, Consell de la Joventut, AA.VV. Illa Robadors, AA.VV. Ronda de Dalt, Federació d'Entitats d'Atenció i Educació a la Infància i l'Adolescència (Fedai), Federació d'Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona, ONCE, Centro de Acogida Assís, Fundació Badalona contra el Càncer, Associació ÀGATA, Fundación Pere Tarrés, CONEX, Instituto Catalán de Oncología, Agrupació Mútua, Associació Braval, Fundación Ronald McDonald, Lloc de la Dona, Associación Hèlia, Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer, Asociación Diomira, Fatec, Casal d'Infants, Fundación La Roda, ACRA (Associació Catalana de Recursos

Assistencials), SOS Racisme, Fundació Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica (Barcelona i Girona), Plataforma Contra la Violència de Gènere, Fundación Trini Jove, Fundació Malalts Mentals de Catalunya, Asociación Bienestar y Desarrollo, AA.VV. Sagrada Família, Híbrid 33, Associació Dret a Morir Dignament, Amics de La Rambla, Associació de Cuidadors Familiars, Plataforma Ens Plantem (Poblenou), AA.VV. Plaça del Diamant, Fundació Roure, La Barceloneta Diu Prou, FATEC, Fundació Enllaç, Fundación de Oncología Infantil Enriqueta Villavechia, UGT, CC.OO., Fedelatina, Acció Cívica Calderina, Fundació Telèfon de l'Esperança, Assem Catalunya, Dones Juristes, Federació DINCAT, ESFUNE, AGBAR, Veïns de Can Vies, RACC, Patronal UPIMIR, Associació Afectats Font de la Guatlla, AA.VV. Port Olímpic, Institut de la Infància i l'Adolescència, Sant Pau Sport Club.

La Síndica de Greuges de Barcelona també participó en el Día Internacional contra la Homofobia, en el Ayuntamiento de Barcelona y en la Generalitat de Catalunya, el 17 de mayo, en el recuento de personas sin techo el 18 de mayo, y en el Memorial del Sida, el 21 de mayo.

En cuanto a los contactos con el Ayuntamiento de Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona mantuvo entrevistas con la alcaldesa Colau (8 de febrero, 1 de septiembre y 16 de diciembre), con los y las representantes de los diferentes grupos políticos municipales, los concejales y concejales de los 10 distritos de la ciudad y de las diferentes áreas, así como con los y las gerentes y el resto de personal directivo relacionado con la tarea que se desarrolla desde la Sindicatura.

La Síndica de Greuges de Barcelona asistió a los plenarios del Consejo Municipal: 29 de enero, 26 de febrero, 1 de abril, 29 de abril, 5 de mayo, 27 de mayo, 1 de julio, 22 de julio, 23 de septiembre, 30 de septiembre, 28 de octubre y 23 de diciembre, y a los plenarios del Consejo de Ciudad: 29 de junio y 14 de diciembre.

También participó en el Encuentro de Ciudades sobre la gestión del turismo urbano, en el Saló del Tinell, y participó en las sesiones del Consejo de Turismo, en el Saló de Cent, el 2 de mayo, el 14 de julio y el 30 de noviembre, y en la Mesa de Abordaje de la Venta Irregular en la Calle, del 28 de enero y el 18 de julio.

La Síndica de Greuges de Barcelona fue jurado de los Premios Voluntariado 2016, entregados en el Claustro del Monasterio de Sant Cugat, y Premios de Civismo 2016, entregados en el Palacio de la Generalitat, ambos convocados por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias (Dirección General de Acción Cívica y Comunitaria) de la Generalitat de Catalunya.

C) Encuentros en los barrios de Barcelona

El proyecto de visitas a los barrios de Barcelona realizadas por la Síndica de Greuges de Barcelona y su equipo se inició en el año 2013 y tiene la finalidad de profundizar en el conocimiento de los barrios de Barcelona y de formular propuestas para disminuir los conflictos e incidir en la estabilidad, convivencia, cohesión social y la mejora de la calidad del sistema urbano.

Algunas de las quejas más recurrentes que han llegado a la Sindicatura en estos últimos años tienen que ver con cuestiones relacionadas con el espacio público que afectan directamente a la convivencia vecinal.

Con este proyecto se pretende conocer *in situ* cuáles son los obstáculos que interfieren en la convivencia y cohesión social en cada uno de los barrios de Barcelona y analizar los compromisos del Ayuntamiento con relación a la mejora de dicho espacio público.

En cada uno de los barrios que se visitan se establece previamente una reunión con diferentes entidades y asociaciones de vecinos y vecinas en la que se recogen los problemas del barrio y se analizan las áreas que se desean abordar. A partir de aquí se acuerda la fecha de la visita y las personas que acompañarán a la Síndica de Greuges de Barcelona, entre las que tiene que haber personas significativas que conozcan la realidad del barrio.

Teniendo en cuenta los aspectos observados y los comentarios realizados por las entidades y la correspondiente asociación de vecinos y vecinas, la Síndica de Greuges de Barcelona traslada a la concejalía del distrito un informe con diferentes sugerencias y aspectos que se considere que es preciso mejorar.

Por la tarde, la Síndica de Greuges de Barcelona organiza una charla-coloquio abierta a todos los vecinos y vecinas del barrio para explicar cuáles son las funciones de la Sindicatura de Greuges, en qué asuntos puede intervenir, y de qué forma se puede presentar una queja cuando un ciudadano o ciudadana se siente perjudicado por parte del Ayuntamiento.

Los barrios que se visitaron durante el año 2016 fueron: la Palmera del barrio de la Verneda, la Vila Olímpica, La Font de la Guatlla, el Poblenou, la Rambla y el Mercado de La Boqueria.

D) Relaciones externas

El día 16 de septiembre, la Síndica de Greuges de Barcelona mantuvo una reunión de trabajo con el asesor general de la Defensoría de Turismo de Buenos Aires, Manuel Novo, y el día 15 de diciembre se reunió con un representante de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Santos Gaston. En ambas reuniones se trataron temas de interés común y que se están trabajando desde las sindicaturas locales, como son el problema de la vivienda, el impacto del turismo, los ruidos, entre otros.

Síndic de Greuges de Catalunya

Los días 26 y 27 de abril, la Síndica de Greuges de Barcelona, como miembro del Instituto Europeo del Ombudsman, participó en el Seminario “Retos actuales de los derechos humanos: el Ombudsman ante las amenazas”, organizado, en el marco de las actividades del Instituto Internacional del Ombudsman, por el Síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, que también es presidente europeo de dicho organismo.

El seminario se realizó en el Saló del Tinell de Barcelona y fue inaugurado por el presidente de la Generalitat, Carles Puigdemont, y la alcaldesa de Barcelona, Ada Colau.

El seminario de trabajo tuvo como objetivo reivindicar la garantía de los derechos y el papel de los Ombudsman en un contexto de crisis de refugiados, de crisis económica y

de debate entre seguridad y libertad, en el que se cuestionan derechos fundamentales, y se contó con la participación de voces expertas internacionales, como el profesor universitario italiano Stefano Rodotà.

Síndicos de agravios municipales

El día 25 de febrero de 2016 se celebró en Santa Coloma de Gramenet el XVIII Encuentro – Asamblea del Foro de Síndicos, Síndicas, Defensores y Defensoras Locales de Cataluña (FòrumSD). En la reunión se presentó el informe de gestión y estado de cuentas del año 2015, la propuesta del plan de trabajo y de presupuesto para el 2016.

El día 13 de abril se celebró en Sabadell el XIII Taller de Formación, con el tema central “Las recomendaciones del síndic/a: equidad y seguridad jurídica”. En las diferentes sesiones se realizó un análisis de las normativas, y de posibles alternativas dentro del marco normativo, y también de la tarea de transparencia internacional.

Congreso Internacional de Defensores y Defensoras Locales en Gerona

Con el lema “Pensemos globalmente, defendamos localmente”, el FòrumSD, la Asociación de Síndicos y Síndicas, Defensores y Defensoras Locales de Cataluña, y algunos del resto del Estado, se celebró del 23 al 25 de noviembre, en Gerona, el Congreso Internacional de Defensores Locales, Local Ombudsman International Congress (LOIC).

El día 17 de noviembre se realizó en Barcelona la rueda de prensa de presentación del Congreso, en el que participó el presidente del Foro de Síndicos, Ramon Llorente, el vicepresidente, Joan Barrera, y la síndica de Barcelona, M. Assumpció Vilà.

Este Congreso reunió más de 200 personas de once nacionalidades, entre las que 60 eran síndicos o síndicas de varias ciudades internacionales.

El Congreso fue inaugurado por el presidente de la Generalitat, Carles Puigdemont, y la alcaldesa de Gerona, Marta Madrenas, y contó con ponentes de Europa y de Latinoamérica, como Carlos Constenla, presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman; Ahmed Galai, miembro de la Liga Tunecina de Derechos Humanos, integrada en el Cuarteto de Diálogo por la Paz (que recibió el Premio Nobel de la Paz 2015); Hervé Carré, médiateur d’Argers (Francia); Rita Passemiers, síndica de

Gant (Bélgica); Katarina Žeželj, Ombudswoman de Belgrado (Serbia), y Héctor Hugo Cano, Personero Municipal de Santiago de Cali (Colombia), entre otros.

En el ámbito más local, también asistieron al LOIC José Manuel Bandrés, magistrado del Tribunal Supremo, y Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya.

La Síndica de Greuges de Barcelona participó en la mesa redonda “Modelos y experiencias de aplicación de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad”, en la que se expusieron diferentes experiencias territoriales de aplicación de la Carta.

Los objetivos del Congreso se centraron en poner en común las respectivas experiencias en materia de defensa de los derechos de la ciudadanía; promover la institución del Ombudsman actuando desde la proximidad que favorece el ámbito local dando visibilidad a su tarea y conseguir una mayor colaboración e interrelación entre las defensorías locales, especialmente dentro del espacio europeo y latinoamericano.

La convocatoria y celebración de este Congreso Internacional de Defensores y Defensoras Locales permitió establecer vínculos más directos entre las defensorías, intercambiar información, conocer diversas realidades y propuestas de actuaciones y acciones que desarrollen las defensorías ajustadas a esta misma diversidad.

También se constató cómo este marco de cooperación global, entre las defensorías locales de territorios y diversas realidades, podía tener impactos locales concretos en cada uno de nuestros pueblos y ciudades.

Después de compartir reflexiones, conocimientos y experiencias alrededor de los contenidos propuestos en el Congreso, se redactó la Declaración de Gerona, en la que se hacen constar los compromisos adquiridos por los síndicos y síndicas.

Dicha declaración se puede encontrar en la página web del FòrumSD: <www.forumsd.cat>.

*

TÍTULO II. INTERVENCIONES DE LA SINDICATURA: AGRAVIOS Y RECOMENDACIONES

1	VIVIENDA	32
2	URBANISMO	47
3	MEDIO AMBIENTE	56
4	TRANSPORTE PÚBLICO, CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS Y VIALIDAD	68
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y LIBERTAD CÍVICA	84
6	USO Y MANTENIMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO	92
7	ACCESIBILIDAD	99
8	ATENCIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	112
9	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	123
10	ACTIVIDADES ECONÓMICAS	133
11	LA FUNCIÓN PÚBLICA Y EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN	142
12	HACIENDA MUNICIPAL	148
13	SERVICIOS SOCIALES	157
14	CIUDADANÍA, VECINDAD E INMIGRACIÓN	171
15	SALUD PÚBLICA	177
16	EDUCACIÓN, DEPORTE, CULTURA Y OCIO	185
	CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS	208

Capítulo 1. VIVIENDA



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 137 quejas.

1.1. EL MARCO DEL DERECHO DE LA CIUDADANÍA

El derecho a la vivienda es un derecho constitucional fundamental que, a partir de su enunciado como principio rector de la política social y económica, tiene que ser configurado legalmente para determinar su contenido y alcance. En Cataluña la configuración legal necesaria para hacerlo realidad se ha llevado a cabo en la parte substantiva mediante la Ley del Derecho a la Vivienda, 18/2007; la parte competencial, por lo que se refiere a nuestra ciudad, está regulada en la Ley de la Carta Municipal de Barcelona desde el año 1998.

En cuanto a la Ley del Derecho a la Vivienda, es evidente, diez años después de promulgada, que no ha aportado la solución a la dificultad de los barceloneses y barcelonesas de acceder a una vivienda digna y en condiciones dignas, que es el problema más serio, si no el más dramático, al que desgraciadamente tienen que enfrentarse el Ayuntamiento de Barcelona a pesar de no ser el máximo responsable

público de esta política social dado que la Generalitat es titular, además de la potestad legislativa en la materia, de la titularidad de tres quintas partes del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, ente que es el responsable en exclusiva de la planificación, programación y gestión de la vivienda pública, en régimen de propiedad y de alquiler, en el término municipal de Barcelona (art. 85 CMB).

Según la Ley del Derecho a la Vivienda (art. 4), el conjunto de actividades vinculadas al proveimiento de viviendas destinadas a políticas sociales se configura como un servicio de interés general para asegurar una vivienda digna y adecuada para todos los ciudadanos y ciudadanas. Otra premisa a tener en cuenta para la realización del derecho a la vivienda es que, a los efectos de la homologación con la normativa europea en materia de vivienda, tienen la condición de viviendas sociales las viviendas que dicha Ley defina como destinadas a políticas sociales, tanto si son el resultado de procesos de nueva construcción o de rehabilitación como si se obtienen en virtud de programas sociales de mediación y cesión.

Toda la ciudadanía tiene derecho a una vivienda digna, segura y salubre; el Ayuntamiento tiene que velar por que exista una oferta apropiada

Por su lado, el Ayuntamiento ha asumido, por propia iniciativa, una mayor responsabilidad con la suscripción de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, en cuyo artículo XVI se dice que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre, y que a dichos efectos las autoridades municipales velarán por la existencia de una oferta apropiada de vivienda y equipamientos de barrio para todos los ciudadanos y ciudadanas, sin distinción debida al nivel de ingresos, y añade que dichos equipamientos dispondrán de estructuras de acogida para las personas sin hogar que puedan garantizar su seguridad y dignidad, como también de estructuras para las mujeres víctimas de violencia, en particular de violencia doméstica, de malos tratos, y para las que intentan huir de la prostitución.

En el año 2015 se produjeron varias novedades legislativas desde el Parlament de Catalunya que pretendían facilitar la tarea de las administraciones para la garantía del derecho a la vivienda. Destacaba la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para hacer frente a la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, en

la que para evitar desahucios se establecía la obligación de las personas jurídicas con la condición de grandes tenedores, en determinadas situaciones, de ofrecer una propuesta de alquiler social a las personas en riesgo de exclusión residencial. Otra medida de choque que contiene es que, para garantizar la función social de la propiedad, la Ley habilita la Administración a obtener la cesión obligatoria de viviendas vacías en manos de personas jurídicas.

El Parlament de Catalunya ha aprobado una Ley para la protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial

Estas dos medidas, aparte de la dificultad ejecutiva que comportan, en la actualidad se encuentran suspendidas por el Tribunal Constitucional a raíz de la presentación de un recurso de inconstitucionalidad contra ellas por parte del Gobierno del Estado. Recientemente el Parlament de Catalunya ha aprobado la Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de Medidas de Protección del Derecho a la Vivienda de las Personas en Riesgo de Exclusión Residencial, que establece nuevas medidas para paliar colateralmente el vacío dejado por las que se encuentran suspendidas. Como medidas para resolver la falta de vivienda se establecen medidas como la habilitación a las administraciones públicas catalanas a llevar a cabo la expropiación forzosa del uso temporal de la vivienda (art. 15), o la obligación de realojamiento para un período de 3 años de personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial (art. 16).

Lo que se constata es que las nuevas medidas comportarán un aumento del esfuerzo económico y de gestión que tienen que realizar las administraciones públicas. Además no podemos olvidar que la Ley 24/2015, en su artículo 5.6, establece la obligación de las administraciones públicas de garantizar en cualquier caso el adecuado realojamiento de las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial que estén en proceso de ser desahuciadas de su vivienda.

Estas disposiciones normativas aparecen como una batería de soluciones de difícil gestión y dudosa eficacia dirigidas a diversas casuísticas que poco pueden, en su conjunto, aportar para el gran problema de la gran necesidad de vivienda asequible en la ciudad que consta en el Registro de Solicitantes del Consorcio de la Vivienda.

1.2. LAS QUEJAS Y LOS AGRAVIOS

El mayor agravio es sin duda la presencia en el Registro de Solicitantes de miles de personas y grupos familiares que no tienen ninguna esperanza de obtener una solución ni del mercado privado ni de los recursos públicos en los próximos años.

Entre las quejas frecuentemente atendidas por esta Sindicatura en 2016 se encontraban las de familias que, ante la inminente pérdida de su vivienda, no podían acceder a la adjudicación de una vivienda de emergencia por estar en unos supuestos excluidos por aquel Reglamento. El número de quejas atendidas en dicho sentido por esta Sindicatura durante el año 2016 ha disminuido considerablemente a pesar de que el problema de los desahucios en la ciudad sigue. Ello es debido a una mejora considerable en la respuesta dada a la emergencia habitacional por parte de los servicios de vivienda de la ciudad gracias al nuevo Reglamento aprobado en 2016 que amplía los supuestos de situaciones de emergencia económica y social y rebaja los requisitos exigidos de las personas solicitantes, tal y como había solicitado esta Sindicatura, y que ha comportado que haya aumentado el número de familias con pérdida de vivienda con derecho de acceso a la Mesa de Emergencias.

El nuevo Reglamento de Viviendas de Emergencia Social ha mejorado la respuesta en dicho ámbito y ha implicado que existan menos quejas

Por otro lado, con la puesta en marcha de la Unidad Contra la Exclusión Residencial (UCER), que centraliza la información sobre los desahucios que llega de los diferentes servicios y junto con el acompañamiento a las personas afectadas que realiza el Servicio de Intervención y Mediación en Situaciones de Pérdida y/o Ocupación de Vivienda (SIPHO), se consigue una actuación más efectiva ante las situaciones de una posible pérdida de vivienda y se articulan las posibles soluciones con los recursos disponibles en materia de vivienda y de servicios sociales. Esta Sindicatura había reiterado desde hace años que la coordinación entre los servicios sociales y los servicios de vivienda es básica para aplicar políticas conjuntas que permitan mejorar la eficiencia de los recursos de vivienda y de alojamiento temporal y de prestaciones económicas básicas para el mantenimiento de la propia vivienda, la puesta en marcha de estos servicios ha venido a suplir parcialmente esta deficiente coordinación existente.

Esta Sindicatura también ha recomendado reiteradamente la necesidad de nutrir suficientemente el Fondo de Alquiler Social que tiene que dar respuesta a las situaciones de emergencia y a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Entre otros inmuebles, pueden formar parte de este Fondo las viviendas de propiedad y administradas por el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Catalunya y/o sus organismos en la ciudad de Barcelona. En dicho sentido, la Sindicatura ha reclamado continuamente a lo largo de los años la elaboración de un censo de viviendas públicas en el Ayuntamiento y de su situación de ocupación y disponibilidad, dadas las noticias que llegaban a esta Sindicatura por parte de la ciudadanía de la existencia de viviendas públicas vacías o no ocupadas por la persona titular. En el año 2016 el Ayuntamiento ha iniciado este censo, pero todavía se desconoce si este se ha finalizado y cuál ha sido el resultado. La máxima optimización y buena gestión del parque público de vivienda es esencial para dar una respuesta adecuada a la demanda de vivienda de la ciudad; por lo tanto, en ningún caso este puede encontrarse infrautilizado o no utilizado adecuadamente. Se trata de un antiguo problema y la Sindicatura ya había pedido abordarlo hace años y había recomendado la exposición pública en la página web del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) la lista de viviendas y su estado de utilización ante la reiterada queja de existencia de pisos públicos vacíos.

Algunas reclamaciones ponen de manifiesto una gestión y un mantenimiento poco eficientes y eficaces del parque de pisos de alquiler público

Esta Sindicatura también ha podido conocer a lo largo de los años el malestar de algunas personas residentes del parque de alquiler público centrado principalmente en el mantenimiento que se realiza de las fincas. Las personas que se han dirigido a esta Sindicatura tienen la percepción de que la gestión y el mantenimiento que realiza el PMHB no son lo suficientemente eficientes y eficaces, y que ellas, a pesar de ser las que tienen que hacerse cargo de una parte de los gastos de mantenimiento, no tienen suficiente participación en la gestión.

La gestión de un amplio parque público de alquiler tiene que responder a criterios de gestión eficaces y a una evaluación continuada. Las personas residentes de las viviendas del PMHB hacen uso de un patrimonio público, y en dicho sentido también son

responsables de su buen mantenimiento; por un lado, por el interés general de que se haga buen uso de dicho patrimonio y, por otro lado, por la obligación que tienen de abonar la renta y los gastos de conservación que se les repercuten. Por ello consideramos que el vecindario es un valor esencial al que hay que hacer partícipe para mejorar la gestión económica y social de las fincas y con el que hay que mantener canales de comunicación e información permanentes, estables, fluidos y transparentes. Para la entidad pública, disponer del conocimiento que proporcionan las personas residentes es primordial para completar el control de las actuaciones que se realizan en las fincas, así como de los servicios que prestan las empresas y también para conocer el nivel de satisfacción de los vecinos y vecinas de los servicios prestados.

Desde la Sindicatura también se ha hecho referencia al problema existente en nuestra ciudad sobre el estado de conservación de las fincas y del parque de viviendas; por un lado, por el insuficiente control del deber legal de conservación y, por otro lado, por el insuficiente fomento de la rehabilitación. Lo que también la Sindicatura de Greuges había reclamado en informes anteriores. En dicho aspecto, en la convocatoria 2016 se han incluido ayudas de adaptación en el interior de las viviendas para mejorar las condiciones de habitabilidad, accesibilidad y eficiencia energética, que hasta este momento representaban una parte muy pequeña de las ayudas para la rehabilitación, y también se ha hecho incidencia en las unidades de convivencia con ingresos más bajos. También se ha expresado la voluntad de que en un futuro el fomento de la rehabilitación se articule de forma más proactiva para actuar donde ya previamente se haya identificado dicha necesidad, especialmente en aquellas viviendas o edificios más envejecidos y en los barrios y zonas más degradadas, fomentando los convenios con las comunidades de personas propietarias para realizar las actuaciones de rehabilitación de habitabilidad.

Los distritos tienen la obligación de conocer el estado del parque de viviendas y edificios y tramitar los procedimientos para garantizar su conservación

Para llevar a cabo este cambio de enfoque, sería preciso mejorar significativamente la coordinación entre el Consorcio de la Vivienda de Barcelona, encargado de la gestión de las ayudas y subvenciones, con otros órganos del Ayuntamiento de Barcelona,

especialmente los distritos de la ciudad. Estos tienen, a través de sus servicios técnicos de inspección, la obligación de conocer el estado del parque de viviendas y edificios, y tramitar los procedimientos para ordenar el cumplimiento del deber legal de conservación y rehabilitación. La Sindicatura recomienda en sus decisiones que, cuando el Ayuntamiento emite las órdenes de ejecución de obras para la conservación de los edificios y las viviendas, se pacte, siempre que sea posible, con la comunidad y las personas propietarias de su cumplimiento voluntario y se les informe de las medidas de fomento que estén a su alcance para llevar a cabo las obras. En la práctica se puede llegar a situaciones paradójicas e indeseables, como es el caso que recientemente ha planteado a esta Sindicatura una comunidad de personas propietarias, donde se detectó, por la denuncia en el año 2012 de una vecina del inmueble, unos problemas estructurales en la fachada de esta antigua finca que requerían una actuación inmediata para la seguridad de las personas residentes, así como de las personas que van a pie (expediente n.º 16Q1201). Era una comunidad formada por cinco miembros, que presentaba mucha desorganización. Nuevamente, a intervención de una de las propietarias, en el año 2014, el Distrito activó el denominado “Programa de apoyo a la organización de comunidades de vecinos y vecinas de Barcelona”, que puso orden en la comunidad. Conseguido el nombramiento de una nueva Junta y presidente y con la ayuda de los y las profesionales mencionados se descubrió que el mismo Distrito había impuesto sanciones coercitivas continuadas que habían provocado una deuda de la comunidad con el Ayuntamiento por un importe de 24.557,47 euros, y que se habían embargado los saldos de la cuenta corriente de la comunidad por un importe total de 2.812,62 euros. Del importe de una reparación con un coste razonable (entre 4.000 y 5.000 euros aproximadamente) por obras que tuvieran cabida dentro de las líneas de fomento de la rehabilitación se ha pasado a tener una deuda con el Ayuntamiento cinco veces superior y a no poder ejecutarlas dado que, si ingresan el dinero en la cuenta de la comunidad, serán embargados por el propio Ayuntamiento, que les obliga a ejecutar las obras y los sigue sancionando. Mientras, la situación de peligro real para las personas residentes y que van a pie perdura al menos desde hace cuatro años.

1.3. CONCLUSIONES

Esta Sindicatura había constatado a lo largo de los años la falta de iniciativas y de fórmulas alternativas y creativas para dar salida a la creciente demanda de vivienda de alquiler en Barcelona, por dicho motivo siempre hemos insistido en potenciar diferentes medidas para movilizar la vivienda existente y hacerla asequible. El Plan de Vivienda que ha redactado el Gobierno municipal para el período 2016-2025, bajo cuatro ejes estratégicos (prevenir y atender la emergencia habitacional y la exclusión residencial, garantizar el buen uso de la vivienda, ampliar el parque asequible y mantener, rehabilitar y mejorar el parque actual), recoge múltiples actuaciones e iniciativas para conseguir los objetivos marcados en las políticas de vivienda de la ciudad. Dicho Plan tiene como objetivos: reforzar la mediación y las ayudas para facilitar el acceso y el mantenimiento de las viviendas, evitar la sustitución de viviendas y proteger a las personas residentes, incrementar el parque público de vivienda, movilizar el parque privado hacia la vivienda asequible, desarrollar una política activa de rehabilitación que potencie los entornos más vulnerables, contribuir a la garantía de la función social de la vivienda y evitar sus usos anómalos y preparar la ciudad para el envejecimiento de la población.

La aprobación definitiva de dicho Plan comportará en los próximos años invertir esfuerzos de inversión económica y de gestión eficaz. Es un plan extenso en el que se prevén más de 59 líneas de actuación y del que será preciso realizar un esmerado seguimiento y una evaluación continua.

Dentro de los objetivos cuantitativos que el Plan recoge para ampliar el parque asequible se prevé el desarrollo del planeamiento para disponer de suelo para viviendas dotacionales y viviendas de protección oficial, así como su producción por parte de diferentes agentes (por ejemplo, se prevé un aumento de producción por parte del PMHB de 8.854 viviendas). El propio artículo 86 de la Carta Municipal de Barcelona recoge la obligación del Plan General de reservar espacios para la vivienda de cualquier régimen de protección pública, obligación que se hace extensible a los planes especiales, siempre y cuando técnicamente sea posible. En el escenario actual, donde se constata el déficit de vivienda protegida, donde se establecen unas previsiones ambiciosas cuantificadas en el Plan, en una ciudad que por su morfología tiene limitado su crecimiento y que ya se encuentra altamente edificada, el Ayuntamiento no puede renunciar a las posibilidades que el desarrollo del planeamiento le ofrece. Ello ha sido

motivo de recordatorio este año en la decisión emitida por esta Sindicatura en relación con la queja presentada por el vecindario del Casco Antiguo para la construcción de un hotel en la calle Rec Comtal, en la que se ha recordado al Ayuntamiento el deber de impulsar y ejecutar la construcción de viviendas de protección en el solar cedido gratuitamente dado que precisamente este era uno de los objetivos más importantes que justificaron la modificación del planeamiento existente y que habilitó la construcción del hotel; a pesar de ello, no hemos visto materializarse el proyecto y este podría frustrarse después de haber sido aprobado por unanimidad de todos los grupos municipales en el Plenario del Consejo Municipal de 2007.

Es preciso realizar una provisión de alojamiento asistencial para las situaciones de exclusión que no se ajusten al régimen jurídico del parque de viviendas de protección oficial

Desde la Sindicatura se ha recomendado, de forma reiterada en sus informes anuales, una provisión de alojamiento asistencial, con un régimen no contractual arrendaticio sino propio del sistema de servicios sociales, para aquellas situaciones de exclusión residencial que no se ajusten al régimen jurídico del parque de viviendas de protección oficial dirigido a todas las personas empadronadas en Barcelona, sin discriminación por origen ni situación administrativa, para vivir dignamente durante un período de tiempo durante el cual se realice una intervención social dirigida a la autonomía personal y laboral pero sin consolidar el derecho de permanencia al alojamiento transitorio facilitado; este tema se trata en el capítulo 13 del presente informe.

Si bien se ha impulsado el programa Primero el Hogar para las personas sin hogar, iniciado en 2015 con 24 viviendas y con la implantación para el período 2016-2018 de 50 viviendas más, y se están construyendo 15 nuevos alojamientos temporales en la calle Alí Bei y 20 más en la calle Tànger, la Sindicatura valora como insuficiente la oferta existente de viviendas de inclusión social propias, a lo que hay que añadir un desconocimiento de la cantidad de viviendas de inclusión propias de las entidades del Tercer Sector en la ciudad, muchas de las cuales tienen su origen en una donación o cesión de uso de origen público; existe un desconocimiento también de los colectivos a los que se está atendiendo y los canales de acceso que se tienen de estos, lo que interesa conocer a los efectos de una planificación y coordinación eficaz público-privada.

Para muchas personas, con ingresos muy bajos, es imposible acceder al mercado de alquiler libre o comprar un piso a un precio razonable

Pero a pesar de las actuaciones y recursos destinados a evitar la exclusión residencial y a facilitar el acceso a la vivienda de las familias de Barcelona, el problema en nuestra ciudad es que para muchas personas ya se ha llegado a la imposibilidad de acceder, por el mercado libre, a viviendas de alquiler libre o de compra-venta a un precio razonable en un momento en que la oferta pública de dicho tipo de viviendas está muy lejos de ser suficiente i tardará muchos años en serlo. Especialmente para aquellas personas y familias con rentas más bajas, para las que la única solución es convivir con otras familias en una misma vivienda, ocupar irregularmente una vivienda privada o pública o vivir en infraviviendas.

Uno de los elementos que han irrumpido negativamente en el mercado de alquiler ordinario para las familias ha sido la proliferación de viviendas dedicadas a alojamiento turístico.

La Ley del Parlament de Catalunya 9/2011, del 29 de diciembre, de promoción de la actividad económica, consolidó un problema que hasta aquel momento afloraba como una actividad ilegal que generaba trastornos a las comunidades vecinales.

Esta Ley legalizó las viviendas de uso turístico calificándolas como una tipología más de alojamientos turísticos, y de esta forma se alteró el uso habitacional tradicional de las viviendas ordinarias: “Las viviendas de uso turístico son viviendas que son cedidas por su propietario, directa o indirectamente, a terceros, de forma reiterada y a cambio de contraprestación económica, para una estancia de temporada, en condiciones de inmediata disponibilidad y con las características establecidas por Reglamento.”

Este uso turístico de la vivienda de la ciudad se facilitó al máximo: “Las viviendas de uso turístico requieren la correspondiente comunicación previa de inicio de actividad al ayuntamiento competente”, y la comercialización también: “La cesión de la vivienda de uso turístico podrá realizarse en cualquiera de las formas admitidas en Derecho.”

Posteriormente, visto el problema de convivencia generado, se añadió un nuevo párrafo a la regulación mediante la Ley 3/2015, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, en el que se dice: “Los ayuntamientos podrán establecer

procedimientos de control periódico de la actividad de vivienda de uso turístico en los términos, plazos y condiciones que establezcan en las respectivas ordenanzas. En caso de que resulten desfavorables, los controles periódicos podrán comportar la extinción del título habilitante.” La regulación reglamentaria se realizó mediante el Decreto 159/2012.

La oferta pública de viviendas de alquiler en Barcelona es prácticamente inexistente y en el sector privado se ha reducido en 16.000 pisos

Hoy en día, además de los trastornos al vecindario, la legalización efectuada por la Generalitat de las viviendas de uso turístico ha comportado una proliferación de dicho sistema de explotación económicas de las viviendas y el importantísimo decremento del parque de viviendas destinado originariamente a residencia ordinaria en muchos miles, con el consiguiente incremento de la renta en el alquiler ordinario.

Los dos grandes obstáculos para la realización del derecho de la vivienda se evidencia que son:

- La poca oferta de viviendas de alquiler, que es prácticamente inexistente en el sector público, y que en el sector privado se ha reducido en 16.000 pisos (que proporcionarían un hogar a más de 40.000 personas residentes) por haber pasado a uso turístico gracias a la permisividad introducida por el Parlament en la Ley de Turismo.
- El precio del alquiler de las viviendas particulares en oferta de alquiler ordinario, que crece especulativamente en función de la demanda, que no puede ser satisfecha por falta de oferta.

Y, por lo tanto, son estos dos componentes del problema los que tienen que ser abordados desde todas las posibilidades que ofrece el ordenamiento jurídico, empezando por los cambios legislativos que inciden en la protección y recuperación del uso residencial vecinal de las viviendas hasta la limitación de los precios de los arrendamientos urbanos, materia regulada por el Estado de forma insatisfactoria y en la que la Generalitat lleva muchos años absteniéndose de legislar.

Municipios como Barcelona deberían destinar el 15 % de sus viviendas a políticas sociales antes del 2027

Como última conclusión es preciso decir que el Plan de la Vivienda (2016-2025) lanza un mensaje de impotencia para alcanzar el objetivo de solidaridad urbana establecido en la Ley del Derecho a la Vivienda, de la que es parte fundamental. Pero a pesar de los objetivos cuantificados en el Plan, en el mismo documento se valora que, dada la situación de partida por lo que se refiere al volumen del parque existente y por lo que se refiere a la demanda no atendida, no sea posible dar respuesta a todas las necesidades residenciales de la ciudad en el escenario temporal de dicho Plan y por este motivo será esencial impulsar nuevos mecanismo de financiación y sumar nuevos agentes que permitan afrontar con mayores garantías la generación de una vivienda asequible, tanto en el escenario de dicho Plan como en el futuro. La Ley del Derecho a la Vivienda dice en su artículo 73, titulado “Objetivo de solidaridad urbana”: “1. Para hacer efectivo el derecho a la vivienda en todo el territorio de (...) los municipios incluidos en áreas declaradas por el Plan Territorial Sectorial de Vivienda como ámbitos de fuerte y acreditada demanda dispondrán, en el plazo de veinte años, de un parque mínimo de viviendas destinadas a políticas sociales del 15 % respecto del total de viviendas principales existentes, tal y como las define el artículo 3, considerando las circunstancias propias de cada municipio y según el calendario que sea establecido por Reglamento (...).”

Pero más cierto es que el objetivo de solidaridad urbana tendrá que cumplirse en el plazo establecido, porque es ley y la ley tiene que cumplirse. Por lo tanto, el Plan de la Vivienda tendrá que reconsiderar dicha renuncia afrontando la búsqueda de otros recursos legislativos u económicos propios o del presupuesto de la Generalitat e incluso acudiendo al Fondo de Solidaridad Urbana de la Generalitat.

Barcelona tiene una fuerte y acreditada demanda de necesidad de vivienda, como lo corroboran las 25.000 peticiones de viviendas del Registro de Solicitantes a las que no se está dando una respuesta. La creación de un parque de vivienda pública para alojarlos es utópico; pero algunas políticas iniciadas por el Ayuntamiento de Barcelona, como las viviendas dotacionales para personas mayores autónomas, a pesar de ser un buen recurso nunca serán algo más que testimonial y, por lo tanto, no es eficiente el gasto destinado a dicha finalidad, mientras faltan centenares o miles de plazas residenciales para personas mayores que no pueden residir solas.

En el Registro de Solicitantes de un piso público existen unas 25.000 peticiones ciudadanas a las que no se está dando respuesta

La otra realidad en la ciudad es que existen unos 16.000 pisos de uso turístico que deberían dedicarse a viviendas familiares (muchos miles de barceloneses y barcelonesas no pueden vivir en Barcelona por haber sido permitido por el Parlament de Catalunya que la función social de la propiedad declinara en favor de la especulación inmobiliaria). Y lo que es tanto o más grave: que se haya permitido que las empresas o personas físicas propietarias consiguieran sin mucha contraprestación para la ciudadanía ni para el Ayuntamiento un lucrativo provecho de estas viviendas contra el interés vecinal.

En consonancia con la recomendación de la Sindicatura de subvencionar la rehabilitación interior de la vivienda privada como incentivo para captar viviendas de las ya existentes en la ciudad y dedicarlas al alquiler asequible, el Consorcio de la Vivienda ha modificado el programa de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona y ha mejorado las condiciones ofrecidas a las personas que ceden sus viviendas con incentivos económicos para la inclusión en la Bolsa, subvenciones para la rehabilitación que pueden llegar hasta los 15.000 euros, subvención de parte de la cuota del IBI, y disponer de otros servicios de asesoramiento y ayuda para las personas propietarias.

1.4. RECOMENDACIONES

Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, y reiteradamente desde el año 2005, se ha instado al Consejo Municipal a tomar iniciativas concretas y efectivas para la realización del derecho a la vivienda digna que ya en aquella época no se atendía suficientemente desde los recursos para los pisos de protección oficial.

Sin tener resuelto el acceso a una vivienda digna, o si la vivienda de que se dispone lo es de forma temporal e insegura, lo que no permite poder programar a medio y largo plazo las necesidades personales y familiares, o cuando se obliga a realizar un esfuerzo económico desproporcionado, no está garantizado el derecho a la vivienda. El no poder disponer de una vivienda digna y a un precio razonable impide realizar otros aspectos de la vida, como son la independencia personal, la formación personal, el acceso al trabajo,

el acceso al ocio y la cultura, y a formar una familia con los y las miembros que se desee.

En el año 2012, la Síndica de Greuges de Barcelona ya planteó la elaboración de un plan de choque para crear un parque de vivienda social en la ciudad

Los informes que esta Sindicatura ha presentado en los últimos años al Consejo Municipal muestran cómo las quejas más reiteradas que ha planteado la ciudadanía a la Síndica de Greuges de Barcelona siempre tienen que ver con la fragilidad del derecho a la vivienda, proclamado como principio rector de la política social y económica por nuestra Constitución, y más concretamente y perentoriamente con el riesgo de exclusión residencial y social que sufren muchos ciudadanos y ciudadanas que no pueden acceder al mercado libre de alquiler por falta de ingresos económicos suficientes y que tampoco pueden obtenerla de la escasa oferta pública por insuficiente y carente de equidad. Esta situación mantenida a lo largo de los años ya había llevado a esta Sindicatura a realizar una serie de recomendaciones y a reclamar, en el año 2012, la elaboración de un plan de choque para la creación de un parque de vivienda social que hiciera que la ciudad de Barcelona fuera abanderada en la garantía del derecho a la vivienda.

En el informe del año 2015 de la Síndica de Greuges de Barcelona al Plenario Municipal, se valoraban positivamente las medidas de choque iniciadas por el consistorio y el Consorcio de la Vivienda de Barcelona, como son la detección de desahucios, el fomento del alquiler y la sanción de viviendas vacías en la ciudad, la adquisición de viviendas por compra y ejercicio del derecho de tanteo y retracto, el establecimiento de convenios de cesión de uso con las entidades financieras, el refuerzo de las ayudas municipales para evitar los desahucios, la potenciación de las bolsas de viviendas de alquiler... y se recordaba nuevamente la necesidad de desarrollar las diferentes medidas recogidas en la Ley 18/2007, del Derecho a la Vivienda, para que Barcelona fuera abanderada en la garantía del derecho a la vivienda, y especialmente avanzar en la meta de la solidaridad urbana.

Por ello, la Síndica de Greuges de Barcelona siempre ha recomendado la necesidad de planificar y priorizar presupuestariamente a través del Consorcio con la Generalitat la provisión de pisos destinados a políticas sociales de vivienda que permita alcanzar el

objetivo de solidaridad urbana del 15 % de viviendas principales en Barcelona en el plazo de 20 años desde la entrada en vigor de la Ley 18/2007, del Derecho a la Vivienda.

La planificación cuantificada por objetivos del nuevo Plan de la Vivienda de la ciudad para el período 2016-2025 tiene que servir especialmente para mejorar la política de vivienda de la ciudad, y especialmente de la vivienda social dirigida a los colectivos de mayor vulnerabilidad económica y social, que, según datos del Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial de Barcelona, suponen casi el 50 %.

Es preciso recordar al consistorio que la prioridad de la vivienda no es solamente a través de los presupuestos del Ayuntamiento, sino también del Consorcio de la Vivienda, a los que la Generalitat debería aportar una cuota muy superior.

A pesar de que se escapa del ámbito competencial del Ayuntamiento, es preciso realizar todos los esfuerzos para limitar y controlar el precio del alquiler

Es preciso realizar todos los esfuerzos posibles con el fin de controlar y limitar el precio del alquiler de las viviendas. Dicha situación se escapa del ámbito competencial del Ayuntamiento, pero no por ello el consistorio tiene que inhibirse o rebajar la presión. Existen medidas legales que tienen que ser adoptadas por otras administraciones, a las que los responsables municipales tendrán que acudir con convicción con el fin de pedir modificaciones legales. Será preciso adaptar medidas públicas eficaces que ya se aplican en otras ciudades europeas, como bien conoce y considera el personal técnico de los servicios municipales de vivienda. Será preciso actuar de forma cooperante con otras administraciones y agentes privados para identificar e implantar soluciones.

En dicho sentido, se celebra lo que se ha recogido en la Disposición final sexta de la recientemente aprobada Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de Medidas de Protección del Derecho a la Vivienda de las Personas en Riesgo de Exclusión Residencial, en la que el Govern de la Generalitat, en el plazo de 9 meses desde la entrada en vigor de dicha Ley, se compromete a elaborar un Proyecto de Ley que tenga como objetivo facilitar el acceso a la vivienda, con la modalidad de alquiler, garantizando la seguridad y

estabilidad de la relación contractual, y adoptando medidas que contribuyan a evitar incrementos de las rentas desproporcionadas.

En la misma línea, el Ayuntamiento ha expresado la voluntad de crear un Observatorio de la Vivienda de Barcelona que, en coordinación con otras administraciones, capte, produzca y explote datos relacionados con la vivienda que faciliten la elaboración de políticas públicas, entre otras actuaciones tendrá que establecer una guía de precios de alquiler en los diferentes barrios de la ciudad de Barcelona en atención a las características de las viviendas, su dimensión y antigüedad.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Planificar y priorizar presupuestariamente, a través del Consorcio de la Vivienda con la Generalitat, la adopción de medidas destinadas a políticas sociales de vivienda que permitan alcanzar el objetivo de solidaridad urbana del 15 % de viviendas principales en Barcelona antes del año 2027.
- Promover la necesaria reforma de la legislación de arrendamientos urbanos con el fin de controlar y limitar el precio del alquiler y la duración de los contratos de todos los tipos de vivienda.
- Difundir y promocionar el Programa de Subvenciones para la Rehabilitación de Viviendas con la condición de incluirlas en la Bolsa de Alquiler Social.
- Optimizar la gestión del parque público de viviendas con el fin de garantizar su plena y adecuada ocupación.
- Estudiar fórmulas, dentro de las competencias municipales, para que las licencias de viviendas de uso turístico sean temporales e intransferibles, e impulsar propuestas legislativas destinadas a la reversión de las licencias de dichas viviendas con el fin de recuperar su función social y natural de ser residencia habitual de personas y familias.

Capítulo 2. URBANISMO



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 95 quejas.

2.1. EL ENCUADRAMIENTO DEL DERECHO

La Constitución española y el Estatuto de Autonomía de Catalunya atribuyen a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de ordenación del territorio y urbanismo. El urbanismo es entendido como la función pública que comprende la ordenación, transformación, conservación y control del uso del suelo, subsuelo y del vuelo, su urbanización y su edificación, y la regulación del uso, de la conservación y de la rehabilitación de las obras, edificios e instalaciones. El Texto Refundido de Ley de Urbanismo de Cataluña aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010 compendia la normativa fundamental de dicha materia.

El ejercicio de dicha potestad se centraliza en nuestro ordenamiento en el objetivo de conseguir un desarrollo urbanístico sostenible, definido como la utilización racional del territorio y el medio ambiente con el fin de garantizar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras. Por ello las administraciones con competencias en materia urbanística tienen que velar por que las determinaciones y la ejecución del

planeamiento urbanístico permitan alcanzar, en beneficio de la seguridad y bienestar de las personas, unos adecuados niveles de calidad de vida, de sostenibilidad ambiental y de preservación frente a los riesgos naturales y tecnológicos.

La ciudad tiene que disponer de un urbanismo ordenado y el Ayuntamiento tiene que ejercer sus competencias en dicha materia para garantizarlo

La Carta Europea de Salvaguarda de Derechos Humanos en la Ciudad recoge el derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos.

El Ayuntamiento de Barcelona tiene que ejercer sus competencias en materia urbanística conforme a lo que establece el Texto Refundido referido y con el régimen específico que establece la Ley de la Carta Municipal de Barcelona.

2.2. PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA

El planeamiento urbanístico es una expresión genuina de lo que se considera el ámbito de decisión discrecional de las administraciones públicas. Nos encontramos ante el ejercicio de la potestad de decisión discrecional cuando la Administración escoge entre diferentes opciones de actuación posibles, todas ellas legítimas, aquella que considera más adecuada para el objetivo que se persigue y que tiene que ser congruente con la defensa del interés público. Pero, tal y como ya recogimos en el informe del Consejo Municipal del año pasado, esta Sindicatura sigue atendiendo a personas críticas con el desarrollo de los planeamientos urbanísticos porque cuando han tenido conocimiento de su existencia ya habían sido aprobados y veían que sus preocupaciones, dudas o alegaciones, ya no tenía cabida; por ello se recomendaba impulsar mecanismos de información, transparencia y participación para reforzar la legitimidad y el control democráticos de las innovaciones urbanísticas, y permitir a la ciudadanía actuar activamente en la creación de su ciudad. Cada vez más existe una demanda social para que la Administración pública sea proactiva en el ofrecimiento de información urbanística de forma que, el ciudadano o ciudadana, si lo desea, pueda acceder a ello de forma fácil, rápida e inteligible. Especialmente en actuaciones públicas que signifiquen

una modificación sustancial en el planeamiento derivado que los afecta y un cambio, también sustancial en la trama urbana del barrio, en las actividades económicas tradicionales de la zona y en el aspecto formal de las edificaciones.

El Ayuntamiento tiene que fomentar la participación en materia de urbanismo, sobre todo en los aspectos que afecten más directamente a la ciudadanía

El artículo 43 del Estatuto de Cataluña llama a los poderes públicos a fomentar la participación. Es preciso ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa específica, es preciso tener en cuenta la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que obliga a las administraciones públicas a abandonar una actitud pasiva y facilitar el acceso a la información. “Los sujetos obligados (las administraciones) tiene que adoptar las medidas necesarias para facilitar a las personas el conocimiento de la información pública” (art. 5.1 de la Ley) utilizando especialmente los medios de acceso y difusión a la información que proporcionan las nuevas tecnologías. También se puede mencionar el apartado 5 del artículo 12 de la referida Ley cuando dice: “La Administración hará públicas las modificaciones de los planes y programas y la información económica, geográfica y urbanística, de elaboración propia o externa, que haya utilizado para elaborarlos y para evaluar su ejecución.”

Los artículos 30 y siguientes de la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona, incluyen la garantía municipal de la participación ciudadana en las materias que afecten más directamente a la ciudadanía y el acceso a la información municipal. La legislación específica en materia de urbanismo también llama, en sus principios rectores, al fomento de la participación y, por lo tanto, a facilitar el acceso a la adecuada información por parte de las administraciones intervinientes. Así lo establece el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley de Urbanismo y el artículo 21 y siguientes de su Reglamento. Y, finalmente, las vigentes Normas Regulatoras de la Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona también prevén el necesario establecimiento de procesos participativos en la aprobación de determinados proyectos urbanísticos.

En definitiva, ya no es suficiente publicar solamente en el *Boletín Oficial de la Provincia* y en la prensa de más divulgación aquellas iniciativas urbanísticas relevantes. Es preciso ir más allá y hacer realidad los propósitos de transparencia y rendimiento de cuentas de la acción pública. Así lo reclama la evolución de la sensibilidad social plasmada ya en los textos normativos y la necesaria congruencia entre los deseos expresados por una sociedad más responsable de sus actos, más bien informada, y los actos concretos de gobierno y de gestión de lo público.

Sobre la participación en el ámbito del urbanismo, es preciso decir que esta Sindicatura atendió a un grupo de personas afectadas directamente por la construcción de un equipamiento deportivo (campo de fútbol) al lado del edificio donde residen y que manifestaban tener un total desconocimiento del proyecto a pesar de que, según explicó el Distrito de Horta-Guinardó, se publicó en los diarios oficiales la aprobación inicial del Plan Especial y la aprobación definitiva, y el proyecto se llevó a cabo de la mano de entidades y la asociación de vecinos y vecinas del barrio, que participaron a lo largo del desarrollo de este; sin embargo, consideramos que, tal y como recoge precisamente el artículo 3 de las Normas de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona, habría sido necesario efectuar la información pública individualizada prevista por las actuaciones urbanísticas y los planes de actuación de ámbito de ciudad o de distrito de especial relevancia. Dicha información individualizada, por ejemplo a través de la recepción de una comunicación en el buzón de los pisos del vecindario, garantiza que las personas directamente afectadas tengan conocimiento de la existencia de los proyectos y que puedan plantear sus preocupaciones, dudas, propuestas o alegaciones en el momento de su tramitación.

La Síndica de Greuges de Barcelona advierte al Ayuntamiento sobre la obligación de construir las viviendas sociales previstas en el solar al lado del hotel de la calle Rec Comtal

En el mismo sentido, es preciso comentar el caso de la modificación del planeamiento para facilitar la construcción de un hotel y de viviendas de protección oficial en la calle Rec Comtal (expediente n.º 15Q0325). Una alarma que ha aparecido este año ha sido la incomprensible paralización del proyecto de viviendas sociales en Rec Comtal en el solar que había sido recibido por el Ayuntamiento como compensación a la

construcción de un hotel en el espacio de la antigua cooperativa. La Síndica de Greuges de Barcelona había realizado la advertencia al Ayuntamiento de que dicho proyecto no se podía atrasar sin incumplir el Plan que justificaba la transacción.

Otras quejas que han llegado este año a la Sindicatura tienen que ver con el retraso en la ejecución del planeamiento y los agravios y perjuicios que ello comporta a la ciudadanía. Más allá de los perjuicios en la esfera patrimonial que las personas alegan muchas veces, es importante que el Ayuntamiento de Barcelona vele por la igualdad de recursos entre los barrios y el correcto desarrollo de los derechos sociales de las personas residentes y su calidad de vida. En dicho sentido, el retraso o la no ejecución del planeamiento y especialmente de los equipamientos sociales, culturales, deportivos y educativos previstos afecta directamente a la calidad de vida del vecindario.

Una queja habitual en urbanismo es la presencia de aparatos de aire acondicionado en las fachadas de los edificios

2.3. LICENCIAS DE OBRAS E INSPECCIÓN

En cuanto a la disciplina urbanística y la tramitación de licencias de obras, esta Sindicatura constata que cada año va aumentando el número de quejas recibidas relativas a la disciplina urbanística, especialmente la ciudadanía que se ha dirigido a esta institución se queja de la falta de la debida diligencia en la tramitación de los expedientes de protección de la legalidad urbanística. En dicho sentido, ya se mencionaba en el pasado año 2015 la necesidad de activar las inspecciones, las actuaciones de oficio, los controles y el seguimiento de obras por denuncias de terceras personas, además de iniciar correctamente los correspondientes procedimientos, hacer un continuado seguimiento de la tramitación de los procedimientos y cerrarlos correctamente. Por otro lado, esta Sindicatura constataba la sobrecarga que tenían los servicios de licencias e inspecciones de los distritos y sus servicios jurídicos, así como la necesidad de que estuvieran dotados de los adecuados instrumentos para tramitar de forma ágil y eficiente los procedimientos de los que son responsables, para hacer frente a este problema que perjudica el interés general, y a estos efectos la Síndica de Greuges de Barcelona reclamaba una voluntad firme de los y las responsables municipales. En dicho sentido, nos congratulamos del anuncio realizado por el Gobierno municipal de que este año 2017 se procederá al refuerzo de las plantillas de los distritos.

Una de las quejas recurrentes en esta Sindicatura a lo largo de los años sigue siendo la ubicación en las fachadas de los aparatos de aire acondicionado de uso doméstico. A raíz de una queja en esta Sindicatura por la colocación en la fachada interior del edificio de unas unidades exteriores de los aparatos de aire acondicionado visibles desde el patio de manzana, esta Sindicatura ha pedido que se modificara la Ordenanza de Usos del Paisaje Urbanos a los efectos de esclarecer qué grado de protección tienen las fachadas visibles desde la vía pública y qué grado de protección las fachadas interiores que no tienen visibilidad desde la calle, pero que, a nuestro parecer, son un espacio ambiental del entorno del vecindario que también tiene derecho a disfrutar de un urbanismo armonioso.

En este caso, el Distrito afectado entendía que los aparatos no eran visibles desde la vía pública y asimila “vía pública” a “espacio público”. Esta interpretación que realiza el Ayuntamiento se basa en la definición del artículo 39 de la Ordenanza de Usos del Paisaje Urbano de Barcelona dado que, a los efectos de dicha Ordenanza, se entiende por fachada el paramento vertical de un edificio visible desde el espacio público, con todos los elementos arquitectónicos que lo constituyen.

A pesar de ello, la propia Ordenanza en el artículo siguiente, el 40, establece la obligación de las personas propietarias de mantener la composición arquitectónica de la fachada y especifica que las barandillas, las persianas y los toldos de una misma unidad constructiva, ya sea en fachada interior o exterior, tienen que mantener la homogeneidad prevista en el proyecto constructivo o acordada por la propiedad o comunidad de propietarios y propietarias. La exigencia de homogeneidad afecta tanto al cromatismo como al material, las texturas y la morfología de los elementos. Por lo tanto, en estos aspectos amplía la protección también a la fachada posterior.

Entendemos, por nuestra parte, que *espacio público* y *vía pública* son conceptos diferentes y diferenciables en atención a la finalidad perseguida por la norma. Y que es deseable disponer de una regulación que trate adecuadamente el bien jurídico protegible –que es el urbanismo armonioso y sostenible– desde la percepción del entorno vecinal.

En respuesta a dicha recomendación, el Instituto del Paisaje Urbano, órgano encargado de la interpretación de la Ordenanza a través de la Comisión Mixta del Paisaje, ha informado que en las fachadas posteriores, dado que son visibles desde las fachadas

colindantes, también le son de aplicación las medidas de protección de las fachadas principales, y este criterio se aplica en las subvenciones a la rehabilitación que se otorgan a través del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, sin embargo, se elevará una propuesta de modificación de la Ordenanza en el sentido de que los criterios de protección se aplicarán a todas las fachadas que se puedan percibir desde espacios colectivos y no solamente desde espacios públicos.

2.4. PATRIMONIO

También las quejas recibidas en la Sindicatura de Greuges en materia de patrimonio ponen de relieve la valoración del patrimonio de la ciudad realizada por parte de los barceloneses y barcelonesas. Si bien no son numerosas, sí inciden en espacios de mucha centralidad o destacados de la ciudad.

Sobre patrimonio, se han recibido quejas para recuperar las barandillas y los elementos ornamentales de las bocas del metro de Liceu y Passeig de Gràcia

Uno de los temas que llegan de forma recurrente es el relacionado con las barandillas y los elementos ornamentales de las bocas de metro de las paradas de Liceu y Passeig de Gràcia. En ambos casos, por cuestiones de funcionalidad y adaptación a la normativa, así como por la aplicación de unos criterios que tendían a homogeneizar estéticamente todos los accesos al metro, se fueron eliminando de los accesos al metro los elementos originales u otros que, aunque hubieran sido incorporados más tarde, le conferían un aspecto singular. En dos vías de tanta relevancia, algunas personas han reclamado la reposición de aquellas piezas que habían sido sustituidas por vidrio y acero inoxidable. En el caso de la parada de Passeig de Gràcia y atendiendo a las sugerencias de ciudadanos y ciudadanas y departamentos municipales, se decidió la recuperación de las barandillas históricas (en Palau Robert y Casa Batlló) de hierro fundido y se estaba a la espera de una partida presupuestaria para poderlo ejecutar. En cambio, en el acceso de la parada de Liceu, algunos de los elementos originales se conservan en el depósito del Departamento de Patrimonio Histórico y no se ha planteado su reposición, como había recomendado la Síndica de Greuges de Barcelona en dicho sentido, de acuerdo con el artículo XIX.3 de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la

Ciudad, que dice que las autoridades municipales se comprometerán a respetar el patrimonio natural, histórico, arquitectónico, cultural y artístico de la ciudad.

También, en el ámbito del patrimonio inmobiliario, han llegado a la Sindicatura quejas relacionadas con notables edificios de Barcelona, que podían estar sometidos a una excesiva presión. Por un lado, el Gran Teatre del Liceu, por la información aparecido en los medios de comunicación sobre la incorporación de unos elementos ornamentales en la fachada de aquel edificio, en forma de anillos. La Sindicatura tuvo conocimiento de que desde la Dirección de Patrimonio se había respondido negativamente a la consulta respecto de la introducción de aquellas piezas, lo que se valora positivamente, dado lo que establece el artículo 16.1 de las Normas Urbanística del Plan Especial del Patrimonio Arquitectónico, Histórico y Artístico de la Ciudad de Barcelona. Distrito de Ciutat Vella, en relación con el deber de conservación que tiene por objeto preservar y mantener la integridad de los edificios, elementos o conjuntos, con el fin de asegurar su valor cultural. Por otro lado, en relación los usos, en ocasiones intensivos, que se dan del Jardí Ferran Soldevila, dentro del recinto de la Universidad de Barcelona, catalogado y declarado como un bien de uso cultural de interés nacional, y sobre lo que la Síndica de Greuges de Barcelona recomendó que se promovieran las actuaciones necesarias para determinar si aquellas actividades podían tener impacto en la conservación del espacio.

Por último se quiere mencionar la preocupación que una entidad hizo llegar a la Sindicatura en relación con los restos arqueológicos encontrados en el solar donde se construiría un hotel en la calle Rec Comtal (mencionado en el capítulo 1). En aquella ocasión, desde la Sindicatura se recibió información detallada del Servicio de Arqueología, con el que también se contrastó la información y se constató que se había actuado técnicamente de forma rigurosa y atendiendo a lo establecido por el Decreto 78/2002, del Reglamento de protección del patrimonio arqueológico y paleontológico.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Intensificar el control en coordinación con los organismos encargados del fomento de la rehabilitación e inspección técnica de edificios, con el fin de preservar y

restaurar las fachadas anteriores, posteriores y los interiores de manzana para conseguir un paisaje urbano armonioso y sostenible.

- Revisar la ubicación de determinados equipamientos en el entramado urbano que pueden provocar molestias al vecindario.
- Garantizar la distribución equitativa de los equipamientos sociales, culturales, deportivos y educativos en los barrios de la ciudad.
- Fomentar la participación ciudadana en la aprobación de los instrumentos de planeamiento y gestión más allá de la información pública que se recoge en los procedimientos administrativos para su tramitación.

Capítulo 3. MEDIO AMBIENTE



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 152 quejas.

3. 1. EL ENCUADRAMIENTO DEL DERECHO

La Constitución española establece que todo el mundo tiene derecho a disponer de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y que los poderes públicos

velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de vida y defender y restaurar el medio ambiente, y que la Ley establecerá sanciones penales o, si procede, administrativas para todo el mundo que viole dichas disposiciones. También la Constitución reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que corresponde a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que todas las personas tienen derecho a la protección ante las diferentes formas de contaminación, de acuerdo con los estándares y los niveles que determinen las leyes, y que todas las personas tienen derecho a acceder a la información medioambiental de que disponen los poderes públicos.

Por otro lado, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad vincula el Ayuntamiento a garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico y el equilibrio ambiental, al mismo tiempo que es preciso prever que las autoridades municipales ejecuten todas las acciones necesarias para que todos los ciudadanos y ciudadanas aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad, y para que sean consultados sobre las modificaciones que lo puedan alterar.

3.2. QUEJAS SOBRE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

La regulación de la protección de este derecho está contenida en la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica, que otorga a los municipios la inspección y control de la contaminación acústica provocada por las actividades, los comportamientos ciudadanos, la maquinaria y los vehículos a motor. En Barcelona la Ordenanza del Medio Ambiente, de 2 de mayo de 2011, regula los derechos y deberes de las personas en la ciudad de Barcelona en relación con el control de la contaminación acústica.

La contaminación acústica sigue siendo uno de los principales motivos de queja en la Sindicatura, en total este año se han recibido 66 quejas referentes a este tema y es por ello y porque es uno de los factores que más afectan a la salud de las personas que este

año también se ha iniciado una actuación de oficio para conocer y estudiar los programas preventivos en esta materia aplicables en la ciudad.

Algunas quejas de ruido son por la actividad de locales de pública concurrencia, incivismo y por la presencia de repartidores de gas butano

De la tipología de quejas recibidas podemos destacar, aparte de las habituales referentes al ruido provocado por el desarrollo de la actividad en los locales de pública concurrencia y las motivadas tanto por el ruido como por las vibraciones de las instalaciones de acondicionamiento climático y de extracción de humos, todas las que nos han hecho llegar relativas a los medios de transporte (aumento del tráfico de vehículos alrededor de las “superillas”, circulación de motocicletas excedidas de revoluciones, incremento de la presencia de helicópteros sobrevolando la ciudad, percepción del paso de los ferrocarriles e incluso una queja relativa a la sirena de las ambulancias). Otro tipo de quejas recibidos han sido aquellas que tienen relación directa con actos de incivismo y la mala educación de aquellas personas que las provocan, como las producidas por la simple relación de vecindad, por la actividad turística realizada en viviendas, por la presencia de determinados colectivos en el espacio público y más asiduamente en las plazas y también en solares ocupados, etc. Por último es importante comentar otras quejas que se han tramitado, como las relativas a los golpes que emiten los repartidores de gas butano contra las bombonas que llevan para hacer notoria su presencia, los conciertos que se organizan con motivo de diferentes fiestas al aire libre, las producidas por obras tanto en edificios como en la vía pública y las que se refieren a los perros cuyos propietarios dejan ladrar sin ningún tipo de consideración ni al vecindario ni a los animales.

Durante el año 2016 se ha estimado un total de 21 quejas referentes a contaminación acústica y la mayoría de dichas quejas se han estimado por falta de diligencia tanto en la atención de la denuncia (primera inspección de comprobación de las molestias o visita previa) como en la tramitación de los expedientes incoados una vez comprobadas las molestias. Esta Sindicatura considera conveniente remarcar que los distritos de donde se han recibido más quejas han sido Sants-Montjuïc y el Eixample, por este orden, y que posiblemente uno de los factores que han podido contribuir a ello ha sido la infradotación de efectivos de inspección de que disponen los mencionados distritos.

En las quejas por contaminación acústica, es preciso actuar con celeridad en la atención y tramitación, y adoptar, cuando proceda, medidas cautelares

En cuanto a las conclusiones derivadas de las decisiones dictadas sobre contaminación acústica, esta Sindicatura se reafirma en la falta de eficiencia (diligencia en la tramitación de los expedientes) y también de eficacia (cuando en una visita previa no se perciben ruidos pero, a pesar de ello, se realiza una segunda inspección con medición sonométrica incluida solamente al efecto de disponer de una prueba objetiva para cerrar el expediente sin profundizar en las circunstancias concurrentes), de los servicios de licencias e inspección de los distritos. Cuando existe una queja por molestias de ruidos, la primera inspección (denominada *visita previa*) es básica y tiene que ser casi inmediata para poder priorizar las denuncias en función de su urgencia (intensidad, duración en el tiempo de la molestia y número de personas afectadas); también esta visita previa sirve para descartar todas aquellas denuncias no fundamentadas. Como ejemplo, es preciso mencionar el caso de una señora de Ciutat Vella, de avanzada edad, que se quejaba insistentemente, y que una asesora de la Sindicatura visitó ante el estado de angustia que presentaba; el resultado fue que en su piso no se percibía absolutamente ningún ruido ni vibración, y así se le manifestó desde la asesoría, y también se contactó con los servicios sociales para poder realizar un seguimiento del caso, dado que se comprobó que esta señora vivía sola y casi no tenía a nadie con quien hablar; el Distrito, en cambio, lo que hizo después de haber realizado la visita previa fue programar una segunda inspección en horario nocturno para realizar unas medidas sonométricas que encargó a una empresa externa, con el cargo económico que ello comporta y la confusión que ello le ocasionó a la señora interesada, dado que en ningún momento fue informada de que no se constataban las molestias. Esta Sindicatura considera que el personal que realiza las inspecciones debería estar suficientemente dispuesto para poder informar cuando una molestia no se percibe y ofrecer otros recursos más adecuados a las personas denunciantes que lo necesiten; de esta forma se podrían atender más rápidamente otras quejas que seguramente sí requieren dichas mediciones.

Como recomendaciones generales en materia de contaminación acústica, insistimos en la rapidez en la atención y tramitación de las quejas, la importancia de las visitas previas desde la casa de la persona denunciante con el fin de comprobar las molestias, y

volvemos a insistir, como ya hicimos en el año 2015, en la adopción de medidas cautelares en aquellos casos en los que sea necesario para evitar la molestia mientras se busca la solución técnica a la problemática de ruido y/o vibraciones.

En cuanto a las molestias que generan los conciertos organizados con motivo de verbenas y fiestas populares en la ciudad, y de las que ya se hizo eco la Sindicatura en el informe del año 2015, aparte de la aplicación de medidas preventivas para evitar posibles molestias, es preciso añadir que, en relación con las comunicaciones realizadas en diciembre de 2015 sobre el concierto de las fiestas populares de la Mercè en las calles Rosselló-Cartagena, el Instituto de Cultura de Barcelona contestó a la Síndica de Greuges de Barcelona que se había decidido suprimir definitivamente el concierto. La cuestión suscitada con relación a dicho concierto, durante el año 2016, se ha reproducido en decisiones de la Síndica de Greuges de Barcelona por actividades lúdicas desproporcionadamente ruidosas en la plaza de la Concòrdia, en el Distrito de Les Corts, en el barrio de Can Porta, en el Distrito de Nou Barris y en la plaza de Can Fabra, en el Distrito de Sant Andreu, sin que se observe en los y las responsables municipales una actitud decidida para hacer frente a dichos conflictos en el sentido apuntado por la Síndica de Greuges de Barcelona en sus decisiones.

3.3. QUEJAS SOBRE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, LUMÍNICA Y OTRAS INMISIONES AMBIENTALES

La Ley estatal 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, otorga a las comunidades autónomas y, si procede, las entidades locales la competencia en la adopción de las medidas de inspección necesarias para garantizar su cumplimiento.

La Ordenanza del Medio Ambiente de Barcelona, de 2 de mayo de 2011, regula los derechos y deberes de las personas en la ciudad de Barcelona en relación con la protección de la atmósfera y el control de la contaminación por agentes físicos.

La contaminación atmosférica es una problemática que va en aumento en la mayoría de las ciudades desarrolladas y que en Barcelona ya ha llegado a unos niveles preocupantes, por dicho motivo este año se ha iniciado una actuación de oficio para

avanzar en el conocimiento y estudio de los indicadores de contaminación atmosférica en la ciudad y los consiguientes programas preventivos. Aparte, en esta materia se ha recibido un total de 8 quejas específicas más que se han tramitado en el apartado de contaminación acústica dado que se refieren a los dos tipos de contaminación.

En Barcelona, la contaminación ha llegado a niveles preocupantes; la Sindicatura ha abierto, en el año 2017, una actuación de oficio

Las quejas recibidas hacen referencia a molestias producidas por sistemas de extracción de humos de aparcamientos y de locales de pública concurrencia, molestias producidas por la realización de obras sin medidas de protección y molestias en general por el aumento de la circulación de vehículos en toda la ciudad y muy especialmente en las calles del entorno de la “superilla” del Poblenou; esta última es una de las quejas recibidas recientemente en la Sindicatura y, por lo tanto, todavía pendiente de respuesta.

De las conclusiones derivadas de las decisiones podemos extraer las recomendaciones generales en la presente materia, que son las siguientes: en los casos de denuncias concretas, la inspección en el piso de la persona denunciante con el fin de comprobar las molestias *in situ*, y para que no suceda como en el caso de una de las quejas recibidas desde el Distrito de Sants-Montjuïc en el que el Departamento de Licencias e Inspección solamente inspeccionó la actividad causante de las molestias pero nunca llegó a ir a casa del vecino que sufría las molestias para corroborarlas y así posteriormente poder realizar el correspondiente requerimiento a la titularidad del local; y en cuanto a las molestias por la realización de obras, es importantísimo que el Ayuntamiento garantice no solamente el cumplimiento de los horarios permitidos sino también que se disponga de las oportunas medidas para evitar que la inmisión de las partículas en suspensión no exceda de los valores límite establecidos.

3.4. QUEJAS SOBRE LA LIMPIEZA, EL RIEGO Y LA RECOGIDA DE BASURA

La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, firmada por el Ayuntamiento de Barcelona, establece que las autoridades municipales adoptarán,

sobre la base del principio de precaución, políticas de prevención de la contaminación y de gestión, reciclaje, reutilización y recuperación de residuos.

Existe un documento municipal que recoge los criterios técnicos para la instalación de elementos, mobiliario y accesorios para la gestión de residuos y limpieza viaria. Entre dichos criterios, destacan los siguientes: no se pueden poner contenedores delante de las escaleras de vecinos y vecinas en aceras inferiores a 4 metros, preferiblemente hay que buscar espacios donde no haya viviendas (plazas, solares, casas deshabitadas, etc.), situarlos preferiblemente siempre en calzada y en carril de estacionamiento, evitar al máximo ponerlos sobre la acera, etc.

La Síndica de Greuges de Barcelona quiere cambiar periódicamente la ubicación de los contenedores de basura para que las molestias no las sufran siempre las mismas personas

La ubicación de los contenedores de recogida de basura ha sido el principal motivo de queja de esta materia en el presente ejercicio, aparte de las molestias que producen los camiones que realizan la carga y descarga de los contenedores. También se han recogido quejas relativas a la suciedad que presenta el espacio público, muchas veces a causa de las deposiciones de los animales de compañía (perros), de los que hablaremos en el último apartado del presente capítulo.

Podemos extraer de las conclusiones de las decisiones dictadas en esta materia la recomendación general, con el fin de mejorar el servicio, de estudiar la posibilidad de cambiar periódicamente la ubicación de los contenedores de basura para que no sean siempre y a perpetuidad los mismos vecinos y vecinas los que tengan que sufrir las molestias de olores, ruido y suciedad que normalmente generan, además de ir realizando un seguimiento continuado con el fin de prever otras posibles ubicaciones más satisfactorias. La Sindicatura considera que es preciso tener en cuenta, en este aspecto, todas las indicaciones que los vecinos y vecinas afectados puedan aportar dado que son los que más conocen el comportamiento de las personas usuarias de los contenedores de basura.

3.5. PARQUES Y JARDINES, PLAYAS, ARBOLADO Y AGUAS

La Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad establece que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una armoniosa relación entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a usos colectivos.

Durante el año 2016 se ha iniciado una actuación de oficio para avanzar en el conocimiento y estudio de la calidad de agua de consumo humano y de los consiguientes programas preventivos y conocer la seguridad de la red de salubridad de las aguas freáticas y residuales.

Del resto de quejas recibidas relativas a esta materia destacamos las relacionadas con las áreas de recreo para perros y las áreas denominadas *pipican*. La Sindicatura, después de realizar un seguimiento del funcionamiento de estos espacios de recreo, ha observado que existen bastantes ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de ellos bien entrada la noche, cuando la mayoría de vecinos y vecinas ya está durmiendo o a punto de hacerlo y cuando más necesario es el silencio para poder descansar adecuadamente, por dicho motivo, y a pesar de que es responsabilidad de las personas poseedoras de un animal mantenerlo según las normas de la buena convivencia, evitando comportamientos incívicos que puedan molestar al resto de la ciudadanía, como la emisión de gritos, cantos, sonidos, y cualquier otro tipo de ruido, en especial en horario nocturno, el Ayuntamiento, con el fin de mejorar la convivencia, puede regular, mediante un Decreto de Alcaldía, el régimen de uso de dichos espacios estableciendo una limitación horaria, y así se lo ha hecho saber la Síndica de Greuges de Barcelona en una reciente decisión. En cuanto al estado de limpieza de dichas áreas, tema que también ha sido motivo de queja, en ningún caso se ha constatado dejadez municipal, y se ha considerado correcta la actuación municipal en términos de higiene.

Se ha planteado establecer una limitación horaria de las zonas de recreo para perros para garantizar el descanso vecinal

Otra queja que es preciso subrayar, que entró en el mes de junio de 2015, cuando una parte del alumnado de la Zona Escolar Rural (ZER) Baridà-Batl·lia, del municipio de Martinet, visitó las oficinas de la Sindicatura de Greuges de Barcelona y la Síndica de Greuges de Barcelona los recibió y les explicó cuáles eran las funciones y la forma de trabajo de la institución, es la siguiente: los alumnos y alumnas comentaron que en su

visita en Barcelona fueron a las playas de la ciudad, donde observaron suciedad en la arena, latas, pulseras, guantes de látex, calcetines, encendedores, pintañas, vidrios, etc. Decidieron hacer un escrito y pedir la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona. Era también una oportunidad para colaborar en la mejora de la ciudad y para comprobar en la práctica el funcionamiento de la Administración pública. Siguiendo el procedimiento ordinario, el 10 de junio de 2015 la Síndica de Greuges de Barcelona pidió informe sobre los servicios de limpieza y mantenimiento de las playas a la Concejalía de Medio Ambiente y Servicios Urbanos. Después de un año y seis meses, el 22 de diciembre de 2016, y cinco reclamaciones, se recibió la información solicitada. La decisión final sobre la queja ha sido estimarla en parte dado que los medios mecánicos y humanos que se dedican a la limpieza y mantenimiento de la playa se pueden considerar suficientes, aunque se ha hecho la recomendación de reforzar, si procede, los equipos de repaso diario de su estado, incluso fuera de la temporada ordinaria de baño.

En este caso, pero, queremos poner énfasis en el injustificado retraso de un año y medio a dar respuesta a la petición de la Síndica de Greuges de Barcelona. Ello equivale, en la práctica, a una falta de respuesta y colaboración del Ayuntamiento con la Síndica de Greuges de Barcelona para llevar a cabo el mandato de defensa de los derechos de la ciudadanía que el propio Ayuntamiento le ha encomendado. Evidentemente, sea cual sea el resultado final de esta actuación, los alumnos y las alumnas han resultado defraudados en sus expectativas. Realmente han sido espectadores y protagonistas de cuál es el funcionamiento real de la Administración pública, al menos en este caso.

3.6. ANIMALES DE COMPAÑÍA, LIBRES ABANDONADOS

La Ordenanza de Protección, Tenencia y Venta de Animales establece los cuidados que hay que cumplir con los animales de compañía:

“Ir atados mediante un collar o arnés y una correa que no ocasionen lesiones a los animales, excepto en las zonas especialmente indicadas para el recreo de los animales de compañía, así como en aquellas vías y zonas, en horarios determinados, que estén establecidos por Decreto de Alcaldía. En las zonas especialmente indicadas para el recreo de los animales de compañía, pueden ir sin atar. En las zonas establecidas por Decreto de Alcaldía en horarios determinados, los animales pueden ir sin atar siempre y cuando permanezcan al lado de la persona propietaria o conductora y bajo su control

visual y estén educados para responder a sus órdenes verbales y se disponga del carnet de tenencia cívica responsable.”

Sin embargo, la Disposición Transitoria Cuarta dice:

“1. Mientras no entre en vigor el Decreto de Alcaldía que menciona la Disposición Final Quinta (la que establece que en un plazo de dieciocho meses por Decreto de Alcaldía se establecerán los espacios de la ciudad reservados a los animales de compañía), no resulta de aplicación la obligación regulada en el artículo 24.2.b), tanto en los espacios que allí se mencionan como en los espacios verdes, siempre y cuando los animales de compañía permanezcan al lado de su dueño o conductor, bajo el control visual y estén educados para responder a sus órdenes verbales y, en consecuencia, dichos supuestos excepcionales no serán sancionables.

2. Durante este mismo período, en los parques urbanos será de aplicación el artículo 24.2.b) de la presente Ordenanza y se considerarán espacios reservados para los animales de compañía aquellas áreas actualmente señalizadas.”

A lo largo del 2016 se han recibido denuncias por perros potencialmente peligrosos que circulan libremente y sin bozal por diferentes espacios de la ciudad

Durante el año 2016 se han registrado varias quejas en materia de animales de compañía y que afectan a la mitad de los distritos de la ciudad; concretamente se han recibido quejas relacionadas con la presencia de perros potencialmente peligrosos que circulan libremente y sin bozal en la plaza Joan Coromines, de Ciutat Vella; en los barrios de La Font d'en Fargues y del Guinardó; en el barrio del Coll; en el parque de la España Industrial, y en el barrio de la Verneda i la Pau. Todas estas quejas también se refieren a la suciedad que generan los excrementos de dichos animales y al hecho de que, en ocasiones, las personas propietarias de los animales no los recogen.

Esta Sindicatura es consciente de que el uso de los espacios públicos por parte de los animales de compañía en conducción libre por parte de quien es su persona responsable puede ocasionar molestias y sustos al resto de viandantes. Si bien el Ayuntamiento es el responsable de mantener en condiciones dignas el espacio público y asegurar el uso equilibrado y universal por parte de los ciudadanos y ciudadanas, no es menos cierto

que en conflictos como los descritos en las quejas anteriores, la buena disposición y el sentido cívico y comunitario de las personas responsables de los perros, resulta condición necesaria para mantener el espacio público en condiciones de dignidad y para que todo el mundo pueda disfrutar libremente y de forma tranquila. Con motivo de otras quejas presentadas por análogos motivos y antes de la aprobación de la vigente Ordenanza de Protección, Tenencia y Venta de Animales, la Síndica de Greuges de Barcelona se manifestó favorablemente a que los perros fueran conducidos atados en las calles y en aquellos espacios donde pudieran interferir con las personas. Esta condición de conducción de los animales de compañía fue asumida por la mencionada Ordenanza, si bien para su plena exigencia el Ayuntamiento se concedió 18 meses de plazo para definir los espacios de la ciudad para la libre circulación de perros y el manual operativo de la Ordenanza. Los 18 meses finalizaron el pasado mes de marzo sin disponer todavía de dichos instrumentos y, por lo tanto, desde la Sindicatura se ha valorado que se ha producido un agravio y que la actuación del Ayuntamiento no ha sido ajustada a Derecho ni eficaz por no cumplir con los plazos establecidos para la aplicación de la Ordenanza.

Se ha constatado el incumplimiento generalizado de la falta de bozal obligatorio en el acceso de los perros al metro

Otra queja que se ha recibido y de la que, a pesar de las reclamaciones realizadas por la Sindicatura, todavía no se obtenido respuesta a la petición de informe realizada el 7 de abril de 2016 es la relativa al funcionamiento del Centro de Acogida de Animales de Compañía, concretamente dicha queja es sobre la coordinación del voluntariado y la coordinación del propio centro; los y las representantes de diferentes asociaciones que suscriben la queja denuncian el trato recibido por parte de los responsables de la coordinación del voluntariado de la perrera y la falta de transparencia en la gestión del centro, así como el insuficiente bienestar animal tanto para los gatos como para los perros que allí tienen.

Por otro lado, se ha constatado el incumplimiento generalizado de una falta de bozal obligatorio en el acceso de perros al metro.

Como recomendación general en la presente materia, y con el fin de incrementar las actuaciones dirigidas a sensibilizar a las personas propietarias de animales domésticos

de sus obligaciones y responsabilidades, tanto por lo que se refiere a los animales como por lo que se refiere a garantizar las normas de convivencia entre los ciudadanos y ciudadanas, la Sindicatura propone el desarrollo urgente e inmediato de la Ordenanza de Protección, Tenencia y Venta de Animales, y el control del cumplimiento de la normativa de acceso de perros al transporte público.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Mejorar el proceso de las visitas de inspección previas en el domicilio de las personas denunciantes con el fin de ser más eficaces y establecer medidas cautelares en situaciones graves.
- Afrontar de forma decidida los perjuicios y conflictos con el vecindario por actividades lúdicas desproporcionadamente ruidosas en establecimientos o al aire libre.
- Garantizar, en la realización de obras de envergadura, el cumplimiento de los horarios permitidos y los límites establecidos de emisión de partículas en suspensión.
- Desarrollar la Ordenanza de Protección, Tenencia y Venta de Animales para establecer fórmulas eficaces de intervención y control en casos de maltrato animal, del uso de servicios específicos para el recreo de los perros, de higiene sobre sus deposiciones, de llevarlos atados y del acceso de los perros a los transportes y servicios públicos.

Capítulo 4. TRANSPORTE PÚBLICO, CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS Y VIALIDAD



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 232 quejas.

Las demandas de intervención que se han presentado este año en la Sindicatura en materia de transporte público y circulación de vehículos, siguen –como en años anteriores– refiriéndose mayoritariamente a incidencias y problemáticas individuales, mayoritariamente relacionadas con las penalizaciones o sanciones vinculadas a dichas materias, a pesar de estar a la orden del día grandes temas de ciudad como el tranvía, los carriles bici, la seguridad vial, la implantación de la red ortogonal de autobuses, las zonas 30, el colapso circulatorio o la restricción de la circulación de vehículos en zonas peatonales. Hay que tener en cuenta que es uno de los ámbitos de actuación con un mayor componente generalista, dado que las materias estudiadas afectan tanto a las personas residentes en la ciudad como a aquellas que transitan por ella de forma

puntual. Por dicho motivo, a pesar de que las quejas presentadas, al igual que en años anteriores, hagan referencia mayoritariamente a casos o situaciones particulares, su estudio, así como las recomendaciones que se derivan, tiene alcance sobre el conjunto de la población en mayor o menor grado. En este mismo sentido, es preciso indicar que algunas problemáticas detectadas, ya sea de oficio o a instancia de particulares, atendiendo al interés general, han derivado en actuaciones de oficio, como es el caso del uso de la bicicleta o el estudio sobre las medidas de retirada de vehículos por parte de la grúa municipal.

4.1. MARCO JURÍDICO

El Estatuto de Autonomía de Cataluña dispone que las administraciones públicas tienen que establecer las condiciones de acceso y los estándares de calidad de los servicios públicos, con independencia del régimen de prestación. En concreto, el artículo 48 dispone que los poderes públicos promoverán políticas de transporte y de comunicación basadas en criterios de sostenibilidad, que fomenten la utilización del transporte público y la mejora de la movilidad y que garanticen la accesibilidad a las personas de movilidad reducida, así como impulsarán de forma prioritaria las medidas destinadas al incremento de la seguridad vial y la disminución de los accidentes de tráfico, con una especial incidencia en la prevención, educación vial y atención a las víctimas. También define la circulación, los servicios de movilidad y la gestión de los transportes públicos municipales como competencias propias de los ayuntamientos, aunque en el caso de Barcelona el artículo 90 de la Ley de la Carta Municipal de Barcelona (CMB) dispone que la coordinación del servicio de transportes urbanos corresponde al consorcio Autoritat del Transport Metropolità (ATM), participado por el propio Ayuntamiento entre otras entidades (como, el Área Metropolitana de Barcelona (AMB)).

La propia Carta Municipal de Barcelona establece que la ordenación del tráfico de personas y vehículos, así como la vigilancia y sanciones de las infracciones en vías urbanas, son competencia propia del Ayuntamiento.

El artículo XX de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, ratificada por el Plenario del Ayuntamiento de Barcelona, reconoce el derecho a tener medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. A dichos

efectos, hay que favorecer los transportes públicos accesibles a todo el mundo según un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos, controlar el tráfico automovilístico y garantizar su fluidez respetando el medio ambiente.

Las personas tienen derecho a un transporte público de calidad y accesible; hay que favorecer el desplazamiento en medios poco contaminantes

En el mismo sentido se pronuncia el artículo 32 de la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona, en el que se reconoce que todas las personas tienen derecho a un sistema de movilidad pública y privada, y a un transporte público de calidad y accesible que permita llegar a todas las zonas residenciales, comerciales e industriales, así como a los puntos de interés general del municipio, y añade que dicho sistema tiene que favorecer el desplazamiento en medios poco contaminantes.

También dispone la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona que el Ayuntamiento tiene el deber de establecer una ordenación de la circulación y del estacionamiento de los vehículos a motor compatible con el uso de las vías y las plazas para peatones y ciclistas.

Más allá del marco legal generalista, es preciso tener en cuenta las diferentes normativas específicas que regulan y establecen el funcionamiento y uso del transporte público (Ley Ferroviaria, Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, Ley del Transporte de Viajeros por Carretera, leyes de medidas fiscales, financieras y administrativas que modifican las anteriores), así como los propios reglamentos de los diferentes medios de transporte y las disposiciones de la ATM en relación con las condiciones de uso de los títulos de transporte integrado, entre otras.

En cuanto a la circulación, el marco de referencia es la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, y en el ámbito local, la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos en Barcelona, la Ordenanza Fiscal 3.12, que define las tasas y las condiciones del estacionamiento regulado, así como el Plan de Movilidad Urbana 2013-2018.

4.2. TIPOS DE QUEJAS PRESENTADAS

4.2.1. Transporte público colectivo operado por TMB

Las problemáticas y demandas de intervención reiteran problemáticas expuestas en los últimos años.

a) Disconformidad por la exigencia de la percepción mínima o por la deficiente información derivada de dicho procedimiento.

A pesar de las modificaciones introducidas en los artículos 52 y 53 de la Ley 7/2014, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, atendiendo a recomendaciones emitidas desde esta Sindicatura, que permitieron la introducción de un plazo de 48 horas para acreditar el cumplimiento de las condiciones de uso de los títulos de transporte, siguen presentándose quejas pero en menor medida. A menudo el agravio deriva de la inadecuada información dado que muchos ciudadanos y ciudadanas intervenidos explican que no siguieron buscando el título de transporte en el momento de ser objetos de un control por las expectativas generadas por el personal de intervención, al informarlos de que sería retirada la exigencia mal denominada “percepción mínima” de 100 euros de importe, mediante la presentación de alegaciones acompañadas del título; dicha información es perjudicial para la persona intervenida dado que es criterio de la empresa operadora no admitir a posteriori la presentación de los títulos de transporte. Ello imposibilita el acogerse al pago de importe reducido. Se sigue poniendo de manifiesto, sobre todo en TMB, la falta de apoyo documental informativo sobre la tramitación de los expedientes de percepción mínima y el hecho de que el boleto que se entrega en el momento de la intervención es de difícil lectura y comprensión para mucha gente.

La Sindicatura sigue recibiendo quejas, pero menos que antes, de personas disconformes con sanciones en el transporte público

b) Sobre el conocimiento de las condiciones de uso del transporte público, y aunque parece que han mejorado, siguen habiendo aspectos, como la limitación a dos horas de tiempo de permanencia en el interior de la red del ferrocarril, que siguen siendo bastante desconocidos y poco divulgados por la empresa operadora. La ubicación de tiendas y

establecimientos de restauración en el interior de la red ferroviaria da lugar reiteradamente a situaciones equiparadas al uso indebido del transporte público con la exigencia de “la percepción mínima” correspondiente.

De todas formas, es preciso indicar que esta Sindicatura es plena defensora del control del uso fraudulento del transporte público y que centra sus demandas en aquellas situaciones que precisamente, como el caso expuesto, no derivan de acciones intencionadas y que pueden generar indefensión del viajero o viajera de buena fe.

c) Quejas relativas a la atención recibida por parte del personal de TMB (conductores y conductoras, personal de estación, puntos de atención), sobre todo cuando ha generado a la persona interesada un incremento de gestiones o desplazamientos que se podrían evitar, por ejemplo para la realización de canjes de títulos de transporte. Las incidencias producidas, por ejemplo, en la validación de títulos que pertenecen a la red de transporte integrado no pueden ser resueltas en cualquiera de las operadoras que prestan servicios en la red. Tampoco se da respuesta contrastada de forma suficiente por parte de TMB a las quejas derivadas de tratos o comportamientos presuntamente incorrectos efectuados por el personal hacia las personas que utilizan el transporte público.

La T-12 se prolonga hasta los 16 años después de atender una recomendación emitida por la Síndica de Greuges de Barcelona

d) Quejas relativas a las condiciones de uso de los títulos de transporte. A pesar de que se ha anunciado el aumento de la edad de uso de la T-12 hasta los 16 años, recomendación efectuada por la Sindicatura y presentada en el informe del último año, queda por resolver la mejora de la gestión de la emisión de títulos y estudiar las condiciones de la nueva ampliación para que sea equitativa, la emisión de duplicados en caso de pérdida y sobre todo de sustracción del título, dado que, además de abonar nuevamente los gastos de emisión, no se le facilita ningún título provisional.

En dicho sentido, también es preciso comentar que siguen sin resolverse los problemas derivados de la pérdida de la T-Jove u otros títulos personalizados, dado que no se permite la emisión de un duplicado por el hecho de no poder anularse el anterior. Parecía que la próxima implantación de la T-Mobilitat podría dar salida a estas

problemáticas pero el retraso de la implantación implicará la continuidad de las problemáticas expuestas.

e) Actuación de oficio en ocasión de una gran avería en las líneas 9 y 10 del metro.

Mención especial merece que durante el año 2016 se ha concluido la actuación de oficio que fue abierta por la Síndica de Greuges de Barcelona a raíz de la avería de las líneas 9 y 10 del metro ocurrida el 21 de mayo de 2015, en interés de la movilidad y de un correcto y seguro servicio para el pasaje. El fallo del sistema ATS (supervisión automática de trenes) provocó el paro automático de siete trenes que circulaban en aquel momento por las líneas indicadas, la falta de conocimiento desde el centro de control de sus posiciones, falta de comunicación en el interior y otras incidencias en las líneas 1, 5 y 11, obligaron a evacuar a todo el pasaje (entre 250 y 300 personas), a través de las puertas de emergencia, itinerarios seguros de los túneles y las estaciones. El pasaje recibió información por la megafonía interna del tren y tuvo que esperar unos 40 minutos. Dado que se trata de trenes de conducción automática y sus puertas quedaron abiertas no se pudo restablecer el servicio hasta haber realizado la revisión a pie para confirmar que no había ninguna persona en el interior de los túneles y accesos, por lo que quedaron afectadas por la falta de servicio unas 1.500 personas. Aparte del coste económico que la avería significó para TMB (unos 23.800 euros), y la afectación al pasaje, al que se entregó un canje para resarcir el importe del viaje no finalizado, se pusieron de manifiesto riesgos en relación con la seguridad de estas líneas para las personas usuarias y para los ocasionales equipos de intervención.

La Sindicatura supervisó una gran avería en el metro en 2015 (L-9 y L-10) y concluyó que la gestión no fue lo suficientemente eficaz

El estudio sobre la incidencia producida por la avería de las líneas 9 y 10 del metro a raíz de la información facilitada ha evidenciado que TMB no fue lo suficientemente eficiente para prevenir el riesgo que sufrieron las personas usuarias del servicio el día de la incidencia en las líneas 9 y 10 por la tarde el 21 de mayo de 2015, así como que la gestión de la incidencia tampoco fue tratada de forma suficientemente eficaz, y que en su mejora tienen que participar las diferentes administraciones responsables del servicio. Ahora bien, por el tipo de actividad, líneas ferroviarias de transporte metropolitanas, TMB tiene que cumplir con la regulación del Decreto 30/2015, sobre la

obligación de autoprotección en protección civil (garantizar condiciones de las estaciones, cumplimiento de las medidas del Plan de Autoprotección homologado y disponer de los mínimos medios correspondientes).

Esta Sindicatura concluyó que TMB no fue lo suficientemente eficiente para la prevención del riesgo del pasaje. Y en la resolución de dicha intervención de oficio recomendó:

- a la representación municipal en TMB que velara por que la compañía cumpla las obligaciones del Decreto 30/2015, que adoptara las medidas para el cumplimiento de las obligaciones definidas en el artículo 4 para evitar que se vuelva a producir un perjuicio como el causado el día de la incidencia y que adoptara medidas urgentes e inmediatas para evitar riesgos añadidos evidentes por carencias en las comunicaciones internas y en la remesa de información durante situaciones de emergencia en las líneas de metro;
- a la Concejalía de Movilidad que adoptara las medidas de seguimiento necesarias con el fin de que la ciudadanía tuviera garantizada la seguridad en el transporte del ferrocarril metropolitano de Barcelona.

f) Otras quejas puntuales se han referido a la implantación de la red ortogonal de autobuses, las molestias por ruido producido por los motores de los autobuses en las paradas de origen y final de las líneas, la afectación sobre el pasaje de la huelga del metro, la seguridad en el transporte, que son en el momento de cierre del presente informe objeto de estudio y seguimiento, y el acceso al metro de perros sin bozal. También la caducidad de los títulos de transporte a pesar de no haberse producido ningún cambio de las tarifas vigentes; en estas quejas se plantea la confusión que genera la fecha de aplicación dado que en el reverso del título se especifica que caducarán a los 2 meses del cambio de tarifas, y 3 meses en el caso de títulos trimestrales; por dicho motivo desde la Sindicatura se instó a la representación municipal en AMB y ATM la substitución de dicha indicación por una de más clara que no perjudicara a la persona usuaria de buena fe que sabe que no se ha producido el cambio de tarifas y cree que en consecuencia el título sigue siendo válido.

4.2.2. Sistema de transporte público individual con bicicleta del servicio Bicing.

Siguen presentándose quejas vinculadas al tratamiento, seguimiento, falta de respuesta o de asunción de responsabilidades a raíz de accidentes sufridos por usuarios y usuarias

del servicio Bicing, así como el uso indebido del servicio derivado de los problemas de verificación del correcto uso del servicio, sobre todo en relación con la devolución de la bicicleta y la verificación del correcto anclaje, así como un caso de no reconocimiento de responsabilidad en un accidente por el mal estado de la bicicleta.

La mayoría de las quejas relativas al procedimiento sancionador son por infracciones de estacionamiento y de circulación

4.2.3. Circulación y estacionamiento de vehículos

a) El procedimiento sancionador. Como en los últimos años, la mayor parte de las quejas presentadas hacen referencia a las infracciones en materia de estacionamiento y circulación, con especial incidencia a razones de procedimiento más que al fondo. En dicho sentido, es preciso destacar que no siempre se acata por parte de la ciudadanía la potestad sancionadora y de control que ejerce la Administración, y que a menudo se generan más quejas por la sensación de indefensión que se produce derivada de la falta de respuesta de los escritos de alegaciones y recursos, de la falta de acreditación suficiente de los hechos en los que se fundamente la infracción haciendo uso –y en ocasiones, abuso– del principio de presunción de veracidad de los actos derivados de los agentes de la autoridad, y por los problemas recurrentes derivados del procedimiento de notificación. Sigue sorprendiendo que la tarea que se realiza para la búsqueda de domicilios que permitan una óptima notificación de las sanciones cuando se encuentran en fase ejecutiva de pago no pueda efectuarse en un primer momento, lo que permitiría a la ciudadanía la presentación de alegaciones y/o la posibilidad de acogerse al pago de importe reducido.

En consecuencia, tal y como ya se ha dicho y puesto de manifiesto en los últimos años, siguen vigentes las recomendaciones derivadas de la actuación de oficio que en materia de notificaciones esta Sindicatura emitió en el año 2012 y reiterado en los sucesivos informes anuales.

b) Las actuaciones del servicio municipal de grúa. Varias personas se han dirigido a la Síndica de Greuges de Barcelona porque se consideran perjudicadas por lo que han considerado actuaciones injustificadas o desproporcionadas de la grúa municipal. Ante la duda sobre si las reclamaciones o disfunciones respondían a acciones esporádicas o

puntuales o respondían a prácticas habituales, y teniendo en cuenta la importancia de dicho servicio dada su contribución al mantenimiento de la correcta movilidad en la ciudad y el uso equitativo del espacio público, el análisis de esta problemática ha derivado en una actuación de oficio, que está a la espera de la recepción de una parte de los informes solicitados.

En algunos casos, es preciso decir que incluso la retirada del vehículo ha tenido como final su destrucción, y se ha detectado que este último procedimiento, a pesar de las repercusiones patrimoniales que ocasiona, no está dotado de las mismas garantías que la tramitación y gestión de la supuesta infracción que lo ha originado, sobre todo a los efectos de notificación de los actos.

La Sindicatura emprenderá este 2017 una actuación de oficio por las reiteradas infracciones y molestias de las motos en la acera

c) El estacionamiento de motos en la calzada también ha sido objeto de diferentes quejas presentadas por ciudadanos y ciudadanas molestos por la falta de actuación ante las reiteradas infracciones y las molestias y perjuicios que se producen, sobre todo por la ocupación del espacio de las personas que van a pie. Por dicho motivo, y atendiendo al interés general, esta temática será objeto de una actuación de oficio en el año 2017.

4.2.4. Vialidad y señalización

a) Uso de la bicicleta. La Sindicatura ha ido recogiendo la preocupación que el uso de la bicicleta genera entre los diferentes agentes implicados (peatones, conductores de vehículos a motor y las propias bicicletas). En esencia, las personas que van a pie sienten vulnerados sus derechos de desplazamiento pacífico por la ciudad y contemplan reiteradas infracciones cometidas por las bicicletas sin que se evidencie una acción correctora por parte de la Administración, lo que dificulta admitir y asumir la apuesta y la inversión realizada por parte del Ayuntamiento por el uso de un medio de transporte que, a pesar de los indudables beneficios, no puede ser considerado ni generalista ni de uso universal. Por dicho motivo, desde la Sindicatura, en el año 2014 se puso en marcha una actuación de oficio, que ha podido concluir este año, momento en el que finalmente se ha dispuesto de la documentación solicitada, para revisar y actualizar las

recomendaciones emitidas desde esta institución a raíz de un estudio efectuado en el año 2011.

Se ha podido constatar la tendencia al alza de la accidentalidad vinculada al uso de la bicicleta. Al mismo tiempo, en el año 2015, por primera vez, se invirtió la tendencia al alza del número de sanciones impuestas al colectivo de ciclista. Por otro lado, a pesar de que se ha incrementado la red viaria para bicicletas, gran parte de la vía pública sigue sin estar adaptada para la circulación de estos vehículos, de forma que todavía es difícil hacer compatible el uso de la bicicleta con los y las viandantes y otros vehículos sobre todo cuando se producen puntos de coincidencia obligada, como por ejemplo en las zonas de espera de paso para cruzar calles, paradas de autobús, y el peligro que representa la implantación de carriles bici bidireccionales en calles de un único sentido de circulación, sobre todo para las personas que no respetan los semáforos o para las bicicletas que tampoco lo hacen, y en especial para las personas con déficit visual. La moratoria de la prohibición de circulación de bicicletas por determinadas aceras, para garantizar la seguridad de los y las ciclistas que no disponen de alternativa segura de circulación, no ha ido acompañada de medidas para trabajar y fomentar el cumplimiento de las normas de circulación, que también deberían ir destinadas a otros agentes, como peatones y motoristas que también generan infracciones.

Los datos aportados por la Concejalía de Movilidad, así como los extraídos del informe sobre datos básicos de movilidad 2015, confirman la tendencia al alza de la accidentalidad relacionada con el uso de la bicicleta.

Una de las reclamaciones supervisadas en el año 2016 fue el atropello de una viandante, que murió por un ciclista en Diagonal con Pau Claris

En esta materia, y recordando a todas las víctimas de accidente de circulación, se quiere hacer una especial mención al expediente 16/474, motivado por el atropello de una viandante por un ciclista en la confluencia de la avenida Diagonal con la calle Pau Claris, abierto a petición del marido de la víctima, que, preocupado por el problema de convivencia que se está produciendo en la ciudad de Barcelona entre ciclistas y viandantes, pidió la intervención de Síndica de Greuges de Barcelona. La Sindicatura no concluyó el expediente dentro del año 2016 por no disponer todavía de toda la información que fue solicitada, en concreto la solicitada a la Guardia Urbana.

b) *Áreas de estacionamiento regulado*. Como ya se planteó en el informe del año 2014, se han recibido diferentes quejas por las sanciones, y en algunas ocasiones retiradas de vehículos, por estacionamiento en plazas o bien destinadas en exclusiva al vecindario o por áreas destinadas a autocares. También la información relativa a la señalización, la delimitación de las zonas y el uso de los parquímetros han sido motivo de queja.

El hecho de que la señalización horizontal sea toda de color verde, a pesar de existir ligeras diferencias en el tono y la delimitación del espacio, genera dudas y confusión, sobre todo en áreas turísticas como la Barceloneta o en vías donde el Área Verde exclusiva para residentes es contigua o se alterna con el Área Azul o el Área Verde normal, y sobre todo durante los fines de semana, en especial los festivos, cuando no es obligatorio el pago para la obtención de tique pero sí rige la restricción de estacionamiento exclusiva para personas residentes; también aparece como confusa la información que figura en los parquímetros.

Es preciso indicar que recientemente esta Sindicatura ha recibido respuesta de las recomendaciones efectuadas en la que se informa que la Concejalía de Movilidad quiere promover el cambio de los parquímetros y el cambio de color para señalar las diferentes áreas. Hay que añadir que, en visitas efectuadas con motivo de la revisión de algunas quejas, se han detectado problemas de mantenimiento de la señalización (pinturas en estado deficiente y superpuestas), lo que origina confusión o incluso puede suponer un riesgo de accidentabilidad.

c) *Áreas DUM*. Algunas personas se han dirigido a esta Sindicatura para exponer el agravio que la implantación de la aplicación telemática para zonas de carga y descarga (AreaDUM) les ha generado. Su uso implica obligatoriamente disponer de teléfono móvil tipo Smartphone y descargarse una aplicación diseñada para *software* IOS o Android. En el caso de no disponer de ello, la persona usuaria tiene que enviar mensajes de móvil, con coste, de forma que no disponer de teléfono móvil o no ser hábil en el uso de las prestaciones telemáticas impide el estacionamiento en las mencionadas áreas DUM, y tener móvil pero no disponer del *software* mencionado penaliza el estacionamiento. Ello también obliga a las empresas con trabajadores que utilizan vehículos de transporte de mercaderías a dotarlos de teléfono móviles. Aunque la demanda de información desde la Sindicatura se efectuó en el mes de febrero y fue reiterada a finales del mes de noviembre, la reciente respuesta no se ha podido evaluar

todavía para emitir un pronunciamiento definitivo, aunque una primera apreciación lleva a pensar que se podría conculcar el principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos, que se inspira en la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica, aprobada por el Consejo Plenario del Ayuntamiento de Barcelona el 30 de enero de 2009.

d) “*Superilles*”. A finales del año 2016 han tenido entrada dos quejas con incidencia sobre la circulación, a pesar de no ser su esencia. Una, relativa a la afectación del turismo en el barrio de la Sagrada Família y, entre otras, la movilidad alrededor de la basílica, y otra, sobre la implantación de la “superilla” del Poblenou, desde la óptica de las repercusiones medioambientales. También ha tenido entrada el tratamiento en cuanto a los beneficios en el estacionamiento de vehículos eléctricos.

4.3. CONCLUSIONES

Como conclusiones en esta temática, tenemos que decir de forma genérica que, en el ámbito del transporte público, circulación, vialidad y señalizaciones, las personas que se dirigen a la Síndica de Greuges de Barcelona piden principalmente supervisar la correcta actuación de la Administración y de los servicios municipales en materia de los diferentes procedimientos específicos de cada materia porque sienten vulnerados sus derechos de defensa y seguridad jurídica.

La falta de personal, sobre todo en las estaciones del metro, conlleva déficits de atención a las personas usuarias

a) En cuanto al transporte público colectivo, la falta de personal, sobre todo en las estaciones del metro, conlleva déficits de atención a las personas usuarias, que a menudo tienen que desplazarse a los puntos de atención de TMB para la realización de gestiones. Ahora bien, la introducción a nivel legal de un plazo de 48 horas para la acreditación del correcto uso de títulos de control, a pesar de haber incrementado el trabajo de atención por parte del personal de TMB, ha hecho disminuir el número de quejas recibidas en la Sindicatura para esta materia.

b) La edad de uso de la T-12 se ha ampliado hasta los 16 años, coincidiendo con la finalización de la educación obligatoria, tal y como había sido propuesto desde esta Sindicatura, si bien habría sido mejor extender la gratuidad a toda la minoría de edad, y es preciso mejorar su gestión.

c) En materia de sanciones derivadas de infracciones de circulación, los problemas derivados de la práctica de las notificaciones, a pesar de tener amparo en el marco regulador del procedimiento, y que la falta de la efectiva notificación a la persona interesada se resuelve mediante la publicación en el TESTRA, conforme a lo que establecen los artículos 77 y 78 de la Ley de Seguridad Vial, sobre todo en el caso de personas física, el horario de práctica de estas, sobre todo por las mañanas coincidiendo con el horario laboral más común, incide negativamente en su resultado exitoso.

d) Se detecta una falta de educación vial, no atribuible solamente a los vehículos a motor y ciclistas sino también a los y las viandantes, y se deduce de la frecuencia de determinadas infracciones que los controles no son efectuados de forma suficiente ni adecuada, a los efectos de hacer cumplir las normas en materia de circulación por falta de dotación suficiente de efectivos de la Guardia Urbana, y de acciones educativas.

Se ha detectado una falta de educación vial atribuible tanto a las personas conductoras de vehículos a motor como a ciclistas y viandantes

e) Preocupa a esta Sindicatura que el impulso que se quiere dar al uso de la bicicleta no se haya producido sobre unos sólidos fundamentos de ordenación vial y de control para ahorrar molestias a viandantes y prevención de accidentes, en este sentido preocupa que a lo largo de diez años todavía no se haya llegado a disponer de carriles suficientes y continuos de semaforización y señalización adecuada y de lugares adecuados de estacionamiento, o de promoción del seguro de daños a terceros como condición de habilitación para circular en bicicleta.

f) La introducción de nuevas tecnologías para la gestión de los servicios generalistas, como es el caso de las áreas DUM, no tiene que discriminar ni perjudicar el uso y acceso a los servicios.

4.4. RECOMENDACIONES

A nivel general, hemos observado en todos los servicios públicos cómo la dotación de recursos humanos mejoraría su eficiencia y eficacia, aparte de la bondad de favorecer la plena ocupación. Dicha observación general es especialmente grave en ámbitos como el control de ordenanzas por la Guardia Urbana, el personal de ayuda y control en el acceso al transporte colectivo.

Queremos reiterar las recomendaciones que se emitieron en el marco de la actuación de oficio en materia del tratamiento del uso fraudulento del transporte público, y es preciso incidir en la diferenciación entre el fraude intencionado y el fraude involuntario, la información de los procedimientos de control y las mejoras de gestión de los títulos de transporte.

También queremos reiterar las recomendaciones efectuadas desde esta Sindicatura en el marco de la actuación de oficio en materia de notificaciones efectuada en el año 2012.

Es preciso mejorar la señalización y la información de dichas áreas de estacionamiento a los efectos de que no se produzcan confusiones que conlleven errores involuntarios. También sería preciso señalar con diferentes colores las zonas reguladas de estacionamiento de características diferenciadas.

Es preciso atender a las recomendaciones que en materia de uso de la bicicleta en la ciudad se han presentado dentro del marco de la actuación de oficio presentada en diciembre de 2016 (expediente 14OF0034), que, en términos generales, pretenden reducir la accidentalidad, favorecer el derecho a la tranquilidad de los y las viandantes y apostar decididamente por la educación vial para recuperar el respeto del espacio común de confluencia entre las diferentes modalidades de desplazamientos por la ciudad. Y también es preciso diseñar campañas informativas periódicas destinadas a:

Viandantes:

- Recordar o dar a conocer las normas básicas que hay que cumplir en los desplazamientos a pie por la ciudad.
- Concienciar de la consolidación del uso de la bicicleta en la ciudad y las medidas específicas que es preciso adoptar en los espacios de convivencia común.

Ciclistas:

- Establecer que todas las personas usuarias de la bicicleta conozcan el contenido concreto de la Ordenanza de Circulación de Viandantes y Vehículos en Barcelona y garantizar el cumplimiento de las normas que rigen la circulación cívica y responsable de este vehículo.

Motoristas:

- Informar de las características de la conducción de este vehículo en la ciudad, tanto por las calles y avenidas como por las zonas 30.
- Recordar la prohibición de circular por aceras, plazas y paseos y, en caso de que fuera necesario, hacerlo a pie y con el motor apagado.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Ampliar la dotación de personal en las estaciones de metro para mejorar la eficiencia y eficacia del control de acceso, del funcionamiento de los servicios y la atención a la persona usuaria.
- Reiterar las recomendaciones de la Sindicatura efectuadas en el expediente de oficio 14Q10 en materia del tratamiento del uso fraudulento del transporte público, e incidir en la diferenciación del fraude intencionado y el fraude involuntario, la información de los procedimientos de control y las mejoras de gestión de los títulos de transporte, para dignificar el trato a las personas usuarias.
- Mejorar la señalización y la información de las áreas de estacionamiento controlado o reservado a los efectos de que no se produzcan errores involuntarios que generen expedientes sancionadores.
- Favorecer el derecho a la tranquilidad de las personas viandantes apostando decididamente por la educación vial para recuperar el respeto del espacio común de confluencia entre las diferentes modalidades de desplazamiento por la ciudad. Diseñar campañas informativas y educativas periódicas destinadas a viandantes, ciclistas y motoristas.

Capítulo 5. SEGURIDAD CIUDADANA Y LIBERTAD CÍVICA



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 64 quejas.

5.1. SEGURIDAD CIUDADANA

Este año 2016, en el apartado de seguridad ciudadana, tenemos que referirnos nuevamente a quejas relativas al ejercicio de la función policial, sobre el que se siguen planteando quejas muy similares a las de otros años.

La Guardia Urbana de Barcelona es titular y responsable de las funciones previstas en la Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales, en la Carta Municipal de Barcelona y en el resto de normativa que le sea de aplicación.

En varias ocasiones, personas afectadas por presuntos abusos de autoridad han solicitado a la Síndica de Greuges de Barcelona que interviniera ante la actitud y el trato carente de respeto, recibido por parte de algún agente de la Guardia Urbana. Sin embargo, no se han podido acreditar en ninguno de estos casos los hechos relatados por los ciudadanos y ciudadanas interesados por una falta de prueba suficiente ante la

presunción legal de veracidad de la narración realizada por los y las agentes de la autoridad implicados.

En otras ocasiones, la falta de respeto la han sufrido los y las agentes policiales en el ejercicio de sus potestades. En uno de los supuestos objeto de estudio por parte de la Síndica de Greuges de Barcelona, la Guardia Urbana había interpuesto tres sanciones a un ciudadano porque este les faltaba al respeto y les hacía comentarios ofensivos. La Sindicatura ha recordado que la actuación de los y las agentes de la autoridad tiene que ser impecable y de respeto, tanto si se trata de una infracción como si no, dado que están formados y preparados para hacer frente a situaciones de confrontación verbal y trato desconsiderado por parte de las personas denunciadas. La posible provocación de un ciudadano o ciudadana no puede conllevar jamás una réplica de igual tono y menos aferrarse al poder que confiere la autoridad que tiene para imponer múltiples denuncias, actuación que posiblemente habría sido más comedida si no hubiera ido precedida de la falta de respeto del denunciado.

La Sindicatura dice que la actuación de los y las agentes de la autoridad siempre tiene que ser impecable y de respeto hacia la ciudadanía

Este año también resulta necesario referirnos a una queja con la que cerramos el apartado de seguridad ciudadana en el informe de la Sindicatura del año 2015 con relación a los hechos comprobados por los agentes denunciante. En aquel caso, el reclamante solicitaba la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona porque consideraba que los hechos denunciados no se ajustaban a la realidad. La versión policial coincidía con la de la persona reclamante. Según decía el informe, el día de los hechos los agentes, al bajar del vehículo policial, observaron cómo dos personas discutían acaloradamente, y cómo una de ellas manifestó espontáneamente que la discusión estaba motivada porque estas personas habían tenido relaciones sexuales y el receptor del servicio no quería pagar porque no estaba de acuerdo con el servicio recibido. A pesar de ello, el hecho infractor que fundamentaba la denuncia era el de ofrecer servicios sexuales en la vía pública. Así pues, la Guardia Urbana realizaba un salto cualitativo en la calificación de los hechos observados directamente. La Síndica de Greuges de Barcelona entendió que no estaba acreditado que realmente se produjera la conducta infractora por la que el reclamante y la otra persona fueron denunciados y

sancionados, y recomendó a la autoridad sancionadora que anulara las sanciones derivadas de la denuncia porque la Guardia Urbana no había acreditado la conducta infractora. También se recomendó que realizara todas las diligencias de orden interno que fueran necesarias con el fin de averiguar cuál había sido la actuación de los agentes intervinientes y que se adoptaran las medidas de prevención y correcciones que procedieran si se trataba de una reacción homófoba.

El consistorio respondió a la recomendación de la Síndica de Greuges de Barcelona manifestando que el reclamante había reconocido la conducta infractora y de acuerdo con ello se había formulado la correspondiente denuncia. Es decir, basándose en unos hechos declarados. Ahora bien, dichos hechos no fueron observados ni constatados *in fraganti* por los agentes policiales. Esta institución considera que no se puede invocar el valor probatorio de los hechos constatados por los agentes de la autoridad por la sencilla razón de que no presenciaron los hechos denunciados. Además, en la hipótesis de aceptarse el hecho infractor tal y como es denunciado, no consta que se cumpliera el requisito de advertencia previa que prevé la normativa municipal y su manual operativo, ni tampoco se constata reincidencia en la actitud infractora. Y aún más, el apartado destinado a “Observaciones” del boleto de denuncia estaba vacío y no se hacía constar que se hubieran cumplimentado aquellos requisitos previos a la denuncia de los hechos.

Siguen sin implantarse mecanismos para evitar que el principio de veracidad de un agente sea el único elemento probatorio en los casos de versiones contradictorias

Las quejas que hemos tramitado muestran que siguen sin implantarse mecanismos para evitar que, en el caso de versiones contradictorias entre el agente sancionador y la ciudadanía sancionada, opere únicamente el principio de la presunción de veracidad que tiene el agente en el ejercicio de sus funciones a falta de prueba en contrario.

Otra cuestión que queremos destacar en el presente informe es la relativa a la falta de presencia de agentes policiales cuando son requeridos por los ciudadanos y ciudadanas para asistirlos. Con cierta frecuencia se ha solicitado la actuación de la Síndica de Greuges de Barcelona por falta de actuación de la Guardia Urbana, especialmente cuando esta es requerida en horario nocturno.

Este año se ha aprobado el Plan Director de la Guardia Urbana de Barcelona y podemos constatar la insuficiente disponibilidad de recursos policiales municipales en horario nocturno.

Esta institución considera que existe un déficit de atención en el servicio y que ello implica que haya ciudadanos y ciudadanas que, legítimamente, se consideren desatendidos cuando excepcionalmente piden la intervención de la Guardia Urbana. Por ello ha recomendado que en horario nocturno se implante más recursos para la Guardia Urbana de forma que se puedan atender las necesidades de una compleja población como la de Barcelona.

Especialmente preocupó a la Síndica de Greuges de Barcelona el relato ofrecido por el presidente de una comunidad de propietarios y propietarias que, a raíz de una situación de violencia machista que se estaba produciendo en su inmueble a altas horas de la madrugada, requirieron la presencia policial a través del teléfono de emergencias 112. A pesar de reiterar la petición varias veces, los servicios de emergencias no se presentaron. Según manifestaba un vecino, la mujer presuntamente agredida ocupaba un piso y podía ser víctima de trata de blancas. Al día siguiente de los hechos observaron cómo la presunta víctima abandonaba el edificio con el cuerpo totalmente cubierto y con una maleta. La Síndica de Greuges de Barcelona ha pedido información sobre el conocimiento que tiene el Ayuntamiento de este hecho, así como desea saber si se han practicado actuaciones para comprobar y valorar la actuación de los cuerpos de seguridad en relación con el requerimiento efectuado por los vecinos y vecinas, pero en el momento de elaborar el presente informe no se había obtenido ningún pronunciamiento municipal en cuanto a ello.

La Síndica de Greuges de Barcelona ha recibido, en el año 2016, una queja por una situación de violencia machista a la que no acudieron los servicios de emergencia

En otras ocasiones, las llamadas se habían efectuado a través del teléfono 092 para denunciar ruidos que originaban vecinos, peleas y enfrentamientos con usuarios de viviendas de uso turístico, molestias por falta de civismo, y otras circunstancias que requerían la presencia de los efectivos policiales. En la mayoría de las cuestiones planteadas por las personas promotoras de la queja no se había obtenido el auxilio

requerido. El consistorio, en varias ocasiones, ha reconocido a la Sindicatura la imposibilidad de atender el servicio por la falta de efectivos disponibles.

La Síndica de Greuges de Barcelona se hace cargo de las limitaciones de reposición de personal que están establecidas por la Ley 48/2015, que aprueba los Presupuestos Generales del Estado para el año 2016. Esta Ley, al igual que las anteriores, mantiene los límites al crecimiento de la oferta pública de ocupación, y establece hasta un máximo del 100 % de reposición al personal de la Policía Local en relación con la cobertura de las correspondientes plazas.

Barcelona se ha convertido en una ciudad singular y muy compleja y, en los últimos años, circunstancias como el aumento del turismo o la movilización de agentes de la Guardia Urbana derivada de la declaración de alerta de nivel cuatro en la ciudad conllevan que no haya suficientes efectivos para dar cobertura a todas las situaciones que requieren la presencia policial. El estilo de ciudad hacia el que avanzamos no tiene nada que ver con la Barcelona de hace pocos años, cuando se impuso la medida limitadora del crecimiento de la plantilla. Por el momento, dicha medida está provocando una situación de desatención a muchos ciudadanos y ciudadanas.

Llegados a este punto, la Síndica de Greuges de Barcelona considera imprescindible potenciar los convenios de colaboración entre la policía autonómica y la municipal avalados por la Ley 4/2003, de Seguridad Pública de Cataluña. Estos convenios tienen por objeto concretar las formas y procedimientos de coordinación y cooperación en los servicios y actuaciones para el desarrollo de políticas públicas en los diferentes ámbitos de seguridad.

5.2. LA ORDENANZA DE MEDIDAS PARA FOMENTAR Y GARANTIZAR LA CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL ESPACIO PÚBLIC DE BARCELONA

La antítesis de la convivencia es el incivismo. Por dicho motivo, popularmente, en la Ordenanza Municipal para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona (OMC) se la conoce como “Ordenanza del Civismo” y, por lo tanto, se consideran incívicos a sus infractores.

El propio Ayuntamiento de Barcelona, en su página web, en el apartado de información administrativa, cuando se refiere a la normativa municipal, agrupa el conjunto de ordenanzas por temas, y dentro de un grupo denominado “Civismo” incluye la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público junto con la Ordenanza del Medio Ambiente, la del Uso de las Vías y Espacios Públicos y la del Procedimiento Sancionador.

De hecho, la exposición de motivos de la Ordenanza arranca con este concepto: “El objetivo principal de la presente Ordenanza es la de preservar el espacio público como lugar de convivencia y civismo (...).”

La Ordenanza de Medidas para la Convivencia es una especie de código regulador de las diferentes actividades que pueden tener lugar en el espacio público. Establece los bienes jurídicos que hay que preservar y pretende llevarlo a cabo básicamente con multas a las personas que no los respeten; pero muchas de las infracciones que tipifica tienen como causa la desestructuración o exclusión social, otras son fruto de situaciones de necesidad económica, de ignorancia de la prohibición o de falta de conciencia cívica. En muchas ocasiones, la Sindicatura se ha referido al desacierto de tratar las cuestiones de desestructuración personal o de necesidad económica como si de un comportamiento voluntario y agresivo se tratara. Ello lleva a pensar a la Síndica de Greuges de Barcelona que el Ayuntamiento, desde hace muchos años, lejos de encarar las problemáticas sociales visibles en el espacio público con medidas constructivas, se limita a aplicar ineficaces penalizaciones.

Las políticas públicas que tiene que utilizar el Ayuntamiento para hacer frente a las problemáticas sociales tienen que ser de carácter preventivo y educativo

En dicho sentido, queremos destacar la queja presentada por varios vecinos y vecinas de una zona del Port Olímpic. Denunciaban conductas que suponían una ruptura del objetivo principal de la Ordenanza de Medidas para la Convivencia: preservar el espacio público como lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación, de ocio, de encuentro y de recreo, con pleno respeto a la dignidad y a los derechos de las otras personas.

El Ayuntamiento, en respuesta a la Síndica de Greuges de Barcelona, mencionó las actuaciones de los cuerpos de seguridad en aquella zona, pero no se refirieron a otras actuaciones e intervenciones municipales en el espacio urbano, con la finalidad de disuadir el uso incívico de aquel espacio. Actuaciones que se llevaron a cabo y que, según el parecer del vecindario, habían mejorado de forma substancial el aspecto de la calle y los usos que de ella se hacía.

Esta institución siempre ha defendido que las políticas públicas que tiene que utilizar el Ayuntamiento para hacer frente a las problemáticas sociales tienen que ser de carácter preventivo y educativo, y no preferentemente de penalización. Nunca ha podido estar de acuerdo en que se estigmatice de incívicas a personas de determinados colectivos que sufren graves problemas de salud mental y/o económicos y que no se dé respuesta efectiva a dichos problemas.

La OME tiene naturaleza transversal, y la mayor parte de las normas de conducta que en ella se prevén pueden tener acogida en otras ordenanzas municipales. De hecho, esta Ordenanza derogó algunos preceptos de la Ordenanza de Medio Ambiente Urbano, la Ordenanza del Uso de las Vías Públicas o la Ordenanza de Protección y Tenencia de Animales, al mismo tiempo que ha endurecido las sanciones. La transversalidad estaba justificada por el objetivo común de convivencia que persiguen las medidas, pero es necesaria una revisión profundizada y puesta al día de lo que tenemos que entender como sancionable y de lo que tenemos que afrontar exclusivamente con medidas educativas y asistencias. Por el momento, tenemos que tener presente que la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana de 2015 reguló *ex novo* gran parte de conductas, y la jerarquía normativa obliga a aplicarla por encima de la OMC, que en buena parte ha quedado obsoleta, pero aquella regulación orgánica deja suficiente espacio a los ayuntamientos para trabajar las medidas de civismo y convivencia.

A petición de la Síndica de Greuges de Barcelona, el Gobierno municipal quiere modificar la Ordenanza de Convivencia; siempre se ha dudado de la eficacia de dicha norma

Este año 2016, la Sindicatura ha seguido atendiendo a ciudadanos y ciudadanas que se mostraban disconformes con la aplicación de la Ordenanza del Civismo. En algunos

casos se habían detectado irregularidades procedimentales que habían comportado la nulidad de las actuaciones.

En otros casos, no se había tenido en consideración la circunstancia de minoría de edad de la persona infractora, y el Ayuntamiento había reaccionado a posteriori ante la intervención de la Sindicatura de Greuges.

Ya en el año 2015, el nuevo Gobierno entrante anunció su voluntad de modificar el texto normativo. En dicha tarea han deseado contar con la opinión de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, que tan crítica ha sido con este texto desde su propuesta inicial y que siempre ha dudado de la eficacia de dicho instrumento normativo.

Y en su informe al Plenario esta Síndica de Greuges de Barcelona recomendó reconsiderar los tipos infractores, su gravedad y las consiguientes medidas.

Y por lo tanto, dado que actualmente está en estudio por parte del Gobierno municipal la revisión de la OMC, tenemos que reiterar como recomendaciones:

- Estudiar la conveniencia de sustituir la OMC por un Código de Buenas Prácticas para la Convivencia y divulgarlo sistemáticamente de forma pedagógica.
- Reconducir a las ordenanzas sectoriales los tipos infractores que regula la OMC no incluidos en la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, con exclusión de las conductas que tienen su origen en una problemática social.
- Excluir de responsabilidad infractora a los niños y niñas menores de 14 años, sin perjuicio de la responsabilidad civil de padres, madres o personas tutoras.
- Aplicar sistemática y preferentemente medidas educativas y de trabajo en beneficio de la comunidad en todas las infracciones relacionadas con el civismo.
- Utilizar sistemáticamente la advertencia previa ante infracciones que son fruto del desconocimiento de la norma, y la amonestación en algunos casos como sanción. También utilizar el criterio de días-multa en determinadas sanciones para que la penalización sea equitativa y proporcionada.
- Suprimir el fichero de antecedentes de personas infractoras a la convivencia.
- No incluir en la publicación de notificaciones en los diarios oficiales referencias que permitan asociar el nombre de presuntas personas infractoras con incivismo.
- Perseguir la reparación de los daños por incivismo en cualquier caso.

- Poner en funcionamiento el Observatorio de la Convivencia con representación del Consejo de Ciudad.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

MUNICIPAL

- Ampliar la dotación de efectivos de la Guardia Urbana para la prevención de infracciones administrativas y penales, para la vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas municipales y para cooperar en la resolución de los conflictos privados.
- Reformar la OMC:
 - reconduciendo a las ordenanzas sectoriales los tipos infractores no incluidos en la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, y con exclusión de las conductas que tienen origen en una problemática social;
 - excluyendo de responsabilidad infractora a los niños y niñas menores de 14 años, sin perjuicio de la responsabilidad civil de padres, madres o personas tutoras;
 - aplicando sistemática y preferentemente medidas educativas y de trabajo en beneficio de la comunidad en todas las infracciones relacionadas con el civismo;
 - utilizando sistemáticamente la advertencia previa ante infracciones que son fruto del desconocimiento de la norma, y la amonestación en algunos casos como sanción. También utilizar el criterio de días-multa en determinadas sanciones para que la penalización sea equitativa y proporcionada;
 - persiguiendo la reparación de los daños por incivismo en cualquier caso;
 - poniendo en funcionamiento el Observatorio de la Convivencia, con representación del Consejo de Ciudad.

Capítulo 6. USO Y MANTENIMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 48 quejas.

En el informe correspondiente al año 2015 se hacía una reflexión sobre qué es y qué significa el espacio de la ciudad como el gran escenario donde tienen lugar todas las diferentes manifestaciones de la vida en colectividad: los desplazamientos, el ocio, las relaciones de convivencia, el negocio y la prestación de servicios públicos, entre otros.

Cuando imaginamos una ciudad concreta, recuperamos mentalmente sus espacios abiertos, la vida y actividades que en ella se desarrollan, sus edificios, la distribución del espacio común entre viandantes, la presencia de vehículos privados y transporte público, las actividades comerciales, los espacios lúdicos y de descanso, etc. Expresa una determinada forma de entender y hacer ciudad y de convivir. Todo junto constituye patrimonio público, señales de identidad de aquella ciudad concreta.

Regular el uso del espacio ciudadano común para garantizar el derecho de todos y todas a disfrutar de él, resulta una tarea necesaria pero compleja. La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, ratificada por el Ayuntamiento el 21 de julio de 2000, define y reconoce el derecho de cada habitante a disponer de dicho espacio colectivo, derecho que, inevitablemente, comporta asumir el deber de solidaridad, es decir, tener en cuenta al prójimo.

Sobre el uso y mantenimiento del espacio público, Maria Assumpció Vilà ha recibido 48 reclamaciones en el año 2016

A regular la compleja relación entre derechos y deberes se ha dedicado al Ordenanza Municipal de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona (OMC), aprobada por el Plenario del Consejo Municipal de Barcelona en sesión del 23 de diciembre de 2005, que nació no exenta de controversia pública y que al finalizar el año 2016 está en proceso de revisión.

En su exposición de motivos se dice que el objetivo de la OMC es el de preservar el espacio público como lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación, de ocio, de encuentro y recreo, con pleno respeto a la dignidad y a los derechos de las otras personas. El Ayuntamiento, más allá de la actividad sancionadora derivada de la regulación, se compromete a llevar a cabo actividades de fomento y de prestación social necesarias para promover los valores de convivencia y civismo en la ciudad y para atender convenientemente a aquellas personas que lo puedan necesitar. En dicho sentido, pues, como no podría ser de otra forma, el Ayuntamiento tiene que ser el primero a dar cumplimiento a la Ordenanza.

El objeto del presente informe no es ofrecer un análisis exhaustivo sobre el uso de la vía pública. En el informe correspondiente al año 2015 ya se daba cuenta de la actuación de oficio sobre el uso de la vía pública por parte de las diferentes actividades. En él figuran hasta siete recomendaciones, sin que la Síndica de Greuges de Barcelona haya recibido, hasta el momento, ningún comentario o respuesta del Ayuntamiento sobre su aceptación o rechazo. El presente informe pretende ofrecer una fotografía de las cuestiones que a lo largo del año han sido planteadas por los ciudadanos y ciudadanas, ahora en materia de uso del espacio público.

Es preciso tener en cuenta, pero, que a menudo con las cuestiones sobre el uso del espacio público van adheridos problemas que tienen que ver también con otros ámbitos de la actuación municipal y, por lo tanto, pueden ser tratados desde diferentes perspectivas. Así, por ejemplo, el uso de un parque público por parte de personas sin techo tiene que ver con el uso impropio de dicho espacio pero también con su mantenimiento, con el derecho de las personas de disponer de un alojamiento digno, con la intervención de los equipos municipales de servicios sociales. O el uso intensivo de una plaza pública para realizar actividades lúdicas también tiene que ver con su mantenimiento, con la contaminación acústica y con el derecho a disfrutar de una calidad de vida digna dentro de los domicilios, con la alteración y exclusión de otros usos, etc.

Así, durante este año 2016 han seguido llegando quejas sobre el uso del espacio público, plazas, bancos, parques, por parte de personas sin hogar o colectivos que utilizan los parques como estancia permanente y almacén de utensilios.

También se ha reclamado la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona ante las molestias, en horas nocturnas, que provocan grupos de jóvenes o no tan jóvenes que se reúnen en las plazas para charlar y/o beber, e incluso se ha producido alguna pelea.

Solamente 11 zonas de juegos infantiles de la ciudad son totalmente accesibles a personas con discapacidad; es del todo insuficiente

Se han presentado quejas por disconformidad con la instalación de bancos públicos frente a las ventanas de las viviendas o en calles de estrechas aceras, que se convierten en un lugar de reunión y charla en horario nocturno, lo que provoca, en ocasiones, suciedad y dejadez del entorno.

Igualmente, seguimos recibiendo quejas por la presencia en el espacio público de veladores de bares y restaurantes que o bien obstruyen el paso de viandantes o bien en alguna ocasión se ha eliminado un espacio de descanso para mejorar el emplazamiento de una terraza.

Este año también ha sido presentada una queja por la falta de juegos infantiles adaptados para niños con discapacidad. De 843 áreas de juego infantil existentes en la ciudad de Barcelona, solamente 11 son totalmente accesibles y adaptadas para personas

con discapacidad. La ya mencionada Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad establece en el artículo XXI.2 que: “Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios públicos de calidad abiertos a todos los niños y niñas sin discriminación.”

Durante el año 2016 se han presentado varias quejas que tienen que ver con el uso especialmente intensivo para la celebración de fiestas y verbenas con motivo no solamente de las fiestas mayores de los barrios o de la ciudad. De forma especial es preciso mencionar que este año, según informa el Instituto de Cultura de Barcelona, siguiendo la recomendación de Síndica de Greuges de Barcelona, no se ha celebrado el multitudinario concierto con motivo de las fiestas patronales de la Mare de Déu de la Mercè en el cruce de las calles Rosselló-Cartagena. El concierto no cumplía con la normativa autonómica ni municipal en materia de celebración de actos lúdicos en espacios abiertos, sobre todo en lo que se refiere a los límites aceptados de inmisión acústica incluso con motivo de acontecimientos extraordinarios.

También se ha intervenido por similares reclamaciones por actividades lúdicas en la plaza Joan Corrades del Poblenou; en la plaza de La Concordia, del barrio de Les Corts, y en la plaza de Can Fabra, del barrio de Sant Andreu, en este último caso con una alta concentración de actividades lúdicas por encima del límite que prevé la normativa en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, que establece un máximo de 12 actividades anuales extraordinarias en un mismo espacio abierto. A dichas quejas hay que añadir comentarios de ciudadanos y ciudadanas recibidos en nuestra oficina, pero que no han sido formalizados como queja, sobre la duración, horario y elevado índice de decibeles de las fiestas mayores de diferentes barrios.

La Síndica de Greuges de Barcelona ha seguido visitando barrios de la ciudad acompañada de entidades vecinales con el fin de conocer, de primera mano, la situación general del barrio y especialmente todo lo que se refiere al uso del espacio público. De los resultados, impresiones y recomendaciones sobre dichas visitas, se ha dado cuenta a los cargos políticos responsables de los respectivos distritos.

De entre las visitas en los barrios de Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona se ha acercado a la Verneda i la Pau, la Rambla, el Poblenou y la Vila Olímpica

En el capítulo 3 del título I del presente informe se da cuenta, con detalle, de las visitas que se han realizado a los barrios de la Verneda i la Pau, la zona de la Rambla, el Poblenou y la Vila Olímpica. Como resumen muy sintético por lo que se refiere al espacio público, se puede decir que el problema que más preocupa al barrio del Poblenou es la densidad de terrazas de locales de restauración. No es este el caso de la Verneda i la Pau, ni en el barrio de la Vila Olímpica. La misma cuestión en la Rambla resulta mucho más compleja dado que también concurren problemas derivados de la venta ilegal en la vía pública y un elevado número de quioscos de prensa y de los antiguamente dedicados a la venta de pájaros.

Como valoración general de la problemática del espacio público en la ciudad se emitió en noviembre de 2015, una resolución de oficio, comentada ya en el informe anterior, informe que contenía las siguientes recomendaciones:

- Control riguroso del cumplimiento, por lo que se refiere a las terrazas de restauración de las condiciones de ocupación del espacio público, especialmente los requisitos de superficie de ocupación permitida.
- Que se vele por que los itinerarios de las personas viandantes en los espacios públicos y especialmente en las aceras tengan un trazado lo más directo posible y sin obstáculos. Se sugirió la armonización del emplazamiento de las terrazas y de los expositores de floristerías y frutas y verduras, y que se revisara la oportunidad de seguir autorizando los mencionados expositores en la vía pública.
- La adecuación de la Ordenanza de Uso de las Vías y los Espacios Públicos, de la Ordenanza de Viandantes y Vehículos, y del Decreto de Alcaldía de 7 de mayo de 2013 sobre las prescripciones de la circulación de los vehículos de movilidad personal.
- La difusión de las condiciones de circulación por los espacios públicos de las bicicletas y de los vehículos de movilidad personal para que tanto las personas usuarias de dichos medios de transporte como las que van a pie conozcan sus derechos y obligaciones.
- La revisión de las condiciones de otorgamiento de los espacios de estacionamiento de vehículos reservados a personas con problemas de movilidad y a determinados colectivos, como el personal de determinadas instituciones públicas y los diputados y diputadas en el Parlament de Catalunya, de forma que se persiga la equidad en el uso común del espacio público.
- Que, en ejercicio de la potestad discrecional para la autorización de la ocupación temporal del espacio público, el Ayuntamiento aplique criterios restrictivos teniendo en cuenta la necesidad social de la actividad, la concentración de autorizaciones en un mismo espacio y tiempo, y que se evite la larga permanencia de autorizaciones inicialmente temporales.
- La prestación del servicio de lavabos públicos, y que se considere su emplazamiento mayoritario en las instalaciones de libre acceso del ferrocarril metropolitano.

La decisión se envió al Área de Trabajo, Economía y Planificación Estratégica y al Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad con petición expresa de respuesta.

Se ha recibido –ya dentro del ejercicio 2016– una respuesta solamente parcial a dichas cuestiones, que fue elaborada por la Gerencia Adjunta de Movilidad e Infraestructuras, en la que se dice lo siguiente:

- Sobre los vehículos de movilidad personal, se ha creado un grupo de trabajo con la finalidad de crear y definir categorías de vehículos y revisar sus condiciones de circulación.
- Con relación al otorgamiento de reservas de estacionamiento de vehículos de personas con movilidad reducida, se limita a reproducir las condiciones, ya conocidas, para la obtención del derecho de reserva y describir la tramitación, pero no hace ninguna alusión a la recomendación de revisión.
- Sobre la reserva de estacionamiento a colectivos funcionariales (Guardia Urbana, Tribunal Superior, Parlament), expresamente se dice que en las ordenanzas municipales no se prevé ningún supuesto de reserva de estacionamiento.

Por lo tanto, hay que mantener las recomendaciones ya que siguen vigentes los problemas y no se han planteado soluciones desde el Gobierno municipal.

Además de las recomendaciones referidas correspondientes al año 2015 y que, como ya se ha dicho, están pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento, la Síndica de Greuges de Barcelona ha realizado durante el 2016 las siguientes recomendaciones en favor del uso armónico del espacio público:

- Reflexionar sobre una posible regulación de los requisitos de emplazamiento en zona urbana de las actividades musicales que para ser realizadas de forma adecuada requieren valores acústicos por encima de los 80 dB(A) y la ocupación del espacio público.
- Informar singularmente a los vecinos y vecinas más directamente afectados por las molestias derivadas de la celebración de actos lúdicos en la vía pública de las características y el horario para que puedan hacer las previsiones que más les convengan.
- Mejorar la presencia de la Guardia Urbana en la zona de ocio de El Puerto Olímpico y alrededores con el fin de garantizar los usos cívicos del espacio público.
- Mejorar el diseño de la parte elevada del Parque de Carles I en el barrio de la Vila Olímpica con el objetivo de recuperar el espacio para el vecindario de la zona.
- Estudiar la recuperación en la Rambla de zonas de descanso para las personas viandantes en las que sea posible sentarse.
- Que se promueva e intensifique la implantación, a la mayor brevedad posible, de nuevas instalaciones de juego en el espacio público plenamente adaptadas a los niños y niñas discapacitados de forma que sea posible su uso real y efectivo por parte de la población destinataria.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Regular los requisitos de emplazamiento en zona urbana de las actividades musicales que para ser realizadas de forma adecuada requieren valores acústicos por encima de los 80 dB (A) y la ocupación del espacio público.
- Informar singularmente a los vecinos y vecinas más directamente afectados por las molestias derivadas de la celebración de actos lúdicos en la vía pública de las características y el horario para que puedan realizar las previsiones que más les convengan.
- Mejorar la presencia de la Guardia Urbana en las zonas de ocio nocturno con el fin de garantizar los usos cívicos del espacio público.
- Estudiar la recuperación en la Rambla de zonas de descanso para las personas viandantes en las que sea posible sentarse.
- Implantar, a la mayor brevedad posible, nuevas instalaciones de juego en el espacio público plenamente adaptadas a los niños y niñas discapacitados de forma que sea posible su uso real y efectivo por parte de la población destinataria.



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 20 quejas.

La ciudad de Barcelona se ha convertido en una ciudad de referencia en materia de accesibilidad, adaptación de los espacios, servicios y transportes públicos, gracias a la actuación de la Administración municipal, al impulso de la Generalitat y a la participación de las entidades del ámbito de las personas con diversidad funcional.

Como ya se comentó en el último informe (2015), el aumento de la esperanza de vida incide en la prestación y gestión de los diferentes servicios dirigidos a las personas del ámbito municipal, dado que implica el incremento del número de personas con problemas de movilidad, y, por lo tanto, la composición de los colectivos con diversidad funcional va cambiando significativa y cuantitativamente. Por lo tanto, es preciso entender y tratar la accesibilidad de forma más global y no solamente dentro del ámbito de las personas que sufren una discapacidad.

7.1. MARCO NORMATIVO

La primera normativa para hacer posible el mandato constitucional de igualdad en cuanto a las personas con movilidad reducida u otras limitaciones se remonta a la Ley de las Cortes Generales 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos. Más tarde, llega la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, del Parlament de Catalunya, de Promoción

de la Accesibilidad y de Supresión de las Barreras Arquitectónicas, y su Reglamento de 1995, y finalmente la última Ley del Parlament de Catalunya 13/2014, de 30 de octubre, de Accesibilidad, si bien falta el reglamento que la desarrolle. De forma más general, dicha materia está regulada por la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas de 2006 y fruto de ella es la Ley de las Cortes Generales 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, hoy refundida en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

En esta última norma se dice que la accesibilidad universal es la condición que tienen que cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, 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. Presupone la estrategia de “diseño universal o diseño para todas las personas”, y se entiende sin perjuicio de los razonables ajustes que tengan que ser adoptados.

En todas estas normas está de forma más o menos concreta, pero siempre explícita, el mandato de hacer posible la accesibilidad e integración de todas las personas con discapacidad.

La Ley 13/2014 hace mención explícita, en su preámbulo, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, ratificada por España el 30 de marzo de 2007, y a la que, por lo tanto, se vincula jurídicamente. El artículo 9 de la Convención define la accesibilidad y dice que, con el fin de que las personas con discapacidad puedan vivir independientemente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los estados miembros adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las otras, al entorno físico, al transporte, a la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Dichas medidas, que tienen que incluir la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras, a los edificios, vías públicas, transporte, servicios, información, comunicaciones, etc.

Uno de los retos de la ciudad tiene que ser el paso de un diseño practicable a la accesibilidad universal

Tanto la Convención de las Naciones Unidas como la Ley 13/2014 se refieren a conceptos como la *practicabilidad* y la *accesibilidad universal*. Así, sería practicable lo que, con los necesarios ajustes garantice la utilización autónoma y segura a todas las personas. También se hace referencia a los ajustes razonables, por los que las modificaciones y adaptaciones no impondrán una carga desproporcionada. El diseño universal es aquel al que sin ajustes y con el diseño apropiado pueden acceder todas las personas. Uno de los grandes retos de la ciudad es el paso de un diseño hasta ahora practicable a la accesibilidad universal, lo que requiere un trabajo transversal de todas las áreas y operadores municipales, que coordina el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD).

La Ley 13/2014 sigue pendiente de su despliegue normativo, que permitirá la concreción de los principios y directrices de la Ley. El artículo 42 dispone que cada municipio tendrá un plan municipal de accesibilidad que incluirá todos los ámbitos y territorios de su competencia. El mismo artículo determina que las administraciones locales garantizarán un proceso participativo de la ciudadanía en su elaboración, así como que el documento aprobado incluirá información sobre dicho proceso.

El artículo 10 del propio texto legal establece que los elementos de mobiliario urbano cumplirán las condiciones de accesibilidad establecidas por la normativa y garantizarán siempre los itinerarios de viandantes accesibles.

Entre otros, el artículo 35 dispone que las actividades de ocio garantizarán las condiciones de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de ellas.

Se tiene constancia de que desde el IMPD se está trabajando con el fin de constituir el marco adecuado que posibilite la participación de forma amplia, representativa y sistematizada. Este proceso debería dar lugar, de forma inminente, al inicio de la tarea orientada a dotar de contenido el Plan de Accesibilidad previsto. A pesar de que la ciudad había contado con un Plan de Accesibilidad que marcaba unos objetivos que llegaban hasta el 2006, lo que dio paso al Plan de Ciudad para Todos, con unos

objetivos más amplios, actualmente Barcelona no dispone de ningún instrumento como el Plan de Accesibilidad.

Por otro lado, el artículo IV de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad establece que las ciudades toman todas las medidas indispensables con el fin de facilitar la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas sea cual sea la causa de su vulnerabilidad, y evitar los asentamientos de carácter excluyente.

La Carta de Ciudadanía reconoce el derecho de accesibilidad de forma transversal en materia de vivienda, educación y personas mayores

También la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona reconoce el derecho de accesibilidad de forma transversal en materia de vivienda, educación, personas mayores y movilidad. En concreto, en este último aspecto se reconoce que todas las personas tienen derecho a un sistema de movilidad pública y privada y a un transporte de calidad accesible.

Otra norma importante para la accesibilidad es el Decreto 97/2002, de 5 de marzo, del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, que regula la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución, y su concreción.

7.2. QUEJAS

7.2.1. Accesibilidad urbanística y a los edificios de servicios

En dicho sentido, es preciso señalar, no por el volumen pero sí por su significación, la queja presentada en materia de uso del espacio público pero con incidencia directa en materia de accesibilidad que expone la insuficiente dotación de juegos infantiles adaptados en los parques públicos.

El estudio de la queja permitió a esta Sindicatura conocer que la ciudad de Barcelona dispone de once espacios en toda la ciudad de juegos y columpios adaptados para menores con discapacidad, y que se está trabajando en la ampliación del área de juegos infantiles central del Zoo de Barcelona bajo criterios de accesibilidad universal.

El Ayuntamiento informó de que había empezado a trabajar en el diseño de lo que sería el nuevo Plan de Accesibilidad de la ciudad, en el marco de los requerimientos que establece la Ley 13/2014, de Accesibilidad de Cataluña.

Se consideran las áreas de juegos infantiles como unos espacios básicos de relación y socialización de nuestros niños y niñas, y formarán parte de la diagnosis inicial y posterior intervención, incorporando la accesibilidad al entorno y a los elementos del juego. Ahora bien, la ciudad de Barcelona, con una población de más de 1.600.000 habitantes, con 3.191 niños y niñas entre los 0 y los 15 años con reconocimiento de discapacidad legal, según el Anuario Estadístico de la Ciudad de Barcelona 2016, cuenta con un total de 843 áreas de juegos infantiles, de las que solamente “11 son totalmente accesibles y adaptadas a personas con discapacidad, tanto el acceso al área como los juegos”.

Puntualmente también ha sido objeto de queja la colocación de jardineras particulares en las aceras, las rampas de determinadas calles que generan problemas de movilidad y la accesibilidad a un club de natación.

7.2.2. Accesibilidad en el interior de las viviendas

Por lo que se refiere a la presente materia, no ha sido formalizada ninguna queja en el presente ejercicio, aunque se han efectuado varios asesoramientos, básicamente con motivo de los trámites de gestión de rampas de acceso y ascensores en los edificios de viviendas.

La Sindicatura mantiene su preocupación por las dificultades de acceso en algunas estaciones de metro de la ciudad

7.2.3. Accesibilidad en el transporte y estacionamiento de vehículos de motor

En cuanto a los medios de transporte públicos, esta Sindicatura mantiene su preocupación por la dificultad de acceso a determinadas estaciones de metro. Las quejas recogidas en los últimos años tanto de la ciudadanía como de entidades por la falta de accesibilidad en diferentes ámbitos, ponen de manifiesto en todas partes, pero muy especialmente en el ámbito del transporte público, que esta carencia condiciona la autonomía y autogestión de la vida de las personas con diversidad funcional, y que para

ellas la evitación de la dependencia a los demás constituye uno de los pilares de la igualdad, especialmente en un entorno urbano.

Por dicho motivo, en agosto de 2015 la Síndica de Greuges de Barcelona acordó la apertura de una actuación de oficio con la finalidad de analizar y realizar un seguimiento de la adaptación de los mecanismos, documentos y planes a la nueva normativa, de la que no ha sido posible hasta el momento la extracción de conclusiones por falta de parte de la información que fue solicitada en su momento y que ha tenido que ser reiterada.

El servicio público de transporte especial o “puerta a puerta”. Se trata de un servicio que genera preocupación a esta Sindicatura y al cual ya se ha referido en anteriores informes. Las últimas quejas recibidas en relación con la gestión y funcionamiento de este servicio hacen que se mantenga la inquietud sobre su gestión, eficacia y sostenibilidad. Por dicho motivo, recientemente se ha iniciado la revisión de las conclusiones y recomendaciones que se publicaron en un informe monográfico en el año 2013, en el que se recogían las principales incidencias y dificultades y se proponían una serie de actuaciones.

Las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad. Se trata de un tema reiterativo en los informes de la Sindicatura y el que más motivos de queja genera, tanto por lo que se refiere a las sanciones impuestas por considerar que se han producido conductas infractoras por parte de personas titulares de las tarjetas en su condición de conductor o de las personas titulares del vehículo en su condición de acompañantes y que se fundamentan en el posible uso de una copia de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad o el estacionamiento en zonas reservadas sin ningún distintivo o sin función de carga y descarga.

La Síndica de Greuges de Barcelona ha recomendado incorporar un holograma en las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad para evitar el fraude

También están presentes las quejas derivadas de sanciones impuestas por un uso fraudulento de las tarjetas, tema sobre el cual la Síndica de Greuges de Barcelona

anteriormente ya había solicitado un mayor control y más eficacia. En dicho sentido, las demandas presentadas se reiteran en los mismos motivos y circunstancias.

Por un lado, en las tarjetas antiguas, a veces, es difícil discriminar si se trata del original o de una copia. Esta situación no puede darse con las nuevas tarjetas, que disponen de un holograma que imposibilita su copia. La posibilidad de que todas las tarjetas en vigor actualmente pudieran ser renovadas de oficio e incorporaran dicho distintivo podría resolver definitivamente estas situaciones equívocas. Por otro lado, el uso que se puede hacer de las tarjetas de aparcamiento de la modalidad no conductor puede generar ciertas discrepancias por la falta de concreción de las diferentes normativas que a ella se refieren, pero que ha dado lugar a sanciones por parte del consistorio. Sería necesario que la Ordenanza de Circulación de Viandantes y Vehículos de la Ciudad regulara dicho aspecto.

En relación con el estacionamiento de personas con discapacidad, sería necesaria una previsión de futuro, y una esmerada planificación sobre este tema, dada la mencionada previsión del crecimiento del número de personas que podrían hacer uso. Esta planificación no se puede realizar de forma aislada, sino que es preciso tener en cuenta la progresiva accesibilidad que se presume que se incorporará en el transporte público, así como el modelo de ciudad y el uso del vehículo privado.

7.3. CONCLUSIONES

La participación es básica para conseguir una ciudad con accesibilidad universal. Esta solamente es posible a partir del consenso y la puesta en común de las dificultades y necesidades de los diferentes colectivos, previniendo situaciones como las que se han dado en diferentes vías de la ciudad en las que la solución utilizada para diferenciar los espacios de cruce a través de determinados pavimentos táctiles ha supuesto una barrera arquitectónica para otros colectivos.

Las nuevas tecnologías están empezando a incorporarse al mundo de la accesibilidad para hacer más asequible la información necesaria, lo que facilita la cotidianidad de las personas con diversidad funcional. En dicho sentido, el desarrollo de la vertiente

inteligente de la ciudad tiene que tener presente esta dimensión e impulsar aquellas tecnologías que promuevan la universalidad de los usos de servicios.

Existe un vacío normativo en cuanto al uso de los scooters para personas con discapacidad en el transporte público

El informe del último año recogía una nueva problemática surgida a raíz del uso de un artefacto para la movilidad personal aparecido en los últimos años, cuya implantación se presume que seguirá incrementándose, los “scooters para discapacitados”. Se detectó el vacío normativo en cuanto a su utilización en los transportes públicos, lo que daba lugar a varias situaciones en función del criterio del conductor o conductora del vehículo, lo que generaba incomodidad y confusión entre las personas usuarias de la red. Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, se recomendó a la Concejalía de Movilidad y a TMB que, en paralelo a la adecuada formación de los trabajadores y trabajadoras en materia de accesibilidad, actuaran de forma coherente con los criterios establecidos a la espera del despliegue normativo en dicha materia. En el mes de noviembre la Concejalía de Movilidad informó a la Sindicatura de Greuges que se habían hecho llegar a TMB las recomendaciones para que tuvieran conocimiento de ellas y pudieran formar de manera adecuada a los trabajadores y trabajadoras en materia de accesibilidad, y al Instituto de Personas con Discapacidad, que es quien tiene las competencias sobre accesibilidad en el Ayuntamiento de Barcelona, para que lo tuvieran en cuenta.

En concreto y en materia de accesibilidad urbanística, es preciso decir que, aunque la ciudad en su conjunto puede ser un buen ejemplo en el trabajo realizado en la supresión de barreras arquitectónicas en el espacio público y en el transporte público, y a pesar de que en este servicio faltan importantes actuaciones a realizar, no se puede decir lo mismo en cuanto a la disponibilidad de juegos infantiles plenamente adaptados en los espacios públicos. La dimensión de la trama urbana y su dispersión en ella de solamente 11 espacios plenamente adaptados, en la práctica, excluye gran parte de la población residente potencialmente usuaria de la posibilidad de hacer un uso adecuado de este tipo de instalaciones.

Por ello, con independencia de disponer o no del Reglamento de la Ley 13/20014, la ciudad, mediante su Ayuntamiento, debería realizar un mayor e intensivo esfuerzo con el fin de ofrecer un número substancialmente más elevado de juegos infantiles

plenamente adaptados a los niños y niñas con discapacidad y llevarlo a cabo en el menor plazo de tiempo posible.

Los cambios demográficos a los que se hacía referencia al inicio del presente capítulo previsiblemente también han afectado e incrementado la demanda del servicio de transporte especial “puerta a puerta” y, por lo tanto, se requiere, por parte del consistorio, una reflexión profundizada sobre su futuro y la prestación con plenas garantías de este, teniendo presente la posible dificultad añadida de la aproximación de la persona usuaria con discapacidad a la nueva red ortogonal de autobuses, cada vez más extendida.

La nueva Ley de Accesibilidad de 2014 tiene que permitir mejorar y seguir avanzando hacia la plena universalidad de la accesibilidad en Barcelona y a su ciudadanía. En esta línea, desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona se ha abierto una investigación de oficio que permita analizar y realizar el seguimiento de la adaptación de mecanismos, documentos y planes a la nueva normativa.

La nueva Ley de Accesibilidad tiene que permitir mejorar y seguir avanzando hacia la plena universalidad de la accesibilidad en Barcelona

La problemática de la tramitación de las tarjetas de estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad sigue vigente, a pesar del esfuerzo realizado por el Ayuntamiento para acortar el plazo máximo de tramitación de las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad que establece la normativa, y la información que se da a la ciudadanía no dispone de la suficiente calidad. Además, nos consta que la entrega de la tarjeta provisional prevista en el Real Decreto 1056/2014 se hace con criterios restrictivos, lo que frustra el objetivo de la norma.

En relación con las sanciones derivadas del presunto uso incorrecto de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, esta Sindicatura ha detectado que siguen imponiéndose sanciones derivadas del presunto uso incorrecto de las tarjetas, por lo que resulta necesario reiterar las recomendaciones ya efectuadas con motivo de actuaciones derivadas de quejas por dicho motivo. Tal y como ya se había expuesto el 10 de marzo de 2013, en una decisión que afectaba a siete expedientes de queja por el mismo motivo, y en la que se consideraba que no existía una suficiente tipificación de la conducta

infractora, desde la Sindicatura se decía que el Decreto 97/2002, de 5 de marzo, no determina cómo tiene que utilizarse la tarjeta, ni dónde tiene que colocarse. Dichos aspectos quedan en manos de la potestad municipal, que tiene que definir las conductas a respetar, tipificar las infracciones y establecer las sanciones pecuniarias.

La normativa municipal solamente prevé que la tarjeta se exhibirá en la parte frontal del parabrisas, pero en el inventario de infracciones del artículo 70 de la Ordenanza no se tipifica su mal uso. Sin embargo, sí se prevé la conducta infractora de estacionar en espacios reservados para personas con discapacidad. Por dicho motivo, el Ayuntamiento, ante un posible mal uso de la tarjeta, como la exhibición de una copia del documento auténtico, describe la conducta infractora de forma genérica como “uso de tarjeta no auténtica” e indica como precepto infringido el artículo 33, que no tipifica la infracción. Es preciso recordar que este artículo solamente dice lo siguiente: “La tarjeta se exhibirá en la parte frontal del parabrisas.” Resulta lógico, sin embargo, pensar que, si no se exhibe la tarjeta auténtica, que es una única, no puede ejercerse el derecho de estacionamiento en los términos que se prevé para las personas con discapacidad, y la conducta se asimila a un estacionamiento sin comprobante horario en el caso de que el vehículo esté estacionado en Zona Azul o Verde.

Si no se exhibe la tarjeta auténtica de aparcamiento para personas con discapacidad, la conducta se asimila a un estacionamiento sin comprobante horario

El problema surge cuando resulta que no existe la posibilidad de describir con exactitud en qué ha consistido la conducta infractora y se informa a la presunta persona infractora con la fórmula genérica de “usar tarjeta no auténtica”, que puede no tener nada que ver con la realidad, lo que provoca su perplejidad. Sería el caso de las personas sancionadas y que han presentado una queja por un uso de la tarjeta caducada o sin dejar ver los datos que quedan ocultos por la estructura del coche. La tarjeta, en sentido común, es auténtica pero se atribuye a la persona titular de ella el uso de una no auténtica.

La falta de previsión en las ordenanzas de cuáles son las conductas infractoras en este ámbito también tiene su expresión en la técnica utilizada para desestimar las posibles alegaciones. La fórmula utilizada por el Ayuntamiento es la siguiente:

“La persona interesada: no acredita la titularidad de la tarjeta de persona con disminución alegada; o la acreditación aportada no reúne suficientes elementos de veracidad; o no exhibía la tarjeta en la parte frontal del parabrisas; o la tarjeta exhibida era una fotocopia.” y todavía se podría añadir o “la tarjeta está caducada; o está oculta parcialmente; o (...).”

En consecuencia, se atribuye al ciudadano o ciudadana el trabajo de adivinar cuál era el supuesto real de su conducta y, basándose en la hipótesis que escoja, formular su defensa en segunda instancia, que también podría resultar equivocada. Es preciso recordar que uno de los principios básicos del procedimiento sancionador es del derecho de las personas responsables a conocer los hechos que se le imputan y las infracciones que aquellos hechos puedan constituir. Por otro lado, resulta que solamente la persona denunciada desconoce los detalles de la conducta infractora. El Ayuntamiento, consciente de la insuficiencia de la tipificación, dispone de información complementaria elaborada por el agente denunciante mediante el sistema PDA, el cual, en el apartado de observaciones, concreta si se trataba de una fotocopia, sus características físicas, o de una caducidad, u ocultación parcial..., información que no se traslada a la persona denunciada. Quizás sería suficiente decir “uso incorrecto” y añadir en qué consiste. Sin este conocimiento cierto previo de los hechos infractores, no existe la posibilidad de ejercer el derecho de defensa y el sistema utilizado por el Ayuntamiento no facilita este derecho, antes al contrario.

Es preciso añadir que algunas de las quejas presentadas y los malentendidos provocados podrían haberse solucionado con una mejor información a la persona denunciada sobre el hecho infractor.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Elaborar con la participación de las entidades representativas y la ciudadanía en general el nuevo Plan Municipal de Accesibilidad en el que su abordaje sea transversal desde los diferentes servicios.
- Promover con la participación del IMPD la evaluación y actualización del Plan Director de Accesibilidad Universal de TMB.
- Garantizar la accesibilidad universal, a niños y niñas y adolescentes con diversidad funcional, en los centros educativos y en las zonas de ocio.
- Realizar una evaluación técnica independiente y una reflexión profundizada del servicio “puerta a puerta”, sobre su futuro y la prestación con plenas garantías de este, teniendo presente la posible dificultad añadida de la aproximación de la persona usuaria con discapacidad a la nueva red ortogonal de autobuses.
- Instar desde el Ayuntamiento de Barcelona a la Generalitat de Catalunya la realización de las obras que permitan la accesibilidad en todas las estaciones de metro.

Capítulo 8. ATENCIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 44 quejas.

8.1. ATENCIÓN AL PÚBLICO

Dos de los mecanismos más utilizados por la ciudadanía para acceder a los servicios municipales y hacerles llegar sus peticiones o consideraciones son la presentación de instancias en las diferentes oficinas de atención ciudadana (OAC) habilitadas en la ciudad o bien a través del sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos y ciudadanas de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias (IRIS). Las personas que se dirigen a la Sindicatura para manifestar su desacuerdo con el funcionamiento o las respuestas recibidas por dichos mecanismos, básicamente se refieren a dos cuestiones. Por un lado, la falta de respuesta o la recepción de una respuesta en unos plazos que exceden de lo que prevé la normativa. Por otro lado, el contenido de las respuestas, por omisión de alguno de los aspectos planteados o por su inconcreción.

Aunque a lo largo del año 2016 han sido numerosas las personas que se han dirigido a la Sindicatura en relación con la utilización de estos dos servicios, se considera que, por el número de atenciones que se realizan desde ambos, la proporción de quejas recibidas es poco significativa, aunque el contenido de ellas es relevante porque pone de manifiesto importantes aspectos sobre los derechos en la atención al público. En otras situaciones que los ciudadanos y ciudadanas plantean a la Sindicatura en relación con otros aspectos del funcionamiento del Ayuntamiento de Barcelona, destacan la calidad de la atención recibida, en términos generales, por el personal de las OAC, así como las llamadas realizadas al teléfono 010.

El Ayuntamiento tiene previsto introducir este año 2017 la gratuidad del teléfono 010, tal y como ya recomendó la Síndica de Greuges de Barcelona

La entrada en vigor, este año 2016, de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, plantea nuevos retos en la atención al público y tiene que permitir superar las dificultades de atención con las que se encuentran los ciudadanos y ciudadanas. Por dicho motivo, el Ayuntamiento de Barcelona ha puesto en marcha el Plan de Información y Atención Ciudadana, que prevé grandes medidas de mejora, que pasan, entre otras, por la gratuidad del 010 (de acuerdo con la recomendación realizada desde la Sindicatura de Greuges en el expediente 14Q1186), mejorar la interoperabilidad entre administraciones con el fin de evitar el pedir a las personas documentos que ya están en poder de cualquier Administración, actualizar el portal de trámites, renovar el equipamiento informático de todas las oficinas, mejorar el sistema IRIS, etc.

Tal y como se apuntaba previamente, durante el año 2016 se han atendido, en la Sindicatura, personas en relación con la falta de respuesta a peticiones escritas. En un caso concreto, el Ayuntamiento alegaba que la falta de respuesta se había producido porque la petición era poco precisa y no aportaba elementos que permitieran identificar a qué se hacía referencia. La Síndica de Greuges de Barcelona estimó la queja del ciudadano y expresó que, cuando las personas ejercen el derecho fundamental de petición, hay que darles una respuesta escrita sin que ello tenga que significar necesariamente satisfacer la finalidad perseguida en las solicitudes, dado que el sentido

de la respuesta estará determinado por la aplicación de los principios generales de funcionamiento de las administraciones públicas y que, según el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, son:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos y ciudadanas.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a la ciudadanía.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- f) Responsabilidad por la gestión pública.
- g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

En otro caso, ante la falta de respuesta escrita a las instancias presentadas por un ciudadano y dirigidas a un distrito, desde este se informaba a la Sindicatura que se le había dado respuesta a través de reuniones, espacios de participación y redes sociales. Aunque el distrito quería poner en valor estas vías, y que ciertamente la Síndica de Greuges de Barcelona lo valora porque confieren calidad en la comunicación, por la posibilidad de diálogo e intercambio que ofrecen, se considera que respuesta escrita no puede suplirse, atendiendo al artículo 21 de la Ley 39/2015, que establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarle en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

También se ha tenido conocimiento de una situación en la que el reclamante exponía que había hecho uso en tres ocasiones del servicio de atención en línea de la página web municipal en relación con el mantenimiento de un punto concreto de la vía pública. El ciudadano había recibido respuesta en la primera de ellas, en la que se le informaba que se atenderían en primer lugar las actuaciones consideradas urgentes o prioritarias, pero no recibió ninguna respuesta de las dos posteriores. El Ayuntamiento de Barcelona informaba que, en este caso, no respondieron porque se consideraba que eran reiteraciones de la primera, tal y como se recoge en el artículo 7.1.c) del Decreto de Alcaldía por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos y ciudadanas de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias (IRIS). La Síndica de Greuges de Barcelona estimó en parte la queja por considerar que

el concepto de abuso y reiteración al que se refiere el Decreto no define de forma concreta los conceptos y, por lo tanto, habría que tener en cuenta el conjunto de circunstancias que concurren, entre ellas la respuesta poco concreta e inespecífica que dio el Ayuntamiento a la primera de las quejas. En esta línea, se recomendó al consistorio que estableciera criterios sobre la consideración de peticiones reiteradas y abusivas a los efectos de su inadmisión.

Otro aspecto detectado en las respuestas que se dan a la ciudadanía, desde el IRIS o por instancias, es que, cuando estas hacen referencia a cuestiones en las que intervienen diferentes servicios municipales, a veces son parciales y no incluyen toda la información sobre la actuación municipal en cuanto a la cuestión. En dicho sentido, la Síndica de Greuges de Barcelona considera que es preciso mejorar los mecanismos de coordinación, principio recogido en el artículo 103.1 de la Constitución, con el fin de dar un servicio efectivo a los ciudadanos y ciudadanas, y tal y como también se establece en el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público. En el artículo 3.2 de la misma Ley se concreta que las administraciones públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, así como garantizar la protección de los datos de carácter personal y facilitar preferentemente la prestación conjunta de servicios a las personas interesadas. Desde la Sindicatura se espera que el Plan de Información y Atención Ciudadana puesto en marcha pueda incidir de forma decisiva en dicho aspecto.

En ocasiones, las respuestas municipales a la ciudadanía son parciales y no incluyen toda la información sobre una actuación

8.2. COMUNICACIÓN PÚBLICA

El artículo 9.3 de la Constitución garantiza la publicidad de las normas, y establece, por lo tanto, una primera referencia sobre la necesidad de la actuación diáfana de la Administración pública. El avance social y el progreso tecnológico, sin embargo, han comportado la aparición de una normativa que desarrolla dicho aspecto, lo que da lugar a las leyes de transparencia estatal y autonómica, así como a la reciente entrada en vigor de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Por lo tanto, el reto al que se someten las administraciones públicas en general, y el Ayuntamiento de Barcelona, en particular, es constante con el fin de adaptarse a las nuevas exigencias, legales y también sociales, y en dicho sentido, desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, se constata una evolución y el esfuerzo de mejora de los diferentes mecanismos de comunicación al público, y se han recibido pocas quejas en dicho sentido. Pero ello no tiene que dar lugar a ningún tipo de complacencia, sino que es preciso seguir trabajando y sumando esfuerzos desde todos los ámbitos del consistorio con el fin de garantizar a la ciudadanía toda la información que necesite con el fin de poder ejercer sus derechos individuales y colectivos, al mismo tiempo que tener conocimiento de la actuación municipal, cuando lo desee, o cuando esta pueda afectarle de forma directa.

El principal instrumento del que se dota el Ayuntamiento para hacer accesible la información a la ciudadanía es su página web. Sin embargo, es preciso que considere otras formas de hacer llegar la información atendiendo a la grieta digital (a la que se hace referencia más adelante) y porque la población que hace uso de los medios digitales no necesariamente es proactiva en la búsqueda de información de la actividad municipal. Así, el artículo 3 de la Ley 40/2016, de Régimen Jurídico del Sector Público, que determina los principios que regirán la actuación de la Administración pública, dice que esta prestará, entre otros, un efectivo servicio a los ciudadanos y ciudadanas, y actuará con simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos y ciudadanas, con participación, objetividad y transparencia. Es especialmente en dicha proximidad en la divulgación de la información donde sería preciso prestar una especial atención.

La información del sector público que se difunde por medios electrónicos tiene que ser fácilmente usada por la ciudadanía

En relación con la página web municipal, que estrenó nuevo formato, y que crea y remodela espacios de forma permanente, se pone al alcance de la ciudadanía una ingente cantidad de información. Ahora bien, se ha podido observar en la praxis diaria de la Sindicatura, y en determinadas peticiones que se le dirigen, que la información en determinadas materias está estructurada de forma que, si no se dispone de un conocimiento previo, de una denominación precisa o la fecha exacta, puede resultar muy difícil acceder a ella. El artículo 9 de la Ley 29/2010, del Uso de los Medios

Electrónicos en el Sector Público de Cataluña, establece que la información del sector público que se difunde por medios electrónicos será, entre otros, útil, para que sea fácilmente usada por la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. A dichos efectos, la información será clara, sencilla, comprensible y fácil de encontrar mediante el uso de buscadores o de otros medios e instrumentos que se habiliten. En el mismo sentido, el artículo 6.c de la Ley 19/2014, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, dice que la información pública de interés general se organizará de forma que facilite una consulta ágil y rápida. En el punto d) también dice que ordenará temáticamente la información para que sea fácil e intuitiva de localizar, incorporando índices o guías de consulta.

Un ámbito en el que es preciso introducir mejoras es en los procesos de cambio de denominación de las vías de la ciudad

Otro ámbito en el que se han detectado aspectos que es preciso corregir para mejorar es en los procesos de cambio de denominación de vías de la ciudad. Un ciudadano se dirigió a la Sindicatura para exponer su preocupación por el procedimiento a través del cual se había llevado a cabo el cambio de nomenclatura de la plaza Lluçmajor a plaza de la República. En este caso, la Síndica de Greuges de Barcelona estimó parcialmente la queja, porque, si bien dicho cambio se desarrolló según lo que se establece en las Normas de Funcionamiento de la Ponencia del Nomenclátor de las Calles de Barcelona, se observa un tratamiento diferente en el procedimiento de exposición e información pública cuando las propuestas se realizan de oficio o cuando son solicitadas por instancia de parte y, por lo tanto, recomendaba que se equiparara dicho tratamiento. Así mismo, la Síndica de Greuges de Barcelona también recomendó que, en los cambios de denominación de calles, se velara por que la información se divulgue por diferentes medios accesibles a todo el vecindario.

8.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El concepto de *participación ciudadana* no hace referencia a una definición única ni estática, sino que se va transformando y progresando en función del momento histórico y del contexto social. Así, la Constitución española se refiere a ella de forma muy genérica y aludiendo principalmente a aquella que se ejerce a través de elecciones, en el

artículo 23.1, mientras que el Estatuto de Cataluña ya relaciona conceptos clave en la sociedad democrática, como la libertad y la igualdad de los individuos y los grupos.

El Ayuntamiento de Barcelona se comprometía con la participación ciudadana en términos garantistas, en el artículo 30.1 de la Carta Municipal, aunque de forma muy poco concreta, dado que hace referencia a las materias “que afectan más directamente a la calidad de vida de los ciudadanos”, lo que permite un margen de interpretación muy amplio. También introduce la posibilidad de la consulta ciudadana, en el artículo 35.

El artículo VIII.3 de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad dice que se fomentará la participación democrática y que, a dichos efectos, la ciudadanía y las asociaciones podrán acceder a los debates públicos, interpelar a las autoridades municipales en cuanto a los retos que afecten al interés de la colectividad local y a expresar sus opiniones, ya sea de forma directa mediante un “referéndum municipal” ya sea a través de las reuniones públicas y la acción popular. Este planteamiento, por lo tanto, abre un abanico de múltiples posibilidades a las que el Ayuntamiento de Barcelona tiene que ser capaz de dar forma y articular de forma ágil, eficaz y transparente.

La Sindicatura defiende la necesidad de elaborar unas nuevas Normas Regulatoras de Participación Ciudadana

Dicha articulación debería estar establecida por las Normas Regulatoras de la Participación Ciudadana. Las que actualmente están vigentes en la ciudad datan del año 2002 y están completamente obsoletas, por cuyo motivo fueron objeto de un debate para su modificación, que finalmente no prosperó. Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona se ha insistido en los últimos informes en la necesidad de que se elaboren unas nuevas Normas. Actualmente desde el consistorio ya se trabaja intensamente en esta línea, lo que se celebra desde esta institución, que estará atenta al proceso de desarrollo de ellas. Ahora bien, este proceso implica desafíos muy importantes. Entre otros, tiene que dar respuesta al momento actual, pero su resultado también tiene que ser lo suficientemente amplio para que mantenga su vigencia y se puedan centrar en trabajar en el desarrollo de los propios procesos participativos y no dedicar tanto tiempo y esfuerzos en el encuadramiento de ellos. También tiene que poder definir de forma más concreta cuáles son los temas sujetos a la participación ciudadana, así como cuáles

son los límites de la discrecionalidad de la Administración y, por lo tanto, si en algún momento puede ser exigible por la ciudadanía, y tiene que poder garantizar una participación igualitaria de toda la ciudadanía.

El Plan Decidimos Barcelona supuso un avance muy importante y decidido hacia el empoderamiento de la ciudadanía, y la inclusión de nuevas formas de movilización ciudadana, y la suma de aportaciones y debate para la construcción de la ciudad desde diferentes ámbitos con todo el potencial que permiten las TIC y las redes que en ella se desarrollan. Por lo tanto, la Sindicatura valora positivamente su existencia, que abre múltiples posibilidades y que debería dar lugar a un alcance y eficiencia en términos de participación inéditos hasta la fecha en Barcelona.

Ahora bien, las nuevas tecnologías y el potencial de Internet no pueden asumir un protagonismo único dadas otras dinámicas que se dan en la ciudad y que no pasan necesariamente por Internet y por la grieta digital, lo que preocupa especialmente a la Sindicatura.

La ciudad tiene un 9,5 % de personas que no son usuarias de Internet; los barrios en los que la gente menos se conecta son el Carmel, Can Baró, la Marina y Sant Andreu

En febrero de 2016 se publica el informe *La grieta digital en la ciudad de Barcelona*, encargado por el Ayuntamiento de Barcelona a la Mobile World Capital Barcelona. Según dicho informe, aunque en términos generales los resultados de la ciudad son mejores que en Cataluña, España o Europa, existe una grieta digital que responde a diferentes factores. Este mismo estudio diferencia entre tres tipos de grieta digital, la de acceso (posibilidad o no de acceder a la tecnología), la de uso (saber o no utilizar la tecnología) y la calidad del uso (las capacidades de cada persona para utilizar las herramientas que ofrece la red). Así, la grieta digital tiene el origen en diferentes circunstancias, como el bajo nivel de estudios (un 25 % no utiliza nunca Internet), la edad (a partir de los 65 años) o por barrios (donde la situación socioeconómica condiciona la conexión a Internet en los hogares, por ejemplo). La ciudad tiene un 9,5 % de personas que no son usuarias de Internet, y en el intento de establecer el perfil tipo de este porcentaje, se correspondería al de una mujer de más de 65 años, de nacionalidad española, con un bajo nivel de estudios y que es trabajadora del hogar o jubilada. Los

barrios con más personas que no se conectan a Internet son el Carmel, Can Baró, la Marina y Sant Andreu.

Por lo tanto, el Ayuntamiento de Barcelona tiene que velar de forma especial con el fin de no sumar a esta grieta digital un trato diferenciado entre su población en el momento de desarrollar procesos de participación. En dicho sentido, por lo tanto, tiene que garantizar que todos los procesos de participación que se lleven a cabo incorporen la creación o habilitación de los canales que la posibiliten, atendiendo, por un lado, al artículo 14.1 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando dice que las personas físicas podrán escoger en todo momento si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no y, por otro lado, el artículo 17 de la Ley 29/2010, del Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña, que establece la necesidad de crear puntos de acceso a las entidades públicas, formar a los ciudadanos y ciudadanas o asistirlos y orientarlos en el uso de los medios electrónicos, entre otras medidas.

Durante las elecciones a la Sindicatura de Greuges no se informó de forma suficiente a la ciudadanía sobre el proceso de participación

Un ejemplo sobre el hecho de que no se ha velado de forma suficiente para garantizar el derecho a la participación de toda la ciudadanía fue el de la elección a la Sindicatura de Greuges en 2016. Por un lado, no se informó de forma suficiente a los barceloneses y barcelonesas sobre dicho proceso y la posibilidad de poder expresar su apoyo a los candidatos y candidatas. El punto m) del artículo 8 de la Ley 19/2014, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, dice que es información sujeta al régimen de transparencia cualquier materia de interés público. Por otro lado, el apoyo a los candidatos y candidatas solamente se podía realizar de forma digital, sin que se habilitaran otras alternativas. Y por último, no se informaba de la consideración que tendrían los apoyos recibidos para cada candidato o candidata. Un ejemplo en el sentido contrario ha sido el proceso de elección del Consejo Rector del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, en el que se ha realizado una importante difusión de la información en la ciudad y por varios medios, al mismo tiempo que se han habilitado diferentes formas para poder ejercer el voto.

Los ciudadanos y ciudadanas que participan en un proceso o espacio de participación deberían estar informados previamente del grado de compromiso de la Administración con sus resultados, ya sean o no vinculantes, ya sean tenidos en consideración como propuestas, por ejemplo. De la misma forma, es clave que reciban una devolución sobre los resultados de sus aportaciones.

Una cuestión pendiente de resolución por la Síndica de Greuges de Barcelona ha sido la queja presentada por tres grupos políticos (exp. 16Q1229) sobre un presunto incumplimiento de las Normas de Participación Ciudadana por el Gobierno municipal en la tramitación de los presupuestos. A pesar de que los informes solicitados por la Sindicatura de Greuges a la Secretaría Municipal y a Servicios Jurídicos fueron emitidos a principios del mes de diciembre, en el cierre del presente informe, el 31 de diciembre, todavía no han sido entregados por la Primera Tenencia de Alcaldía para que la Síndica de Greuges de Barcelona pueda pronunciarse.

En cuanto a otros ámbitos –la participación en el ámbito del urbanismo–, se hace el análisis pertinente en el capítulo 2 del presente Título.

Dos aspectos que se destacaban en el informe del año 2015 y de los que se quiere volver a hacer mención por su importancia y escaso desarrollo, es la posibilidad de celebrar consultas ciudadanas, así como la creación de espacios de intermediación para la resolución de conflictos a través de la mediación comunitaria, que se espera que puedan ser recogidos y desarrollados a partir de las nuevas Normas Reguladoras de la Participación Ciudadana.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Hacer efectiva la gratuidad del teléfono 010 en los primeros meses del año 2017.
- Dar siempre respuesta escrita a las peticiones que las personas dirigen por escrito al Ayuntamiento de Barcelona a través de los diversos medios habilitados, sin perjuicio que se puedan formular diferentes mecanismos o espacios, dentro de los plazos previstos por la normativa.
- Mejorar los mecanismos de coordinación interna con el fin de facilitar respuestas completas a la ciudadanía.
- Seguir trabajando para que la información en la página web municipal sea el máximo de fácil e intuitiva en su localización.
- Diversificar los medios para garantizar la comunicación y la información a la ciudadanía.
- Avanzar en la tarea de renovación de las Normas Reguladoras de la Participación Ciudadana para que esta sea real y efectiva.
- Garantizar que, en todos los procesos o espacios de participación, se habiliten los canales o medios necesarios para evitar el agravio de las desigualdades como consecuencia de la grieta digital.
- Desarrollar la mediación comunitaria.

Capítulos 9. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



Este año 2016, se han recibido 66 peticiones ciudadanas de intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona en cuestiones relacionadas con incidencias procedimentales.

9.1. EL NUEVO MARCO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Este año 2016 se han producido novedades legislativas en materia procedimental, dado que han entrado en vigor la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo denominada LPAC), y la Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público (en lo sucesivo denominada LRJSP). Así pues, todos los procedimientos que se iniciaron a partir del 2 de octubre de 2016 se regirán por dichas disposiciones. Tal y como menciona el propio preámbulo de ambas leyes, el legislador ha querido regular de forma separada el régimen jurídico de relaciones entre la Administración y la ciudadanía (LPAC), y el de la relación entre las administraciones públicas (LRJSP).

De la LPAC destaca su apuesta por una Administración totalmente electrónica, interconectada y transparente, que permitirá agilizar los procesos administrativos y reducir los plazos de tramitación. La LPAC, que, entre otras, deroga la Ley 11/2007, de

Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, crea la obligación de algunos sujetos de relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración (personas jurídicas; entidades sin personalidad jurídica; notarios y registradores de la propiedad y mercantiles; o los que representen a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración).

En cambio, las personas físicas podrán escoger en todo momento si se comunican con la Administración a través de medios electrónicos o no, y el medio de comunicación escogido se podrá modificar en cualquier momento.

Ahora bien, ante las dificultades tecnológicas que comporta la implementación de este nuevo modelo de gestión a las administraciones, el legislador ha pospuesto la entrada en vigor de algunos de sus preceptos, como el que se refiere al acceso general electrónico de la Administración, que producirá efectos a los dos años de la entrada en vigor de la Ley, es decir, el 2 de octubre de 2018.

Dicha apuesta para que las administraciones públicas lleven a cabo su actuación mediante procedimientos exclusivamente electrónicos está en consonancia con la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona, que prevé en el artículo 30.2 que todas las personas tienen derecho a dirigirse a la Administración municipal a través de medios electrónicos y a recibir respuesta a través de estos mismos medios.

En cuanto a los procedimientos derivados de la potestad sancionadora, así como el de responsabilidad patrimonial, la LPAC los incorpora como una especialidad dentro del procedimiento administrativo común. Ahora bien, la LRJSP establece los principios que rigen el ejercicio de dichos procedimientos.

La LPAC también deroga el Real Decreto 429/1993, que aprobaba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en Materia de Responsabilidad Patrimonial, y también el Real Decreto 1398/1993, que aprobaba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Durante un tiempo, el Ayuntamiento tramitará simultáneamente procedimientos administrativos en aplicación de la anterior Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992, y en aplicación de las vigentes leyes LPAC y LRJSP.

Se siguen detectando, en muchos supuestos, una falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos de reclamaciones o a las alegaciones

9.2. INCIDENCIAS PROCEDIMENTALES

La Sindicatura sigue detectando, en muchos supuestos, una falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos de reclamaciones o a las alegaciones que presentan ciudadanos y ciudadanas, así como dificultades en el derecho al acceso a los expedientes en los que son parte. Tanto la anterior Ley de Procedimiento Común –Ley 30/1992– como la vigente Ley 39/2015 recogen los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas, así como los de aquellos que tengan la condición de interesados en el procedimiento administrativo, a los que se reconoce expresamente el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los mencionados procedimientos (art. 53 LPAC).

Así mismo, ambas leyes mantienen la obligación de resolver de la Administración, a pesar de que la nueva LPAC incluye la excepción de dicha obligación a los procedimientos relativos al ejercicio de los derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración. Además incluye un número de supuestos tasados que, si concurren, facultarían la Administración a suspender el plazo máximo para resolver.

En uno de los supuestos que han sido objeto de supervisión por la Sindicatura de Greuges, la persona promotora de la queja acudía a la Síndica de Greuges de Barcelona para que instara al Ayuntamiento a resolver de forma inmediata un expediente administrativo que había sido iniciado a raíz de una revisión de oficio de un acuerdo de declaración de caducidad de una licencia de obras y el retorno del correspondiente importe. Una vez trasladado el acuerdo de revisión de oficio a la persona reclamante, como parte interesada, esta presentó alegaciones en cuatro ocasiones durante dos años, sin que fuesen contestadas ni constara que se hubiera resuelto el expediente de revisión de oficio. El Ayuntamiento resolvió el expediente y notificó a la persona reclamante la decisión seis meses después de haber solicitado la Síndica de Greuges de Barcelona información sobre la cuestión. La Síndica de Greuges de Barcelona consideró que tres

años sin respuesta a las alegaciones presentadas, a pesar de que después se produjera la resolución expresa y favorable a la interesada, significa una vulneración del derecho de todo ciudadano o ciudadana de ser atendido en sus peticiones y a obtener una respuesta motivada, y el incumplimiento del correlativo deber de la Administración de resolver expresamente a pesar de los efectos que pueda tener el silencio administrativo.

El Ayuntamiento de Barcelona es pionero en la utilización de las tecnologías en sus relaciones con la ciudadanía

9.3. LOS PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS EN EL AYUNTAMIENTO

Tal y como ya se ha dicho anteriormente, la nueva LPAC impulsa la comunicación por vía electrónica en sus relaciones de las personas interesadas con las administraciones públicas. Su implementación comportará profundos cambios en la cultura y las formas de actuación de la Administración. En consonancia, el Ayuntamiento, a través de un Decreto de Alcaldía del 1 de julio de 2016, aprobó la constitución de la Comisión de Transformación Digital del Ayuntamiento de Barcelona (CTDB), de carácter transversal, que tiene por objeto impulsar la transformación digital del Ayuntamiento.

No hay duda de que el Ayuntamiento de Barcelona es pionero en la utilización de las tecnologías en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas. De hecho, el 30 de enero de 2009, ya aprobó la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica. La propia exposición de motivos de la Ordenanza presumía de que: “el Ayuntamiento de Barcelona ha sido una Administración avanzada, tanto en la promoción de la sociedad de la información y el conocimiento como en la intensiva utilización de las TIC, y particularmente de Internet, como instrumento para la atención y las relaciones con los ciudadanos, la mejora de los servicios municipales (...)”. La Ordenanza, en el artículo 3 bis, determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, que tiene que sujetarse a varios principios entre los que se encuentran la accesibilidad y usabilidad, la interoperatividad y la neutralidad tecnológica.

Este año se han presentado algunas quejas que ponen en cuestión la aplicación de dichos principios. En uno de los casos expuestos, y que ha sido objeto de estudio por parte de esta institución, la persona interesada manifestaba su desacuerdo con los requisitos técnicos establecidos para poder realizar un trámite en la página web del Ayuntamiento

de Barcelona con certificado digital. Explicaba que la web del Ayuntamiento no permitía la utilización de algunos sistemas operativos, y consideraba que discriminaba a los que utilizaban un sistema operativo libre.

El Instituto Municipal de Informática, en respuesta a la Síndica de Greuges de Barcelona, mencionó los diferentes navegadores y los sistemas operativos compatibles con los requisitos técnicos del Ayuntamiento, y concluía que todos ellos permitían su utilización por la mayor parte de los navegadores utilizados por los usuarios y usuarias.

A pesar de ello, la Síndica de Greuges de Barcelona consideró que el Ayuntamiento establecía como requisitos técnicos la utilización de los navegadores y sistemas operativos mayoritarios, pero no garantizaba el principio de igualdad y neutralidad tecnológica. Y ello a pesar de la Medida de Gobierno presentada por el Consejo Plenario el 21 de julio de 2004, en la que el Ayuntamiento se comprometía a impulsar la utilización del *software* libre. Aun así, la Síndica de Greuges de Barcelona consideró oportuno mencionar que, con posterioridad a dicha Medida, el Instituto Municipal de Informática adquirió seis mil licencias de Microsoft Office en el año 2007 o la firma de un acuerdo entre Microsoft y el Ayuntamiento para impulsar la innovación tecnológica en la ciudad. Dichas acciones ponen de relieve que no se está desarrollando en su totalidad el compromiso con el *software* libre, al mismo tiempo que se genera un margen de duda razonable sobre la neutralidad tecnológica desde la que es preciso situar las administraciones públicas. Por último, es preciso mencionar la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona en el mismo sentido en el año 2012. En aquella ocasión, la Síndica de Greuges de Barcelona ya recomendó que se asegurara el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a todos los trámites de la Administración electrónica con independencia de los medios técnicos utilizados.

En muchos casos de responsabilidad patrimonial se superan de forma injustificada los plazos legalmente previstos

9.4. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En este ámbito, la mayoría de las quejas que se formulan tienen que ver con el descontento de la ciudadanía por la falta de diligencia en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial. En muchos casos se superan de forma injustificada los

plazos legamente previstos para resolver este tipo de expedientes. También tenemos que subrallar nuevamente el papel que desempeñan las compañías aseguradoras en la tramitación.

En uno de los casos que han sido supervisados por esta institución, la persona perjudicada planteaba un retraso en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial iniciado por los daños sufridos a raíz de una caída en la vía pública. El instructor del expediente informó a la Síndica de Greuges de Barcelona que el motivo del retraso era la falta de emisión del informe de la compañía aseguradora. Afirmaba no disponer de todos los elementos que le eran necesarios para resolver y que, tan pronto como recibiera el mencionado informe, se dictaría una resolución.

Corresponde al consistorio determinar si existe o no responsabilidad patrimonial, pero nunca lo que diga la aseguradora puede ser determinante

Esta institución entiende que a quien corresponde determinar si existe o no responsabilidad municipal en el daño causado es al propio Ayuntamiento. El tener contratado un seguro de cobertura para estos posibles daños es una buena práctica de responsabilidad y prevención. Pero en ningún caso el posicionamiento de la compañía aseguradora tiene que determinar sobre la existencia o no de la responsabilidad. En el marco del proceso, la compañía es parte y, por lo tanto, puede presentar alegaciones de la misma forma que puede hacerlo la persona presuntamente agraviada. En el caso objeto de la queja, si la compañía no se pronuncia después de haber sido requerida tres veces, no puede alegar indefensión, y en ningún caso se justifica una paralización de la tramitación. De acuerdo con la normativa de aplicación en la tramitación de este expediente, la Ley 30/1992, LRJPAC, y el Real Decreto 429/1993, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial, el órgano instructor del procedimiento podrá solicitar todos los informes que considere necesarios para resolver y establece un plazo no superior a un mes para que sean emitidos. A continuación se determina únicamente como preceptivo el informe del servicio cuyo funcionamiento haya provocado la presunta lesión. Así pues, el informe de la compañía aseguradora no es ni preceptivo ni vinculante para el Ayuntamiento de Barcelona.

9.5. LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ESENCIALES

Este año 2016 varios comercios de los mercados municipales han pedido la intervención de la Sindicatura. Las quejas se referían a diferentes asuntos, pero coincidían en transmitir la sensación de falta de transparencia por parte de los y las responsables municipales del Instituto Municipal de Mercados de Barcelona (en lo sucesivo denominado IMMB).

Los mercados municipales prestan un servicio público y resultan una competencia municipal obligatoria. Sus instalaciones son bienes de dominio público y su uso por parte de los vendedores y vendedoras está sujeto a autorización municipal.

La Síndica de Greuges de Barcelona ha recibido varias quejas de comercios que coincidían en la falta de transparencia por parte de los y las responsables municipales

Los comercios que se han dirigido a la Sindicatura ejercían su actividad en mercados municipales que están siendo reformados o están pendientes de actuaciones puntuales para mejorar las instalaciones.

En una de las quejas, un grupo de personas del ámbito del comercio constituido en candidatura ponía de manifiesto presuntas irregularidades relativas a la formación y acceso al censo electoral, que se habían producido en el proceso electoral de la Junta de Gobierno de la Asociación de Vendedores del Mercado. El IMMB reconoció alguna irregularidad, lo que puso de manifiesto algunos déficits en la gestión del censo de los comerciantes.

El funcionamiento de las asociaciones de vendedores y vendedoras lo regula el Ayuntamiento a través de unos estatutos tipo elaborados en el año 1978. Dichas asociaciones tienen como finalidad principal asegurar el cumplimiento de la obligación de los vendedores y vendedoras, establecida en el Texto Refundido de la Ordenanza Municipal de Mercados, de contribuir a los servicios de limpieza, conservación y vigilancia de los mercados. Por lo tanto, la pertenencia a dicha asociación es de carácter obligatorio para todo el mundo que tenga una parada en un mercado.

En el supuesto expuesto, se trataba de un proceso electoral para un mandato de cuatro años, y que tenía una especial trascendencia porque coincidía precisamente con la finalización de la reforma integral del mercado y el traslado de los vendedores y vendedoras a las nuevas paradas asignadas. La Síndica de Greuges de Barcelona consideró que era preciso revisar los estatutos tipo y adaptarlos a la realidad de los mercados. Además echó en falta una normativa electoral que precisara el proceso que tiene que seguirse en este tipo de elecciones, y trasladó al Ayuntamiento su parecer de que es preciso tutelar al máximo dichos procesos con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de todas las candidaturas.

Otra cuestión a considerar es la modificación de la terminología “asociación” para denominar esta agrupación de personas que tienen un comercio, dado que las connotaciones jurídicas de una asociación no se corresponden con la naturaleza jurídica de dichas agrupaciones de vendedores y vendedoras, y ello puede inducir a error.

Otras quejas se referían a la inquietud sobre el futuro de algunos comercios ante las reformas que se llevarían a cabo con el Plan de Reubicación y Ahuecamiento del Mercado de la Boqueria. Consideraban que dicho Plan era poco transparente y no preveía la participación de las personas que podían resultar afectadas.

También, en este ejercicio queremos referirnos a la prestación de los servicios funerarios en la ciudad. En el año anterior ya le dedicamos un apartado en el informe anual de la Sindicatura a raíz de las quejas que se habían recibido motivadas por la falta de transparencia en la contratación del servicio, así como por tarifas que se consideraban abusivas.

Vilà recomendó al Ayuntamiento que, para bajar los precios de los servicios funerarios, diera entrada a nuevos operadores

En aquella ocasión ya apuntamos la falta de adaptación de la Ordenanza Municipal de Servicios Funerarios a la normativa vigente en materia funeraria. Así mismo, se instó al Ayuntamiento de Barcelona para que actuara para influir en el coste del servicio funerario a través de la modificación de las concesiones de los tanatorios de titularidad pública, con el fin de permitir la entrada en el mercado de otros operadores, lo que tendría una incidencia directa en el coste y previsiblemente lo abarataría.

Recientemente, el Ayuntamiento ha anunciado la decisión municipal de crear una funeraria municipal, con algunas salas de vela abiertas a operadores privados. Otra medida anunciada es la modificación de la Ordenanza de Servicios Funerarios, con la finalidad de dar cumplimiento a las previsiones de la Ley 2/1997, de Servicios Funerarios de Cataluña. Esta tarea normativa ya se ha iniciado con la puesta en marcha de una consulta pública previa a través del web municipal, según dispone la Ley 39/2015, LPAC, con la finalidad de recoger la opinión de la ciudadanía y las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y los servicios municipales, especialmente cuando estas tienen la condición procedimental de personas interesadas.
- Velar por que todo escrito presentado sea objeto de resolución o respuesta escrita en tiempo y forma legal.
- En los casos de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración, activar la posterior inspección cautelar.
- Impulsar la utilización del *software* libre para la Administración electrónica en la innovación tecnológica en la ciudad.
- En materia de responsabilidad patrimonial, actuar de oficio siempre que se conozca un perjuicio de los que legamente la comporten sin esperar la solicitud de la persona perjudicada, y resolver en términos de Derecho y equidad sin vincularse al dictamen

de la compañía de seguros. Evitar que la falta o demora de emisión del informe de las compañías aseguradoras paralice la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial.

- En materia de gestión de servicios públicos, recomendar al Ayuntamiento la revisión de los estatutos tipo de las asociaciones de vendedores y vendedoras de los mercados, que datan del año 1978, y la adaptación a la realidad del funcionamiento de los mercados municipales.



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 200 quejas.

La Constitución española reconoce la libertad de empresa dentro del marco de la economía de mercado y establece que los poderes públicos garantizarán y protegerán el ejercicio y defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, si procede, de la planificación.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para promover el progreso económico y el progreso social, basados en los principios de solidaridad, cohesión, desarrollo sostenible e igualdad de oportunidades.

10.1. LICENCIAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

La Ley 16/2015, de 21 de julio, de Simplificación de la Actividad Administrativa de la Administración de la Generalitat y de los Gobiernos Locales de Cataluña y de Impulso de la Actividad Económica, pretende esclarecer los regímenes de intervención de las administraciones, relacionados con el emplazamiento del negocio o el establecimiento empresarial introduciendo una importante reducción de las cargas administrativas bajo el principio de la mínima intervención posible y la reducción de plazos.

La ley 20/2009, de 4 de diciembre, de Prevención y Control Ambiental de Actividades (PCAA), determina los regímenes básicos de intervención administrativa: la autorización, la licencia y la comunicación previa.

La Ordenanza Municipal de Actividad y de Intervención Integral de la Administración Ambiental de Barcelona (OMAIIAA), de 11 de mayo de 2001, regula los procedimientos de intervención, prevención y control de las actividades, públicas y privadas, que se realizan en el término municipal de Barcelona, de acuerdo con las normas urbanísticas, ambientales y sectoriales que les sean de aplicación.

El volumen más importante de quejas sobre licencias de actividad hace referencia a las viviendas de uso turístico

El Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Obras, Actividades y Servicios de los Entes Locales, establece la ordenación de la acción administrativa que realizan los entes locales, *per se*, o mediante los organismos autónomos y otros entes y personas públicas y privadas que dependan de ellos, en materias sobre obras públicas, intervención administrativa de la actividad de los ciudadanos y ciudadanas, fomento, así como el establecimiento y gestión, de los servicios públicos y figuras conexas.

De todas las quejas recibidas durante este año 2016 sobre licencias de actividad económica, es preciso destacar por volumen todas aquellas que se refieren a la actividad de vivienda de uso turístico, ya sea por las molestias que generan los pisos que se destinan a realizar dicha actividad a causa del tráfico constante de turistas por la finca y el cambio de hábitos horarios, dado que es gente que muchas veces viene a nuestra ciudad para salir de fiesta y no son conscientes de que los vecinos y vecinas al día siguiente seguramente que tendrán que madrugar, con el agravio añadido de que la mayoría de dichas viviendas no están lo suficientemente aisladas acústicamente, o ya sea por todos aquellos que realizan la actividad de forma irregular, es decir, sin disponer de la licencia que los habilita para alojar turistas. El grueso más considerable, sin embargo, ha sido el de las quejas que están en desacuerdo con la campaña del plan de choque municipal para la lucha contra las viviendas de uso turístico ilegales que denuncian la vulneración del derecho a la intimidad y al espacio privado y que

manifiestan que dicha situación ha generado ansiedad y desconfianza entre los propios vecinos y vecinas, lo que ha dado lugar a denuncias falsas y/o infundadas.

Esta Sindicatura ya se ha referido en los dos últimos informes anuales a este tipo de licencias de actividad (comunicaciones previas de viviendas de uso turístico), y concretamente se recomendó la elaboración de un plan de inspección con medios técnicos y humanos adecuados para ejercer un control rigurosos de dicha actividad y que la Administración pudiera reaccionar con eficacia y celeridad ante la vulneración de la normativa con el fin de ahorrar la generación de agravios a terceras personas e instó al Ayuntamiento a la utilización de la planificación urbana como instrumento preventivo. Y así es como se ha actuado durante este año 2016, aprobando el Plan Especial Urbanístico para la Regulación de las Viviendas de Uso Turístico en la Ciudad de Barcelona, de 21 de abril de 2016, mientras se está a la espera de aprobar definitivamente el Plan Especial Urbanístico para la Ordenación de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, Albergues de Juventud, Residencias Colectivas de Alojamiento Temporal y Viviendas de Uso Turístico en la Ciudad de Barcelona (PEUAT), lo que sustituirá, y también intensificando al igual que el año pasado la inspección contra las viviendas de uso turístico ilegales, ampliando el personal dedicado a dicha tarea para poder realizar una búsqueda activa en toda la ciudad y pidiendo la colaboración de los vecinos y vecinas, colaboración que consideramos que es básica para poder detectar esta oferta sumergida, económicamente insostenible e irrespetuosa con la legislación vigente.

A la Sindicatura le preocupa la afectación sobre la especulación inmobiliaria que puede tener la transmisión de la titularidad de un piso turístico en una compra-venta

La Síndica de Greuges de Barcelona, en varias ocasiones, se ha pronunciado en contra de la proliferación de las viviendas de uso turístico y, tanto en el informe del año pasado como en el anterior, se había manifestado contraria a la regulación de las viviendas de uso turístico y recomendaba ajustar la actividad a una serie de pautas, algunas de las cuales hemos podido comprobar que han sido recogidas en el texto aprobado inicialmente. A pesar de ello, la Sindicatura quiere transmitir su preocupación sobre otros aspectos derivados del régimen jurídico y de la actividad de las viviendas de uso

turístico: en primer lugar, nos preocupa la afectación sobre la especulación inmobiliaria que puede tener la transmisión de la titularidad de la actividad de vivienda de uso turístico; sabemos que todas las licencias o autorizaciones, con algunas excepciones, son susceptibles de tráfico mercantil, y en el caso de las viviendas de uso turístico, al igual que lo que ocurre con otras actividades sobre las que operan restricciones de las condiciones de implantación, su limitación conlleva un notable incremento del precio de la transacción de la actividad y, consiguientemente, un encarecimiento del precio de la vivienda, además, se trata de una actividad que no comporta ningún proyecto técnico y, por lo tanto, no requiere una obra compleja ni una inversión inicial, lo que, en definitiva, es un enriquecimiento injustificado. Según el artículo 47.8.bis del Decreto Legislativo 1/2010, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Urbanismo de Cataluña, la vivienda de uso turístico es compatible con el uso de la vivienda familiar legalmente implantado. Así pues, con el ejercicio de la actividad de vivienda de uso turístico no decae el uso de vivienda, dada dicha condición preponderante del uso de vivienda; esta Sindicatura considera que sería preciso estudiar, por lo menos, la posibilidad de restringir el régimen de transmisión de los comunicados de vivienda de uso turístico a través de la aplicación de un régimen especial. Otro aspecto en el que consideramos que debería incidir el Ayuntamiento es en el de la revisión de oficio de los comunicados de la actividad de vivienda de uso turístico en vigor, con la finalidad de detectar posibles disfunciones e irregularidades en los requisitos exigidos para la actividad. Entre otros aspectos, consideramos conveniente comprobar si se han declarado beneficios de la actividad a los efectos de comprobar si se dan las circunstancias para iniciar un expediente contradictorio que declare la caducidad de la actividad fundamentada en la inactividad, si la documentación aportada en el marco de la tramitación administrativa es correcta y completa, incluyendo la que justifica el abono de la tasa administrativa y si se puede haber incurrido en alguna falsedad en la declaración responsable de la persona titular de la vivienda de uso turístico, especialmente la relativa al requisito de comunicación previa a la comunidad de propietarios y propietarias. Por último, valoramos que sería preciso estudiar la posibilidad de establecer fórmulas tributarias específicas para dicha actividad, que repercuten directamente en la Hacienda municipal con el objetivo finalista de compensar la minoración de la oferta de alquiler ordinario, lo que tiene repercusión en la demanda de vivienda protegida.

Otro tipo de quejas que es preciso enumerar son las que se refieren a la actividad de los clubs de cannabis, concretamente las quejas recibidas en relación con la regulación municipal de los locales de consumo de cannabis.

La Síndica de Greuges de Barcelona valora positivamente la aprobación del Plan Especial Urbanístico para la Ordenación Territorial de los Clubs y Asociaciones de Consumidores de Cannabis en la Ciudad de Barcelona, del 10 de junio de 2016. Dicho instrumento introduce criterios estrictamente urbanísticos que tienen por objeto establecer los requisitos para poder compatibilizar el derecho de asociación de las personas consumidoras de cannabis con el ejercicio de otros derechos fundamentales, como son la integridad física y moral, la protección de la salud y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado. El Plan Especial Urbanístico impone condiciones que tienen como finalidad la protección medioambiental y la salud, como la evacuación de humos a través de chimeneas o la implantación de una doble puerta de acceso al local. Esta Sindicatura valora de forma muy positiva la imposición de dicho criterio técnico, dado que había recibido varias quejas relacionadas con las molestias por los olores que se desprenden de dicha actividad, dado que se trata de locales en los que se fuma de forma continuada, que producen un humo considerado como contaminante. También se valora positivamente las condiciones de emplazamiento aprobadas. Con la nueva regulación, las distancias respecto de otros equipamientos de usos colectivos que se consideran protegidos son menos restrictivas que las que se recogían en el texto aprobado inicialmente, lo que permite la continuación de la actividad de muchos de los clubs y asociaciones que ya operaban en la ciudad, manteniendo las actividades existentes en régimen de disconformidad (las que no cumplen con el régimen de distancias mínimas), y requiriendo a las actividades en situación de fuera de ordenación (las que cumplan con los requerimientos técnicos) un plazo de 18 meses para que las adecuen.

Es preciso simplificar al máximo los procesos disciplinarios y sancionadores que se deriven de la actuación inspectora

Como recomendaciones generales en materia de licencias de actividad económica, insistimos en la necesaria simplificación al máximo de los procesos disciplinarios y sancionadores que se derivan de la actuación inspectora, y la imposición de medidas

cautelares con el fin de que esta sea más eficaz y cesen las molestias que normalmente generan las viviendas de uso turístico y las asociaciones de cannabis a los vecinos y vecinas, como actividades de las que hemos recibido más quejas este año. También la recomendación de mantener informados a los vecinos y vecinas promotores de las quejas sobre las diferentes actuaciones municipales derivadas de su denuncia con el fin de mejorar su confianza y hacer una Administración municipal más cercana a la ciudadanía.

10.2. LICENCIAS DE OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO

La Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, y con carácter estatal, se refiere a los títulos que habilitan para el uso común especial de los bienes de dominio público y determina que, cuando se efectúe con instalaciones desmontables o bienes muebles, tienen que estar sujetas a autorización. También prevé que las autorizaciones se otorguen a quien presente una petición que reúna las condiciones, a excepción de si, por cualquier circunstancia, se encontrara limitado su número, en cuyo caso tienen que otorgarse en régimen de concurrencia o mediante sorteo si no se tuvieran que valorar condiciones especiales en las personas solicitantes.

El Decreto 336/1998, que aprueba el Reglamento del Patrimonio de los Entes Locales en Cataluña, también recoge la previsión de otorgamiento de autorización de los bienes de uso común especial y establece que, si las personas solicitantes son más de una, hay que tener en cuenta los principios de objetividad, publicidad y concurrencia.

La Ordenanza de Terrazas pretende favorecer el equilibrio entre los usos de los establecimientos y los usos colectivos del espacio público

La Ordenanza de Terrazas, aprobada por el Plenario del Consejo Municipal en sesión de 20 de diciembre de 2013 y modificada en la sesión celebrada el 1 de abril de 2016, establece una serie de requisitos para la utilización de los bienes de dominio público y, especialmente, el régimen de autorización previa para la ocupación de los espacios de uso público, al mismo tiempo que pretende favorecer el equilibrio entre los usos de las terrazas y los usos colectivos del espacio público, con el fin de garantizar, por un lado, la calidad de los espacios para el vecindario y para la ciudadanía, así como la

convivencia ciudadana, y, por otro lado, el apoyo y promoción de la actividad económica de los sectores de restauración y asimilados.

En dicha materia, durante el año 2016, se han recibido quejas que hacen referencia a la nueva regulación de ocupación del espacio público por terrazas de locales de restauración presentadas por las propias personas titulares de las actividades que están en desacuerdo y aquellos que han sufrido una reducción y/o retirada de mesas y sillas, la presentada por el Gremio de Restauradores de Barcelona sobre el proceso participativo para la regulación de las terrazas en general y especialmente en el paseo Fabra i Puig y los espacios públicos del Heron City, las que denuncia el exceso de ocupación por parte de algunos locales y las molestias generadas por las terrazas y la falta de aceptación de las denuncias de este tipo por vía telemática.

Esta Sindicatura, al mismo tiempo que es conocedora que el Gobierno está estudiando y analizando la posible modificación de la Ordenanza de Terrazas, valora favorablemente su aplicación con el fin de dar el menor margen posible a la discrecionalidad y ejercer de forma clara el control ante las ilegalidades detectadas, al mismo tiempo recuerda que la permisibilidad a las personas infractoras supone un agravio frente aquellas que están cumpliendo la normativa. Es preciso, pero, acabar la elaboración y aprobación de los decretos de terrazas para solucionar, lo antes posible, los conflictos de concurrencia que se producen en muchos de estos espacios singulares; de hecho, algunas empresas de restauración ya habían denunciado la vulneración de los principios que tienen que regir una buena Administración por lo que se refiere a la distribución del espacio público.

Es preciso velar por el respeto al derecho de la ciudadanía al descanso en horario nocturno y a un uso del espacio público para deambular libremente

En cuanto a las recomendaciones generales en materia de licencias de ocupación del espacio público, la Síndica de Greuges de Barcelona se reitera en la recomendación del año pasado de velar por el respeto al derecho de la ciudadanía al descanso en horario nocturno y a un uso prioritario del espacio público para deambular libremente, sin perjuicio de los derechos de las empresas de restauración, y añade que se tomen medidas rigurosas ante los establecimientos incumplidores y molestos, y que, de acuerdo con las previsiones de la Ordenanza de Terrazas, se advierte a las personas

titulares que en el caso de reiteración en la infracción no se les renovará la licencia de forma automática, y que se acepten todas las denuncias recibidas por vía telemática que afectan a un derecho general como es la accesibilidad en la vía pública, sin discriminación en razón del uso de los medios electrónicos; este año se han estimado tres quejas por la falta de admisión de reclamaciones por sobreocupación de acera formuladas por vía telemática (IRIS).

10.3. ATENCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA, OMIC, ARBITRAJE DE CONSUMO

La Constitución establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y de las usuarias protegiendo su seguridad, su salud y los legítimos intereses económicos.

El Estatuto de Autonomía de Catalunya reconoce el derecho de las personas consumidoras y usuarias a recibir una información veraz y que se entienda sobre las características y los precios de los productos y servicios, a un régimen de garantías de los productos adquiridos y de los suministros contratados y a la protección de sus intereses económicos ante las conductas abusivas, negligentes o fraudulentas, y establece que los poderes públicos garantizarán la existencia de instrumentos de mediación y arbitraje en materia de consumo y promoverán su conocimiento y utilización.

Por otro lado, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad vincula el Ayuntamiento, en el límite de sus competencias, a velar por la protección de las personas consumidoras.

Se ha puesto de manifiesto la falta de actuación municipal para corregir las molestias que la distribución de gas butano a pie de calle origina en la ciudadanía

En cuanto a las quejas estimadas, es preciso destacar las cuatro que se refieren a las malas prácticas utilizadas por algunos repartidores de bombonas de gas butano, y en las que se ha puesto de manifiesto la falta de actuación municipal para corregir las

molestias que la distribución en la calle de gas butano origina a la ciudadanía, así como la mala práctica de algunos repartidores de pedir un precio por encima del que está regulado por la Administración.

Otro tipo de queja que también se ha estimado ha sido la relativa a una denuncia de la vulneración del derecho de admisión en un establecimiento de pública concurrencia en el que el Ayuntamiento se había inhibido de sus competencias inspectoras y sancionadoras.

Un tema tratado aparte es el de los excesivos costes de los servicios funerarios (ver el capítulo 9.5).

Las conclusiones derivadas de las decisiones dictadas sobre dicha materia son que es preciso que el Ayuntamiento haga uso de las competencias de que dispone en materia de comercio y consumo y que, si es preciso con la ayuda de la Agencia Catalana de Consumo o con aquellos otros recursos que considere convenientes, inspeccione y controle las malas prácticas descritas anteriormente de algunos repartidores de bombonas de gas butano y acuerde, si es necesario, con las empresas distribuidoras las actuaciones a emprender o los protocolos que sean necesarios y, si procede, que se regule otro sistema de distribución inmediato, pero con las debidas garantías para los clientes y clientas y para la ciudadanía en general; es preciso recordar que las actuaciones recomendadas no pueden obviar el conocer o corregir, si procede, las condiciones de trabajo de los repartidores a pie de calle y a domicilio de bombonas de gas butano.

En cuanto a la denuncia sobre el derecho de admisión, y que ya se había tratado anteriormente en esta Sindicatura, el Ayuntamiento debe recordar que tiene la obligación, ante una denuncia de este tipo, de iniciar un procedimiento comprobador y, si procede, sancionar la conducta contraria a Derecho; se ha recomendado al Ayuntamiento que elabore un protocolo de actuación en casos de denuncia por vulneración del derecho de admisión con fundamentación discriminatoria, que incluya la práctica mediadora de tal forma que ofrezca garantías a la persona denunciante de que la conducta reprochada se corregirá o será sancionada de conformidad con las disposiciones legales.

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Agilizar la creación y puesta en servicio de una funeraria municipal, y otras medidas como la inspección activa de consumo para favorecer el ajuste de precios de los servicios.
- Ampliar las medidas de control y las fiscales sobre las viviendas de uso turístico con el fin de compensar todo lo que sea posible los perjuicios al vecindario.
- Estudiar fórmulas para contrarrestar la especulación inmobiliaria que puede tener la transmisión de la titularidad de la actividad de vivienda de uso turístico, y estudiar la reversión de las licencias.
- Controlar exhaustivamente, por interés de la salud y tranquilidad de las ciudadanas y ciudadanos, las actividades pseudoasociativas de los clubs de cannabis.
- Priorizar en el uso del espacio público los intereses de las personas viandantes en todo momento, y el descanso del vecindario en horario nocturno en la concesión y regulación de las terrazas de establecimientos de bebidas y restauración.

Capítulo 11. LA FUNCIÓN PÚBLICA Y EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 35 quejas.

De forma genérica se conoce como función pública la actividad laboral del conjunto de personas que trabajan en el ámbito de la Administración pública, a la que han accedido de acuerdo con los principios de publicidad, mérito y capacidad, y reciben a cambio una remuneración económica.

La exposición de motivos del Texto Único de la Ley de la Función Pública de la Administración de la Generalitat de Catalunya, aplicable también al personal al servicio de las corporaciones locales, establece que las políticas de personal de la Administración pública enfatizarán entre los trabajadores y trabajadoras públicas “los valores de autorresponsabilidad hacia el propio trabajo, de orientación hacia el ciudadano y hacia la calidad y mejora del trabajo a realizar, así como a la innovación y austeridad en el gasto público como medios para responder a los requerimientos que la sociedad de nuestro país pide” y más adelante define los principios que rigen la ordenación de la función pública, “como son los de legalidad, objetividad, economía, eficacia y eficiencia, así como la actuación personal como son los de diligencia, profesionalidad, imparcialidad y sometimiento a la ley”.

Dichos principios, de forma más sucinta, también aparecen descritos en el artículo 51 de la Carta Municipal de Barcelona.

Si la actuación municipal no es respetuosa con los derechos fundamentales y las libertades del personal público, este puede solicitar el amparo de la Síndica de Greuges de Barcelona

Normalmente la exposición de motivos de los textos legislativos pasa desapercibida pero en dichos preámbulos es donde se define y se condensa la voluntad del legislador a justificar la regulación de una determinada materia y establecer cuáles son los principios inspiradores que tienen que servir para aplicar e interpretar el texto dispositivo. En momentos de cambios permanentes y de una cierta convulsión en el ámbito de la Administración pública, resulta recomendable releer las exposiciones de motivos y refrescar los principios y valores en los que se inspiran.

Los trabajadores y trabajadoras de las administraciones públicas disponen de organizaciones sindicales para reivindicar y defender sus derechos reconocidos e incorporar, si procede, el reclamar nuevos derechos y mejoras en las condiciones de trabajo. Sin embargo, los trabajadores y trabajadoras públicas también pueden acudir a la Síndica de Greuges de Barcelona si entienden que la actuación municipal no es respetuosa con sus derechos fundamentales y las libertades contenidas en la Constitución y las leyes.

Durante el año 2016 las reclamaciones presentadas en materia de función pública municipal no han sido muy numerosas, unas a título individual y otras en favor de colectivos de trabajadores y trabajadoras municipales.

De las quejas colectivas resueltas durante el año 2016, queremos destacar dos por su importancia dado que superan el mero interés personal de quien las ha presentado.

La primera de ellas ha sido presentada por la delegación de Comisiones Obreras a la empresa municipal Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) en nombre del colectivo de trabajadores y trabajadoras vigilantes de las zonas azules de estacionamiento de vehículos y de las grúas municipales. En el escrito de queja, presentado en febrero de 2014, se decía que desde el año 2012 este colectivo había sufrido 83 agresiones verbales y físicas por parte de personas que se consideraban molestas por la actividad profesional del personal vigilante. Con el fin de disuadir y evitar más agresiones, habían solicitado al Ayuntamiento el reconocimiento de agentes de la autoridad dado que las sanciones por agresiones a estos son más rigurosas.

La información municipal solicitada tardó 19 meses a ser entregada a la Síndica de Greuges de Barcelona a pesar de las continuas reclamaciones efectuadas. Ello equivale a una falta de respuesta y dificulta el cumplimiento del mandato recibido del Consejo Municipal, y así lo manifestó la Síndica de Greuges de Barcelona en su decisión dirigida a los organismos municipales concernidos.

En el informe entregado a la Síndica de Greuges de Barcelona por B:SM, se relatan las diferentes actuaciones realizadas que van desde las gestiones próximas a la patronal española de estacionamientos y garajes para hacer valer su influencia para conseguir la consideración de los trabajadores y trabajadoras como agentes de la autoridad, la

realización de formación y la adopción de protocolos y medidas para evitar y afrontar las agresiones, hasta el acompañamiento y apoyo al personal víctima de agresión.

La Sindicatura ha pedido que las personas vigilantes del Área Verde y Azul de estacionamiento sean consideradas agentes de la autoridad

La normativa vigente reserva la condición de agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones a aquellos trabajadores y trabajadoras que realicen funciones públicas y tengan la consideración formal de personal funcionario. La Síndica de Greuges de Barcelona entiende que los y las vigilantes de los estacionamientos en la vía pública con horario regulado cumplen las funciones propias de la Guardia Urbana, en este caso asignadas a personal auxiliar, tal y como establece el artículo 96 de la Carta Municipal de Barcelona. Sin embargo, a dichos trabajadores y trabajadoras –por el hecho de no haber accedido a sus lugares de trabajo siguiendo los procedimientos de selección establecidos en la legislación de la función pública– el Ayuntamiento no les ha podido reconocer la condición de funcionarios y funcionarias públicas y la relación laboral es de personal laboral contratado por la empresa municipal B:SM.

La jurisprudencia, interpretando el artículo 24 del Código Penal, considera *funcionario público* “persona que por disposición inmediata de la Ley o por elección o nombramiento de autoridad competentes participe en el ejercicio de funciones públicas”. Se trata, pues, de una medida de amparo al personal que realiza funciones de interés público sujeto a jerarquía de la autoridad pública.

A otros profesionales que no forman parte del funcionariado, sometidos a riesgos de agresiones, les ha sido reconocida la condición de agentes de la autoridad. Por ejemplo, los empleados y empleadas de las empresas de transporte público regular cuando realizan funciones de vigilancia de cumplimiento de las normas por parte de las personas usuarias y los y las agentes de seguridad privada en actividades de seguridad en cooperación y bajo el mando de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Por todo ello, la Síndica de Greuges de Barcelona considera que los y las vigilantes de los estacionamientos en la vía pública deberían ser titulares de la protección penal especial en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia ha recomendado a la Tenencia de Alcaldía de Trabajo, Economía y Planificación Estratégica la elaboración

de un informe jurídico para valorar la posibilidad de otorgar la condición de agentes de la autoridad al cuerpo de auxiliares de la Guardia Urbana de Barcelona, e incorporar dicho reconocimiento en la Ley de la Carta Municipal. Igualmente ha recomendado que se realice una consulta a la Dirección General de la Función Pública con el fin de conocer la posibilidad de conceder el reconocimiento de trabajadores y trabajadoras públicos al colectivo reclamante.

En el momento de redactar el presente informe, la Síndica de Greuges de Barcelona sigue a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a sus consideraciones, si bien tiene constancia de que el Ayuntamiento está buscando una solución.

La segunda de las quejas que queremos destacar de forma especial tiene relación con la posibilidad del pase a segunda actividad de los miembros de la Guardia Urbana declarados en situación de incapacidad permanente en grado de total. La queja fue presentada en nombre de la Asociación para la Integración Laboral del Policía Local con Discapacidad por un antiguo miembro de la Guardia Urbana despedido del cuerpo por encontrarse en situación de incapacidad total permanente derivada de lesiones sufridas en ejercicio de su actividad profesional.

El reclamante considera que el hecho de que el correspondiente Reglamento de la Guardia Urbana de Barcelona solamente reconozca el pase a segunda actividad a las personas declaradas en situación de invalidez parcial, es contrario a la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España, a las que reconoce el derecho a trabajar en igualdad de condiciones con las otras, y que promueve el derecho al trabajo también a aquellas personas que adquieren una discapacidad durante la ocupación.

El establecimiento de dicha condición es una decisión discrecional del Ayuntamiento de Barcelona desde el momento en que la Ley catalana de Policías Locales reconoce el pase a segunda actividad de los policías por razón de edad o dictamen médico, no antes de los 57 años, “de acuerdo con lo que dispone en el respectivo reglamento municipal”.

Una comisión municipal estudia las posibilidades de compatibilizar la situación de incapacidad permanente con la condición de funcionario público

El Ayuntamiento, en la información entregada a la Síndica de Greuges de Barcelona, manifiesta que en marzo de 2015 se constituyó una comisión técnica para el estudio de las posibilidades de compatibilizar la situación de incapacidad permanente con la condición de funcionario público en activo, comisión que emitió su informe en el mes de noviembre de 2016, pero en el momento de redactar el presente informe, todavía no había sido entregado a la Síndica de Greuges de Barcelona. El Ayuntamiento añade que el reconocimiento del derecho a la segunda actividad de los y las miembros de la Guardia Urbana declarados con incapacidad permanente total es contrario a las normas del Estatuto Básico de Ocupación Pública y, en el caso de que la incapacidad permanente será de grado absoluta, el trabajo sería incompatible con la pensión de invalidez absoluta, lo que crearía un régimen discriminatorio respecto del resto de trabajadores y trabajadoras.

La Síndica de Greuges de Barcelona considera que las posibles situaciones de agravios con otros trabajadores y trabajadoras podrían ser tratadas en el marco de los acuerdos de las condiciones laborales y los convenios laborales. Por otro lado, y dado que el Ayuntamiento pide a las empresas contratistas medidas sociales, como la contratación de personas con dificultades de inserción laboral y riesgo de exclusión social, la Síndica de Greuges de Barcelona pide al Ayuntamiento un comportamiento coherente con dichas medidas en su propia política de recursos humanos.

En consecuencia, la Síndica de Greuges de Barcelona recomienda al Ayuntamiento que, lo antes posible, estudie hacer compatible la situación de incapacidad permanente en grado de total con el derecho al trabajo en el ámbito municipal y que además revise el Reglamento de Segunda Actividad de la Guardia Urbana. La Sindicatura está a la espera de recibir la respuesta del Ayuntamiento a dichas consideraciones.

En fechas inmediatas a la finalización del año 2016, han pedido la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona el sindicato CGT y tres personas más por disconformidad con la valoración realizada del currículum vitae y de la entrevista personal en el proceso de selección de personas candidatas para formar parte de cinco bolsas de trabajo del Ayuntamiento. Las quejas se encuentran en tramitación y la Síndica de Greuges de Barcelona adoptará su decisión durante el año 2017.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Promover el reconocimiento de la condición de agentes de la autoridad al personal auxiliar de la Guardia Urbana encargado de la vigilancia del estacionamiento, encomendándoles las consecuentes funciones y formándolos a tales efectos.
- Revisar el Reglamento de Segunda Actividad de la Guardia Urbana, con el fin de determinar los puestos de trabajo compatibles con declaraciones de incapacidad y elaborar la relación de otros puestos de trabajo del ámbito municipal que podrían ser ocupados por personas declaradas en situación de invalidez permanente total para la profesión habitual.

Capítulo 12. HACIENDA MUNICIPAL



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 97 quejas.

12.1. SOBRE EL IMPUESTO DE INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (PLUSVALÍA)

La actuación iniciada por la Síndica de Greuges de Barcelona en el año 2012 relacionada con la queja n.º 12Q/964 sobre la concepción y aplicación del denominado Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, conocido como *impuesto de plusvalía*, sigue abierta. (Consultar los antecedentes en el capítulo 3 del Título II del informe correspondiente al año 2015.)

La Síndica de Greuges de Barcelona ha dicho que el impuesto de plusvalía tiene que aplicarse “considerando el incremento real del valor del terreno de naturaleza urbana, atendiendo a la situación comprobada del mercado inmobiliario, y aceptando, si procede, la inexistencia del hecho impositivo con independencia de cuál haya sido la razón de la transmisión del bien inmueble”. Tratándose de un impuesto creado por el Estado pero de gestión municipal, la Síndica de Greuges de Barcelona sugirió al Ayuntamiento que pidiera informe al Consejo Tributario en aplicación de lo que prevé la Carta Municipal y se dirigió a la institución del Defensor del Pueblo para que estudiara una posible acción de inconstitucionalidad.

La Síndica de Greuges de Barcelona dice que el impuesto de plusvalía tiene que aplicarse considerando el incremento real del valor del terreno de naturaleza urbana

Transcurridos cuatro años desde la decisión de la Síndica de Greuges de Barcelona, el Ayuntamiento no ha dado respuesta a la decisión de la Síndica de Greuges de Barcelona, a pesar de las continuas reclamaciones. La institución del Defensor del Pueblo, por el contrario, nos ha ido informando de las actuaciones que realiza como consecuencia de nuestra decisión.

Así, en el año 2013 se dirigió a la Secretaría de Estado de Hacienda. Ante las inconcretas respuestas obtenidas y como consecuencia de las consideraciones formuladas por la Síndica de Greuges de Barcelona, en el mes de abril de 2015 el Defensor del Pueblo recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda lo siguiente:

- “Modificar los artículos 201 a 110 del real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, para acomodar la base imponible y liquidable del Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, a la obtención de una plusvalía real.
- Aprobar supuesto de no sujeción al Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, para los casos en que no exista incremento en el valor del terreno, en aplicación del principio de capacidad contributiva y de la inexistencia del hecho imponible.”

En el mes de octubre de 2015 el Defensor del Pueblo nos comunicó que, nuevamente, la Secretaría de Estado de Hacienda en su nueva respuesta no esclarecía la cuestión planteada y que se volvía a pedir aclaraciones a las recomendaciones realizadas.

El 30 de marzo de 2016 la titular de la institución, Soledad Becerril, nos informa de la respuesta recibida de la Secretaría de Estado de Hacienda que no desvirtúa las recomendaciones formuladas y por lo tanto, nuevamente, estas han sido reiteradas.

La última comunicación de la Defensora del Pueblo es del 14 de octubre de 2016. En dicha comunicación nos informa que la Secretaría de Estado de Hacienda considera que la aceptación de las consideraciones de la institución del Defensor obligaría a una reforma legal en el marco de la financiación de las haciendas locales. En el momento de redactar la respuesta, el Gobierno del Estado se encontraba en funciones y, por lo tanto, sin capacidad de iniciativa legislativa. En consecuencia, la Defensora del Pueblo consideró que procedía la suspensión de sus actuaciones hasta el momento en que el Gobierno constituido reprendiera sus funciones en plenitud.

Hasta este momento se han conseguido reformas legales en materia de plusvalía y se ha declarado la exención del impuesto en determinadas situaciones de dación de viviendas en pago de deudas hipotecarias, y la aprobación de coeficientes reductores de valores catastrales que se han aplicado en ponencias que entraron en vigor entre los años 2006 a 2009, como consecuencia de las recomendaciones realizadas.

Siguiendo en el ámbito del impuesto de plusvalía, es preciso dejar constancia de la modificación operada en la correspondiente ordenanza municipal en el sentido de flexibilizar los requisitos para aplicar la bonificación del 95 % en la cuota del impuesto en el caso de transmisiones *mortis causa* a favor de la descendencia de la persona propietaria difunta.

La aplicación de la bonificación se condicionaba al hecho de que el bien transmitido hubiera sido el domicilio habitual de la persona causante hasta cualquier día de los dos años anteriores de la muerte y no hubiera estado cedido a terceros.

Una ciudadana solicitó la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona porque no se podía acoger a la bonificación dado que su difunta madre, por ser totalmente dependiente, había estado ingresada en una residencia asistida desde hacía cuatro años.

La Síndica de Greuges de Barcelona consideró que dichos requisitos habían quedado desfasados por la realidad social dado que a menudo las personas propietarias se veían obligadas a dejar su casa, a causa de salud y dependencia, para instalarse en residencias asistidas o de familiares y que dicha situación se prolongaba durante períodos muy superiores a los dos años.

La Síndica de Greuges de Barcelona recomendó al Ayuntamiento que modificara los requisitos en un sentido menos restrictivo inspirándose en la Ley catalana que regula el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, que prevé la reducción de dicho impuesto y establece un límite de 10 años a los y las causantes con el último domicilio no coincidente con el del inmueble objeto de transmisión, limitación que no opera si el último domicilio ha sido un centro residencial o sociosanitario.

La recomendación de la Síndica de Greuges de Barcelona coincidió, prácticamente, con la modificación, por iniciativa municipal, de la Ordenanza Fiscal 1.3, de forma que el plazo ha sido prolongado hasta los 10 años anteriores a la muerte del o la causante. También se permite la cesión de la vivienda a terceros mediante el pago de un alquiler social gestionado por la Bolsa de la Vivienda de Alquiler de Barcelona.

La promotora de la queja nos ha informado de que el Ayuntamiento le ha reconocido el derecho de devolución del 95 % de la cuota del impuesto de plusvalía.

12.2. NOTIFICACIONES DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE HACIENDA

Los problemas originados por el sistema de notificaciones de los actos derivados de las actuaciones de la Hacienda municipal son, como cada año, motivo de queja habitual.

Como ya se dijo en la actuación monográfica del año 2012 sobre esta materia, no parece ser que, en el conjunto de las actuaciones del Instituto Municipal de Hacienda, el problema sea especialmente significativo, pero sí lo es respecto del conjunto de las reclamaciones recibidas en la oficina de la Sindicatura de Greuges por el malestar y la indignación que ocasiona en las personas afectadas sobre todo cuando la falta de conocimiento de los actos provoca la pérdida de reducciones en el pago de sanciones y el embargo de los saldos de las cuentas bancarias.

Más allá de los errores que se pueden producir en la gestión, es preciso tener en cuenta que a esta percepción de la ciudadanía puede contribuir:

- El hecho de que en el imaginario colectivo está instaurado el sistema de notificación mediante el correo certificado cuando resulta que en este caso no es de aplicación.
- El hecho de que las notificaciones tienen que entregarse en mano, personalmente, mediante dos intentos y, si no es posible, con la publicación en el Tablón Edictal Único (TEU) o en el *Boletín Oficial del Estado*. En dicho sentido, la entrada en vigor de la nueva Ley de Procedimiento 39/2015 no ha significado ninguna novedad.
- La negativa de la Administración a utilizar los buzones colectivos de las comunidades vecinales ante la posible afectación del derecho a la protección de datos personales.
- La falta de acceso a los buzones en algunas fincas, ordinariamente, dado que las personas residentes no facilitan el acceso al agente notificador.
- Los errores derivados de la falta de actualización de algunos padrones, por ejemplo, el Registro de Vehículos y Conductores de la Dirección General de Tráfico, actualización que corre a cargo de la persona titular del vehículos y de la personas titular de la licencia para conducir.

Los problemas derivados del sistema de notificaciones, que en ocasiones no llegan a la persona destinataria, siguen siendo motivo de queja

Una posible solución es realizar las notificaciones mediante el sistema informático haciendo uso del correo electrónico, opción que solamente resulta de obligada aceptación para las empresas y los y las profesionales dedicados a la gestión, pero no para las personas particulares.

Con cierta frecuencia, los notificadores dejan constancia de la imposibilidad de llevar a cabo la notificación porque el acceso al domicilio o a los buzones se encuentra vedado. En dicho sentido, es preciso recordar el artículo 34 del Reglamento de Servicios Postales, aprobado por el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, establece que el bloque o bloques de buzones (*casilleros*, lo denomina) tienen que instalarse en un lugar de fácil acceso. Igualmente, prevé la posibilidad de que, en las viviendas unifamiliares o locales comerciales o industriales independientes, la entrega se pueda realizar en un buzón situado cerca de la primera puerta de entrada o encima de ella, de forma que se pueda realizar el depósito de los envíos desde el vial público.

Por otro lado, la Síndica de Greuges de Barcelona ha dicho que es preciso hacer uso de toda la amplitud del horario previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la contratación del servicio de notificaciones del Instituto Municipal de Hacienda y que es, en el caso de las personas físicas, de 9:00 h a 14:00 h y de 14:00 h a 21:00 h.

Después de la aprobación de dichos pliegos de condiciones, ha entrado en vigor la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas. Para la práctica de las notificaciones en papel establece que en el caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las 15:00 h, el segundo intento se realizará después de las 15:00 h y viceversa, dejando en todo caso como mínimo un margen de tres horas entre los dos intentos. Será preciso, pues, adaptar la práctica notificadora al precepto legal.

En cualquier caso, es preciso seguir perseverando en los controles de calidad en los procesos de notificación, especialmente en los casos de discrepancia con la persona destinataria.

12.3. SIMPLIFICACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Un ciudadano con un determinado grado de discapacidad solicitó al Ayuntamiento la entrega de la tarjeta de aparcamiento y lo consiguió. El grado de discapacidad acreditado lo hacía también beneficiario de la exención en el pago del Impuesto sobre Vehículos de Transmisión Mecánica (IVTM). A pesar de ello, tuvo que solicitar expresamente la mencionada exención y tuvo que aportar, nuevamente, información de la que ya disponía el Ayuntamiento.

Solicitada la intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona, se estimó la queja y se recomendó al Área de Trabajo, Economía y Planificación Estratégica y al Área de Derechos Sociales que se estudiara la implantación de un procedimiento simplificado para la obtención de aquellos beneficios en los que se den las circunstancias de concurrencia simultánea de los requisitos de otorgamiento.

El Instituto Municipal de Hacienda, coincide con la recomendación de la Síndica de Greuges de Barcelona y manifiesta que se estudiará “la posibilidad de que la petición de la tarjeta de aparcamiento, se utilizara como solicitud de exención del IVTM”. El Instituto Municipal de Hacienda añade que contactará con el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad para ver las posibilidades a tales efectos.

12.4. EMBARGO DE CUENTAS BANCARIAS DE DEUDORES TRIBUTARIOS Y SITUACIONES DE INSOLVENCIA

Durante el año 2016 han seguido acudiendo a la Síndica de Greuges de Barcelona ciudadanos y ciudadanas que, siendo deudores tributarios y encontrándose en una situación de grave precariedad económica, han visto embargados los saldos de sus cuentas corrientes o temen que ello se produzca. Esta situación ya se trató en nuestros informes de los años 2014 y 2015 (ver los capítulos correspondientes de las ediciones disponibles en la página web <sindicadegreugesbcn.cat>).

Se han detectado casos de personas deudoras con el Instituto Municipal de Hacienda que se encuentran en una precaria situación económica

Es preciso decir que se constata una mejor predisposición y sensibilidad por parte del Instituto Municipal de Hacienda para estudiar las situaciones que conozca de percepción de ingresos no embargables, con el fin de dejar en suspenso el proceso de cobro por la vía de apremio, y se han llegado a devolver los importes embargados de cuentas con saldos provenientes de dichos ingresos.

Sin embargo, queremos dejar constancia de dos circunstancias pendientes de afrontar:

- En nuestro informe del año 2015, se recomendaba que desde la Hacienda municipal se ofreciera a la persona deudora, coincidiendo con el inicio del procedimiento de apremio, la posibilidad de informar y documentar sobre la situación de precariedad económica cuando esta se detecte, y no informar simplemente del mecanismo de pago fraccionado de la deuda. Es preciso decir que nos siguen llegando personas deudoras en situación de grave precariedad económica que solamente han sido informadas del procedimiento del pago fraccionado.
- Se detectan personas deudoras en situación de grave precariedad económica, sin disponibilidad económica para hacerse cargo de los gastos ordinarios de subsistencia pero que técnicamente no pueden ser consideradas insolventes porque son propietarias de la vivienda habitual o de otra propiedad inmobiliaria sin valor de mercado. Técnicamente, pues, es posible proseguir con el procedimiento de apremio hasta llegar a embargar y ejecutar sus propiedades para garantizar la deuda municipal. Es preciso encontrar una solución de suspensión del procedimiento para estos supuestos de insolvencia material mientras no vengan a mejor fortuna.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Garantizar en las notificaciones el uso de la amplitud horaria de mañana y tarde para las notificaciones que prevé el Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego que tendrá que adaptarse a las vigentes previsiones de la normativa en materia de procedimiento administrativo común reciente.
- Perseverar en los controles de calidad de la actividad notificadora, especialmente en los casos de discrepancia con la persona destinataria del hecho a notificar.
- Coordinar la tramitación de la petición de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, con la solicitud de exención del IVTM.
- Ofrecer a la persona deudora del IMH, coincidiendo con el inicio del procedimiento de apremio, la posibilidad de informarse y documentar su situación de precariedad económica a los efectos de no empeorar su situación económica.

Capítulo 13. SERVICIOS SOCIALES



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 150 quejas.

La Carta Municipal de Barcelona (CMB), en el artículo 107.3 relaciona las funciones que, en materia de servicios sociales, tiene el Ayuntamiento de Barcelona y que son, entre otras, la programación, prestación y gestión de los servicios sociales de atención primaria, así como de los servicios especializados correspondientes al segundo nivel, y –mediante el Consorcio de Servicios Sociales– el tercer nivel, según la relación establecida en la legislación vigente en el momento de aprobarse la Carta.

Nuevamente se quiere poner un énfasis especial en el aspecto ya indicado en anteriores informes sobre la conveniencia de que el Ayuntamiento de Barcelona impulse la asunción de la planificación, titularidad y gestión de los servicios sociales de segundo nivel obteniendo el traspaso de los recursos correspondientes a su territorio que todavía gestiona la Administración de la Generalitat, y que promueva la compleción del tercer nivel para poder garantizar la atención a aquellas personas que viven en Barcelona y que necesitan recursos en dichos ámbitos, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo que

establece la Carta. La Ley 12/2007, de Servicios Sociales, define los servicios sociales especializados como aquellos que se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades para dar respuesta a situaciones que requieren una especialización técnica o la disposición de determinados recursos. Ellos se pueden prestar mediante centros, servicios, programas y recursos dirigidos a personas y colectivos con necesidades específicas de atención. Los servicios a los que se refiere el artículo 107 de la Carta Municipal de Barcelona, que obliga al Ayuntamiento a programar, prestar y gestionar, son:

En el primer nivel:

- Servicios básicos o de atención social primaria.
- Servicios de atención domiciliaria.
- Servicios residenciales de estancia limitada.
- Servicios de comedor.
- Servicios de asesoramiento técnico de atención social primaria.
- Servicios de centros abiertos para niños y niñas y adolescentes.

En el segundo nivel:

- Servicios de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA).
- Servicios de apoyo a la integración laboral de personas discapacitadas (SSIL).
- Servicios de atención precoz.
- Servicios de centros ocupacionales para personas con discapacidad.
- Viviendas con servicios comunes para personas con discapacidad.
- Servicios de transporte adaptado.
- Servicios de centros de día para personas mayores.
- Servicios de centros residenciales para personas mayores.
- Viviendas tuteladas para personas mayores.
- Servicios de centros de día de atención a toxicómanos.

La Ley 12/2007, de Servicios Sociales, también prevé en el artículo 87.3 la posibilidad de que los municipios puedan asumir funciones de inspección, mediante un convenio con la Administración de la Generalitat, y que el Ayuntamiento de Barcelona podría instar.

En el ámbito de los servicios sociales especializados, la Síndica de Greuges de Barcelona subraya principalmente los relacionados con la atención a las personas mayores, la dependencia y la atención de menores de edad extranjeros indocumentados y no acompañados de personas adultas responsables. En relación con los recursos residenciales para personas mayores, es preciso tener en cuenta el crecimiento de la población en la franja de edad a partir de los 65 años, tanto por el incremento de la esperanza de vida como por el envejecimiento del conjunto de la población. Aunque desde el Servicio de Acogida de Urgencia para Personas Mayores (SAUV), en los casos

de los que ha tenido conocimiento la Sindicatura, se ha trabajado de forma protocolizada e intensiva con el fin de dar respuesta y garantizar los recursos adecuados en aquellas situaciones que así lo requerían; el hecho de que en situaciones ordinarias tenga que atenderse el curso de las dilatadas listas de espera para acceder a plazas públicas residenciales indica un déficit que el consistorio no puede ignorar y sobre el cual, por lo tanto, tiene que planificar para un futuro a corto y medio plazo.

Muchas personas mayores, en situación de dependencia, se ven obligadas a realizar unos trámites demasiado largos para acceder al servicio

En el área de atención a la infancia y adolescencia, es preciso hacer constar la incongruencia que tendría la consolidación del proyecto de traspasar los servicios de atención a la infancia y adolescencia (EAIA), que son de plena competencia municipal según la Carta Municipal de Barcelona, al Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona, organismo en el que el Ayuntamiento tiene representación minoritaria.

Un importante número de personas mayores de la ciudad, así como en otras franjas de edad, se encuentran en situación de dependencia, por cuyo motivo reciben atención por parte del programa de dependencia o bien la han solicitado (según datos del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona de septiembre de 2015, habían 164.637 solicitudes de valoración de grado, y 26.472 personas que ya eran beneficiarias). Con el fin de poder acceder a los recursos vinculados a la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD), aquellos barceloneses y barcelonesas que quieren optar a ello se ven obligados a realizar unos largos trámites y que implican tres servicios, habitualmente el centro de servicios sociales (CSS) del territorio, el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona y finalmente el Departamento de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya. Después de seguir este circuito, las personas solicitantes reciben resoluciones en las que aparecen numerosas referencias legales pero que no están motivadas, de forma que se podrían crear situaciones de indefensión jurídica. Por dicho motivo, se ha recomendado que desde el Ayuntamiento, y concretamente desde el Área de Derechos Sociales, se inste a las administraciones implicadas para que las resoluciones contengan la motivación fáctica y jurídica necesaria que sirva de base a la decisión de la Administración.

Se ha recomendado al Ayuntamiento que destine más recursos en la atención de los y las menores indocumentados y no acompañados

La atención a menores de edad extranjeros indocumentados y no acompañados de personas adultas responsables fue motivo de diferentes quejas en 2015 y 2016, y generó una actuación de oficio el 2016. La Síndica de Greuges de Barcelona entiende que, si bien el Ayuntamiento de Barcelona aplica el protocolo existente establecido por la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) y dispone de profesionales específicos que atienden los y las menores en dicha situación (Servicio de Detección e Intervención), sería necesario poner más énfasis en la responsabilidad municipal dado que la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, considera la Administración local parte básica del sistema de protección de menores, que regula la competencia en la prevención y la intervención en situaciones de riesgo. Por dicho motivo, la Síndica de Greuges de Barcelona recomienda al Área de Derechos Sociales que promueva el incremento de los recursos destinados a la atención de dicho colectivo y que se vele por una adecuada vinculación de los y las menores con los centros de servicios sociales para prevenir situaciones de riesgo al cumplir la mayoría de edad, y también que exista una coordinación con la DGAIA para elaborar, si procede, un nuevo protocolo en el ámbito de la ciudad de Barcelona.

Desde el Área de Derechos Sociales y desde el Instituto Municipal de Servicios Sociales, se ha informado, en el decurso del 2016, que se está actuando con el fin de asumir competencias en los servicios sociales especializados y que se trabaja con el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya por lo que se refiere su despliegue según lo que prevé la Carta Municipal. La Sindicatura valora positivamente esta voluntad y estará atenta al proceso que se siga con el fin de valorar su efectividad y resultados.

En relación con los servicios sociales básicos, estos generan un significativo porcentaje de las quejas recibidas en la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Y tal y como ya se ha manifestado en diferentes decisiones y se explicitaba en el informe de 2015, la Síndica de Greuges de Barcelona es conocedora y reconocedora de la calidad técnica de los y las profesionales que trabajan en los centros de servicios sociales, así como de la

presión asistencial con que desarrollan su tarea diariamente. Por lo tanto, es preciso incidir en otros aspectos cuando se buscan las causas de las personas que son atendidas en ellos, y se observa una coyuntura multifactorial de la que la única cara visible resulta ser un o una profesional referente de la persona usuaria en el CSS que – paradójicamente– es quien vela por su bienestar.

Los servicios sociales básicos, que en el caso de Barcelona se prestan a través de los centros de servicios sociales (CSS), tienen asignadas múltiples funciones, dado que, según establece el artículo 17 de la Ley 12/2007, de Servicios Sociales, tienen que detectar situaciones de necesidad, ofrecer información, orientación y asesoramiento, realizar diagnósticos sociales, proponer y establecer programas individuales de atención, actuar preventivamente, realizar tratamiento social, intervenir en situaciones de riesgo social, impulsar proyectos comunitarios, prestar servicios de ayuda a domicilio, gestionar prestaciones de urgencia social, gestionar la tramitación de prestaciones económicas, coordinarse con otros servicios, y un largo etcétera que incluye las grandes responsabilidades establecidas en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, y en la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia.

La crisis ha tenido un fuerte impacto sobre los servicios sociales, con nuevos colectivos y nuevas demandas que atender

Es de sobra conocido el impacto que la crisis económica ha tenido en los servicios sociales de la ciudad, con la llegada de nuevos colectivos (que cada vez son menos nuevos) que han llegado con nuevas demandas, nuevos niveles de formación y también de una justa exigencia sobre sus derechos, unos derechos que los servicios sociales no siempre están dotados para poder garantizar. A ello hay que añadir una presión que ya viene de años anteriores y que es la del volumen de personas solicitantes o beneficiarias de la dependencia. La creciente pobreza energética y los esfuerzos de las administraciones y del propio Ayuntamiento de Barcelona para abordarla también han generado nuevos trámites a asumir por parte del CSS. La situación de precariedad habitacional y la asistencia en situaciones de desahucio, en circunstancias de máxima tensión, el fondo de ayuda de emergencia social para niños y niñas de 0 a 16 años y otras ayudas, tan necesarias para poder abordar la actual situación y las necesidades más

básicas, entre muchos otros elementos, han podido generar una presión y una sobrecarga de la que se hacían eco los medios de comunicación a mediados de año, en relación tanto con el CSS como con los Equipos de la Infancia y la Adolescencia (EAIA).

Dicha presión no debería recaer únicamente en los servicios sociales, sino que, como se plantea más adelante, es preciso realizar un amplio enfoque por el que otros sectores de la Administración asuman un papel más activo.

Desde el Ayuntamiento de Barcelona se ha asumido esta situación y durante el año 2016 se han convocado bolsas de trabajo para poder reparar esta situación, que consisten en 150 técnicos/técnicas medios/as en educación social y 100 técnicos /técnicas en trabajo social. Estas convocatorias se han realizado atendiendo a lo previsto en el artículo 27.1 del Acuerdo de Condiciones Reguladoras de las Condiciones de Trabajo de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Barcelona, que prevé la constitución de bolsas de trabajo para supuestos de necesidades de personal urgentes e inaplazables que afecten a los servicios públicos esenciales. La consideración de los servicios sociales municipales como servicios públicos esenciales pone de manifiesto la relevancia dada a estos servicios por el consistorio y, por lo tanto, a la importante tarea que se desarrolla atendiendo a miles de personas en sus necesidades más básicas. Esta importancia también ha quedado reflejada en el Contrato Programa 2016-2019, pactado entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que ha permitido incrementar de forma sustancial el presupuesto destinado a los servicios sociales y que revertirá, entre otros, en el Servicio de Atención Domiciliaria de Personas con Dependencia, en la atención a personas sin hogar y en la mejora de las ratios de profesionales en los CSS y EAIA.

La voluntad municipal de dar respuesta a las necesidades sociales y la profesionalidad de los técnicos y técnicas del ámbito social tienen que encontrarse de forma que reviertan en una importante mejora de la calidad de la atención, ajustando el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios prestados a la realidad actual. Este reto de futuro se está trabajando a partir del proceso de reflexión y acción sobre los centros de servicios sociales “Impulsem”, que esta Sindicatura celebra y sobre el que se estará expectante.

Uno de los desafíos más importantes que plantean los servicios sociales municipales, por el volumen de personas que atienden y las horas de servicio que se prestan, es el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), que justamente por el volumen de los servicios prestados y la complejidad en la gestión diaria genera incidencias, con más o menos impacto en la vida de las personas afectadas, pero está constatado que es preciso seguir trabajando para mejorar el servicio. Dicho servicio es desarrollado por empresas prestadoras pero el Ayuntamiento de Barcelona es el responsable de su calidad y, por lo tanto, tiene que disponer de los mecanismos que permitan una adecuada supervisión, con el fin de garantizar un adecuado servicio. Un aspecto que suscita la insatisfacción de la ciudadanía que disfruta del servicio es la falta de transparencia en los servicios de copago, de los que las personas usuarias no reciben recibos detallados. Estos y otros asuntos que surgen en relación con la prestación del SAD deberían poder ser contrastados con una detallada relación de las condiciones del servicio. En la ciudad de Barcelona, el SAD se regula a través del documento “Condiciones de los servicios de atención personal y cuidado del hogar de los servicios sociales de atención domiciliaria”. Este documento, si bien enmarca el servicio, no especifica de forma lo suficientemente precisa la variedad de situaciones y factores que pueden intervenir en las situaciones atendidas. Por lo tanto, desde esta Sindicatura, se ha recomendado al Ayuntamiento la creación de un Reglamento consensuado y aprobado formalmente. Dicho Reglamento, además, atendiendo a la normativa de transparencia, debería ser accesible a través de los diferentes medios previstos.

Muchas de las personas que se quejan de los servicios sociales es sobre el escaso acceso a la información

Las quejas recibidas en la Sindicatura incorporan, en numerosas ocasiones, informaciones sobre el escaso acceso a la información que tienen las personas que se dirigen a los servicios sociales, desde diferentes perspectivas. Por un lado, las personas que se dirigen a los centros de servicios sociales con el fin de solicitar una ayuda económica para poder hacerse cargo de algún gasto que no pueden asumir, no disponen de información previa sobre si pueden acceder o no a ella, lo que en muchas ocasiones crea una sensación de subjetividad e incluso de arbitrariedad en las decisiones que se toman desde los centros. El artículo 26 de la Ley 12/2007, de Servicios Sociales, dice que las actuaciones de los servicios sociales garantizarán la integridad de las

intervenciones, aplicarán los recursos de la forma más adecuada, y también especifica que corresponde a las administraciones públicas la valoración de las situaciones de necesidad de las personas. En dicho sentido, el Instituto Municipal de Servicios Sociales elaboró en 2015 el documento “Ayudas orientadas al apoyo económico de inclusión. Criterios técnicos para su otorgamiento desde los Servicios Sociales Básicos”, revisión de otro documento de 2011, una guía de uso interno y que sirve de referencia a los y las profesionales de los centros con el fin de conseguir un máximo de objetividad con los mismos criterios en toda la ciudad, en su intervención. Pero la Ley 12/2007, de Servicios Sociales, en su artículo 10, también establece el derecho a la información en el ámbito de los servicios sociales. Por lo tanto, desde la Sindicatura se alienta al Ayuntamiento de Barcelona a establecer unas bases de referencia para regular las ayudas económicas puntuales, tal y como se ha hecho en ocasiones anteriores, con el fin de garantizar la plena objetividad y la información a la ciudadanía. Los servicios sociales tienen que estar en consonancia con el grado de madurez democrática de la ciudad y la orientación a la plena transparencia. Es preciso superar definitivamente el asistencialismo para pasar a la universalidad, y a la garantía de derechos.

Las administraciones públicas tienen que garantizar que las personas se puedan relacionar con ellas a través de los medios electrónicos

Por otro lado, también se ha tenido conocimiento de situaciones en la que habían presentado escritos las personas que hacían uso de los servicios sociales y que no han recibido ninguna respuesta escrita. Algunos de estos escritos planteaban solicitudes de cambio de profesional, pero no todas han sido atendidas y en algunos casos no se ha producido el cambio de profesional. El artículo 10.e de la Ley 12/2007, de Servicios Sociales, establece el derecho a presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones, y recibir una respuesta dentro del período establecido legalmente. Y el artículo 9.e determina el derecho a tener asignado un o una profesional de referencia y a cambiarlo, si procede, de acuerdo con las posibilidades del área básica de servicios sociales. Por lo tanto, es preciso dar una respuesta positiva a los cambios de referente planteados, entendiendo que la composición de los centros de servicios sociales de la ciudad posibilitan dicha opción y es preciso que esta respuesta, y cualquier otra que se haya presentado por escrito, sea también una respuesta escrita, teniendo en cuenta tanto la propia normativa de los servicios sociales, como el hecho de

que estos, como Administración pública, están también en los aspectos formales, sometidos a la normativa de procedimiento administrativo común.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común en las Administraciones Públicas, en su artículo 12.1 establece que las administraciones tienen que garantizar que las personas interesadas se puedan relacionar con la Administración a través de medios electrónicos, poniendo a su disposición los canales de acceso y sistemas y aplicaciones que sean necesarios. En el sistema de acceso a los CSS vemos que, si bien la centralita telefónica de servicios sociales permite concertar hora telefónicamente o dejar mensajes telefónicos a los y las profesionales de referencia, no se facilita la dirección electrónica de los centros para que se pueda hacer llegar una copia de documentación a los CSS o para otras finalidades, ni se puede contactar directamente con las recepciones ni mucho menos con los y las profesionales de los respectivos centros de servicios sociales. Las dificultades y la demora en la atención y respuesta de los mensajes recibidos de los ciudadanos y ciudadanas mediante la centralita de servicios sociales, preocupa a esta Sindicatura, como ya se puso de manifiesto en la actuación de oficio que sobre la actuación telefónica y presencial en los centros de servicios sociales municipales se concluyó en el último año. En aquel momento, entre otras recomendaciones, se pidió al IMSS la introducción de mejoras en el servicio telefónico de acceso a los centros de servicios sociales y que las personas usuarias pudieran disponer de mecanismos para tener constancia de las llamadas efectuadas. Desde la gerencia competente en aquel momento se contestó que se tendrían en cuenta las recomendaciones efectuadas con el fin de mejorar la atención y prestación de servicios para la ciudadanía, pero siguen dirigiéndose ciudadanos y ciudadanas a la Sindicatura que exponen dificultades de acceso y respuesta de los mensajes telefónicos dados. Entendemos que los servicios sociales tienen que adaptarse a las nuevas tecnologías, con el fin de facilitar el acceso a la ciudadanía y dar pleno cumplimiento a la normativa existente.

Algunas personas sin hogar han manifestado su queja por la falta de calidad de algunos de los servicios, como albergues o comedores

La atención a las personas sin hogar preocupa de forma importante a esta Sindicatura. Parece ser que se constata el incremento de personas que pernoctan en la vía pública y,

en paralelo, también vemos aquellas personas o familias que disponen de un hogar de forma muy precaria, con diferentes modalidades, y que constituye una población muy vulnerable que en cualquier momento puede llegar a encontrarse sin un techo.

Llegan a la Sindicatura principalmente dos tipos de quejas en relación con las personas sin hogar. Por un lado, las de aquellas personas que hace uso de servicios municipales, como albergues o comedores, y que manifiestan su inquietud por la falta de calidad de algunos de estos servicios y/o por la excesiva rigidez en su funcionamiento, tema todavía en estudio por parte de esta institución. Por otro lado, aquellos barceloneses y barcelonesas que a menudo se encuentran con personas absolutamente desvalidas y deterioradas en la calle, con situaciones que se cronifican y que permanecen sin solución durante años. Desde la Sindicatura se ha constatado que, en dichas situaciones, a pesar del conocimiento que de ellas tienen los equipos municipales y la intervención realizada, es extremadamente difícil encontrar una solución, ya sea por las dificultades existentes al articular la oferta de recursos (de diferentes ámbitos) en el momento oportuno, o por los límites en la intervención a partir de las posibilidades legales existentes. Por dicho motivo, la Síndica de Greuges de Barcelona recomienda que se tomen las acciones de coordinación entre los servicios de la administraciones que procedan con el fin de poder garantizar una atención adecuada a dichas personas, sobre las que, si procede, es necesario intensificar la actuación.

Este año el Ayuntamiento de Barcelona ha hecho público el Plan de Lucha contra el Sinhogarismo de Barcelona 2016-2020, que permitirá ampliar los recursos destinados a este colectivo, tanto de profesionales como de equipamientos, al mismo tiempo que también se ampliará el programa de *housing first*, defendido y propuesto por la Sindicatura en los años anteriores y que tiene que posibilitar el inicio de un nuevo proyecto vital en personas que se encuentran en situación de carencia habitacional desde hace tiempo. El Plan también incorpora la previsión de crecimiento del Equipo de Salud Mental en Sin Hogar. Será importante realizar el seguimiento del programa y su impacto, tanto en la situación del colectivo de personas sin hogar en la ciudad, como en lo que se refiere a situaciones concretas y particulares, teniendo en cuenta que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad establece, en su artículo IV, la protección de los colectivos y ciudadanos y ciudadanas más vulnerables,

que tienen derecho a disponer de medidas específicas de protección y todas aquellas indispensables para facilitar su integración sea cual sea la causa de su vulnerabilidad.

Una de las actuaciones para luchar contra el sinhogarismo es ampliar el programa housing first, tal y como se ha sugerido desde la Sindicatura

Pero las situaciones de vulnerabilidad y la dimensión de las desigualdades sociales no se pueden abordar únicamente desde la atención directa de los servicios sociales, a nivel individual y/o familiar, dado que las causas que las originan y las consecuencias que generan son fruto del funcionamiento del modelo económico y social.

En el informe de 2015 de la Síndica de Greuges de Barcelona se hacía referencia a los datos revelados por el Barómetro de la Infancia y las Familias en Barcelona 2014, que aportaba unas cifras preocupantes sobre la desigualdad económica en la ciudad, con unos índices de hogares con niños y niñas con problemas concretos de carencia material severa del 14,2 %, lo que se traducía en un importante número de menores de 16 años en situación de pobreza energética, dificultades para poder disfrutar de actividades en el tiempo libre, o para mantener una adecuada alimentación, entre otros. El Barómetro indicaba que los barrios con más dificultades se encuentran en los distritos de Ciutat Vella, Nou Barris, Sants-Montjuïc, Sant Martí y Sant Andreu.

Las desigualdades entre los barrios provocan que la esperanza de vida pueda ser, en el caso más extremo de 11 años de diferencia

La Agència de Salut Pública de Barcelona publicó el informe “La salud en Barcelona 2015”, en el que a través del análisis del contexto socioeconómico y físico, así como con datos concretos sobre la salud, y con ayuda de la matriz Urban HEART, permite evidenciar las desigualdades en salud en los barrios, y se llega, en el caso más extremo, a 11 años de diferencia en la esperanza de vida, en función del barrio donde se nace. Estos barrios se encuentran en los distritos anteriormente mencionados.

El Ayuntamiento de Barcelona también ha elaborado el Índice Sintético de Desarrollo / Vulnerabilidad Social de Barcelona, 2011-2015, en el que ha tenido en cuenta indicadores de salud, educación y situación económica familiar. Los resultados de este índice vuelven a indicar los distritos anteriormente mencionados. También ha

presentado, en el marco del Consejo Municipal de Bienestar Social, los primeros resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida de las Personas Usuarias de los Centros de Servicios Sociales. Para dicha encuesta se han tenido en cuenta muchos indicadores que revelan, nuevamente, el importante peso de la desigualdad en algunos barrios y distritos de la ciudad.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en 1990 (A/RES/45/86), argumentaba que, para conseguir la justicia social, era preciso formular un amplio enfoque respecto del bienestar social en el proceso de desarrollo, que incorporara políticas de desarrollo económica y social, mejor integradas, y que se reforzaran mutuamente. En dicho sentido, el Plan de Barrios 2016-2019, que se ha puesto en marcha, tiene que poder incidir más en la equidad entre barrios y sus habitantes. De forma diferente, pero en la misma línea, la actuación por parte de los servicios sociales con abordajes grupales o comunitarios va más allá de una acción depositada únicamente en el individuo y las familias y permite una mirada más amplia y transversal en el origen y la solución de los problemas. La situación actual del CSS permite conceder poco espacio a dichos tipos de intervención. Se espera que los procesos puestos en marcha y el incremento de ratios previsto incidan en este aspecto tan importante.

La Síndica de Greuges de Barcelona cree que el Ayuntamiento actúa lentamente y de forma poco coordinada en los casos de síndrome de Diógenes

La Carta Municipal de Barcelona, en su artículo 107.1, establece que la actividad de prestación de los servicios sociales contribuirá a hacer real y efectiva la igualdad garantizando y facilitando a todos los ciudadanos y ciudadanas el acceso a los servicios que tiendan a favorecer un desarrollo libre y pleno de la persona y de los colectivos, especialmente en el caso de limitaciones y carencias. Es preciso promover la prevención y eliminación de las causas que llevan a la marginación y conseguir la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas favoreciendo la solidaridad y la participación.

Para finalizar el presente capítulo, se quiere hacer mención del conocimiento que se ha tenido, durante el año 2016, sobre diferentes casos en los que, dándose situaciones de personas que acumulan y/o personas afectadas por el síndrome de Diógenes, la Administración municipal ha tenido una actuación lenta y poco coordinada. Por dicho

motivo, se ha abierto un expediente de oficio que permita conocer en profundidad cómo se abordan dichas situaciones en todos los distritos de la ciudad, y sobre las cuales se prevé que se expongan las conclusiones en el informe anual de 2017.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Avanzar en la compleción de la red y la asunción de servicios sociales de segundo nivel asumidos en la Carta Municipal como responsabilidad propia. De forma prioritaria, en los recursos asistenciales de niños y niñas y de personas mayores, como franjas más vulnerables del abanico del ciclo vital.
- Instar a las administraciones implicadas en las prestaciones de servicios para la autonomía personal y la dependencia a motivar debidamente las resoluciones de la LAPAD y a complementar las prestaciones de la dependencia.
- Mejorar la vinculación de los y las menores extranjeros que no tienen lazos familiares en Barcelona con los servicios sociales para prevenir situaciones de riesgo cuando dejen de estar tutelados por la Generalitat, así como la coordinación con la DGAIA en la intervención en dicho colectivo, y elaborar, si procede, un nuevo protocolo de atención en la ciudad.
- Seguir trabajando en el proceso “Impulsem” a los efectos de mejorar los servicios y la calidad de la atención prestada, dando un impulso especial al trabajo grupal y comunitario.
- Promover la elaboración detallada de un Reglamento del Servicio de Atención Domiciliaria, consensuado y aprobado por el Consejo Municipal.
- Establecer unas bases de referencia que regulen las ayudas económicas prestadas desde los CSS y que dicha información esté al alcance de la ciudadanía.
- Garantizar la respuesta escrita en todos los escritos presentados por los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los servicios sociales, así como asegurar el cambio de referente cuando así se solicite.

- Impulsar la introducción de las nuevas tecnologías para acceder a los servicios sociales municipales.
- Garantizar la adecuada atención a las personas sin techo cuando aparecen dificultades en la intervención, y emprender las acciones de coordinación necesarias entre las diferentes administraciones responsables.
- Ampliar los recursos de alojamiento asistencial para aquellas situaciones de exclusión residencial que no se ajusten al régimen jurídico del parque de viviendas de protección oficial dirigido a todas las personas empadronadas en Barcelona, sin discriminación por origen ni situación administrativa.

Capítulo 14.CIUDADANÍA, VECINDAD E INMIGRACIÓN



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 32 quejas.

14.1. VECINDAD

Este año 2016, de nuevo se han dirigido a la Sindicatura de Greuges algunos ciudadanos y ciudadanas que estaban disconformes con la gestión del Padrón Municipal de Habitantes.

En algunos casos se trataba de poner de manifiesto dificultades derivadas de la gestión en sí, así como de los requisitos que se exigen para realizar los trámites. En una de las peticiones de intervención de la Síndica de Greuges de Barcelona, una ciudadana pedía empadronarse en el domicilio familiar del cual era propietaria a título sucesorio. Pero en los registros informáticos municipales constaba un usufructo de la vivienda a favor de otro miembro de la familia, por cuyo motivo se le exigió acreditar el consentimiento de este. Según manifestaba la interesada, había aportado al Ayuntamiento el documento

oficial que acreditaba la muerte de aquel familiar. A pesar de ello, el Ayuntamiento seguía dificultando el alta.

Ahora bien, al margen de este tipo de quejas referidas a la gestión del Padrón Municipal de Habitantes, en el presente apartado queremos referirnos a la incidencia que tiene el empadronamiento como requisito para obtener ayudas familiares en aquellos núcleos familiares con menores que se encuentran en régimen de guarda y custodia compartida. Han sido varios los supuestos en los que se han planteado en esta institución y que han sido estudiados desde la perspectiva de las áreas que gestionaban las prestaciones o las ayudas.

El Padrón tiene como objetivo determinar las personas que viven en un municipio; la problemática surge cuando es un requisito para pedir una ayuda

El Padrón Municipal de Habitantes tiene como finalidad determinar el número de personas que viven en un municipio. Así pues, parece lógico que los niños y niñas, aunque compartan su convivencia en las dos unidades familiares, únicamente puedan estar empadronados en uno de los dos núcleos convivenciales.

La problemática se presenta cuando el empadronamiento es un requisito para obtener una determinada ayuda social o económica.

En uno de los supuestos objeto de estudio, se denegó a uno de los progenitores la posibilidad de obtener una ayuda económica de la campaña “Vacaciones de verano 2016”. El promotor de la queja tenía dos hijas menores de edad en régimen de custodia compartida y, por cuestiones de organización familiar, el empadronamiento de las menores constaba en el domicilio de la madre. Para obtener la ayuda municipal se tenía en consideración el indicador de renta de suficiencia (IRS) según los ingresos familiares y los miembros empadronados. El Ayuntamiento alegaba que, en los casos de custodia compartida, se podría dar el caso de duplicidad en el otorgamiento de la ayuda, dado que solamente un miembro, en todo tipo de familia, podía calcularse una vez para contabilizar el IRS en un núcleo familiar. Por ello, el algoritmo que permite deducir la cifra final de la ayuda que se otorga solamente tiene presente el núcleo donde el niño o la niña está empadronado.

El criterio escogido por el área gestora de la ayuda discrimina de forma clara al promotor de la queja, que, a pesar de tener períodos de convivencia con las menores en igualdad de condiciones que la otra progenitora, no puede optar a la ayuda.

Otras entidades, como el Consorcio de la Vivienda de Barcelona, modificaron los criterios y ahora, en su Registro de Solicitantes y Adjudicación de Viviendas, ya prevén la posibilidad de que los padres y madres que tienen la custodia compartida de sus hijos e hijas, presentando la documentación que así lo acredite, puedan inscribirlos en dos unidades de convivencia al mismo tiempo.

Últimamente se ha producido un significativo incremento del régimen de guarda y custodia compartida. Desde la Sindicatura se considera que sería preciso adecuar los criterios de las ayudas a estos nuevos modelos familiares. Se trata de una circunstancia que, por el momento, de ninguna forma queda reflejada en el Padrón Municipal de Habitantes, por cuyo motivo dicho instrumento no puede servir como requisito acreditativo. En los núcleos familiares en lo que se produzca dicha situación, los padres y madres deberían poder acreditarla y el Ayuntamiento debería tenerlo en consideración.

La Síndica de Greuges de Barcelona no ha podido cerrar la queja de unos comercios del Port Vell por la falta de colaboración de los órganos competentes

14.2. INMIGRACIÓN

En este año 2016 tenemos que referirnos nuevamente a la venta ambulante no autorizada en espacios públicos, conocida popularmente como *top manta*.

En el informe del año anterior ya comentamos la queja que un grupo de comercios del Port Vell de Barcelona había trasladado a la Síndica de Greuges de Barcelona, por la competencia desleal y por la pasividad de las administraciones con la venta irregular masiva que se estaba llevando a cabo en el Port.

Según las personas reclamantes, la falta de entendimiento entre los y las representantes políticos de las diferentes administraciones afectadas comportaba una inhibición de sus responsabilidades y un desgobierno en el Port de Barcelona.

A pesar de que la queja de los establecimientos comerciales se formuló en el año 2015, en momento de cerrar el presente informe esta Sindicatura no ha podido emitir una decisión, dada la falta de colaboración de los órganos a los que se ha solicitado información.

La venta ambulante no autorizada es un fenómeno global que se da principalmente en las ciudades que tienen una gran afluencia de turistas, como es el caso de Barcelona, y que tiene varias vertientes.

Por un lado, se puede considerar un problema social, si tenemos en consideración que en el último escalón de este fenómeno, los vendedores o “manteros” a menudo son personas inmigradas y en situación administrativa irregular que ejercen la actividad movidas por la necesidad de obtener ingresos como medio de supervivencia. No tienen oportunidad de acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones que las personas nacionales o residentes, y esta debilidad implica que muchas veces sean víctimas de redes de explotación.

El top manta se puede considerar un problema social, al mismo tiempo que es una actividad que ejerce una competencia desleal

Por otro lado, este fenómeno tiene una cierta incidencia económica, dado que los beneficios que obtienen con la venta no tributan y pasan a formar parte de la economía sumergida. Así mismo, ejercer una competencia desleal sobre el colectivo de vendedores y vendedoras autorizados, que se ven perjudicados por la presencia masiva de vendedores, generalmente, de productos falsificados importados o manufacturados por otras personas intermediarias que se lucran del comercio irregular.

En el año 2015, con el endurecimiento de las políticas contra esta actividad, la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, indicó la venta ambulante como una infracción leve contra el orden público. Así, el artículo 37 del mencionado texto normativo, que enumera dicha tipología de infracciones, en su apartado 7 dispone: “la ocupación de la vía pública con infracción de lo dispuesto por la Ley o contra la decisión adoptada en aplicación de aquella por la autoridad competente. Se entenderá incluida en dicho supuesto la ocupación de la vía pública para la venta

ambulante no autorizada”, y prevé para dicha conducta una sanción de entre 100 y 600 euros.

El Ayuntamiento de Barcelona también prohíbe la venta ambulante no autorizada en la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona, en el artículo 49, y fundamenta la regulación en la protección de la salubridad, el uso racional y ordenado de la vía pública, y la salvaguarda de la seguridad pública, y además, si procede, de la protección de las propiedades industrial e intelectual, la competencia leal en la economía de mercado y los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

El conjunto de dicha regulación todavía castiga más al colectivo de personas que ejercen la venta ambulante no autorizada. Como ya hemos indicado, a menudo se trata de una actividad de subsistencia realizada por personas inmigrantes que no tienen regularizada su estancia en nuestro país, y que seguramente tendrán muchas dificultades para regularizarla en aplicación de las políticas de inmigración. Ahora, la tipificación de dichas conductas en el orden penal y de orden público puede generar más obstáculos a sus posibilidades de obtener el permiso de residencia.

A menudo, la venta ambulante no autorizada es una actividad de subsistencia realizada por personas inmigrantes

Así mismo, y en la misma línea de endurecimiento, el 1 de julio de 2015, entró en vigor la Ley Orgánica 1/2015, de Modificación del Código Penal, en la que la venta ambulante pasa a ser considerada también como un delito. El artículo 274, que trata sobre los delitos contra las marcas, los nombres comerciales y los rótulos de establecimientos, en el apartado 3 dispone que “la venta ambulante u ocasional de los productos a los que se refieren los anteriores apartados (falsificados) será castigada con la pena de cárcel de seis meses a dos años. Sin embargo, dadas las características del culpable y la reducida cuantía del beneficio económico obtenido o que se hubiera podido obtener (...) el juez podrá imponer la pena de multa de uno a seis meses o trabajos en beneficio de la comunidad de treinta y un días a sesenta días”. Esta tipificación penal además de desmesurada parece ir dirigida a estigmatizar y perjudicar el proyecto migratorio de las personas inmigrantes que practican esta forma de subsistencia.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona se ha pronunciado en varias ocasiones, y ha manifestado su consideración de que se trata de un problema que tiene que ser resuelto con iniciativas sociales y laborales, y no policiales, y mucho menos penales, cuando las personas implicadas se encuentran en riesgo de exclusión. Las medidas coactivas, además de poco dignas, especialmente la persecución policial, sirven únicamente para erradicar la conducta de forma momentánea, pero no abordan las causas que la originan, que es la situación administrativa irregular en la que se encuentran inmersos la mayoría de los “manteros”. Es preciso dar un paso más allá y conseguir un compromiso firme de los y las representantes políticos competentes de forma que las autoridades estatales que controlan fronteras y administran las autorizaciones de residencia y trabajo asuman el problema y decidan qué medios de subsistencia tienen que tener estas personas que luchan por sobrevivir y que se han refugiado entre nosotros para superar situaciones de persecución o miseria en los países de origen.

El Ayuntamiento, este año 2016, ha presentado un Plan de Choque Contra la Venta Irregular en la Calle que recoge actuaciones policiales para intentar mantener el orden en el espacio público, principalmente en el Port Vell, así como varias actuaciones de carácter social, y el refuerzo de itinerarios de inclusión social a través de soluciones laborales para este colectivo.

La extranjería y la inmigración no han sido objeto de ningún otro tipo de queja.

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Velar por que los niños y niñas en situación de custodia compartida y sus familias no resulten discriminadas en la aplicación de los precios públicos, o en la prelación de acceso a los servicios municipales, por el hecho de considerar como referencia el domicilio de empadronamiento.
- Velar por que el Plan de Choque Contra la Venta Irregular en la Calle, que recoge actuaciones policiales para intentar mantener el orden en el espacio público, no criminalice el hecho inmigratorio ni lo presente como una actividad incívica.

Capítulo 15. SALUD PÚBLICA



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 35 quejas.

Los temas que queremos destacar este año en el ámbito de sanidad y salud pública son, por un lado, la reordenación de los servicios que se prestan en algunos CAP que acaban siendo trasladados a otros centros médicos, con la consiguiente afectación para las personas usuarias y, por otro lado, la proliferación de personas con trastorno compulsivo por acumulación (también denominado impropriamente como *síndrome de Diógenes*).

15.1. MARCO NORMATIVO

La competencia del Ayuntamiento en el ámbito de la sanidad y de la salud pública está establecida en la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona. Su artículo 102 recuerda que, dentro del ámbito de sus competencias y con un compromiso de ciudad sostenible, formulará y consolidará políticas dirigidas al mantenimiento y la promoción de la salud pública. Consiguientemente, su artículo 103.tercero relaciona cuáles son las áreas de actuación en materia inherente a la salud pública, de las que queremos destacar el control sanitario de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana. También especifica, en el apartado cuarto, que en el ámbito de la sanidad le corresponde la participación en la planificación, gestión y evaluación de los centros, los servicios y los establecimientos instalados en la ciudad, dependientes del Servei Català de la Salut o el organismo competente. El artículo 104 de la Carta Municipal hace referencia al Consorci Sanitari de Barcelona, y lo define como un ente público de carácter asociativo, constituido por la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona, con la finalidad de dirigir y coordinar la gestión de los centros, los servicios y los establecimientos de atención sanitaria, sociosanitaria y los de promoción de la salud y protección de la salud de la región sanitaria del municipio de Barcelona.

El Decreto 27/2003, de la Atención Social Primaria, en su artículo 6.1 establece que los entes locales titulares de las Áreas Básicas de Servicios Sociales tienen determinadas funciones, de las que destacamos la de coordinar los servicios sociales de atención primaria de la Red Básica de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública de su territorio, así como de coordinarse con los otros sistemas de atención a las personas y con las actuaciones de la iniciativa privada en el ámbito de la atención primaria para garantizar una mejor eficiencia en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

La Ley 18/2009, de Salud Pública, establece que los ayuntamientos tienen competencias en materia de control sanitario de edificios, viviendas y lugares de convivencia humana.

El artículo 14 de la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona hace referencia a la protección de la salud y afirma que los vecinos y vecinas de Barcelona tienen derecho a la salud y a gozar de una atención sanitaria continuada y de

calidad, basada en el respeto a la dignidad, las libertades y los derechos de la persona y en un sistema de participación comunitaria.

La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, firmada por el Ayuntamiento de Barcelona, establece en su artículo IV.1 que “los colectivos y ciudadanos y ciudadanas más vulnerables tienen derecho a disponer de medidas específicas de protección”. El artículo XVI.1 hace referencia al hecho de que “todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre”. Por último, el artículo XVII “compromete a todas las ciudades signatarias, mediante acciones en el ámbito económico, cultural, social y urbanístico, para que contribuyan de forma global a promover la salud de todos sus habitantes con su participación activa”.

Algunas de las quejas de salud están relacionadas con la prestación de servicios en los centros de atención primaria

Por otro lado, el Servei Català de la Salut se ha dotado de una Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos, en relación con la salud y la atención sanitaria, cuyo artículo 103 regula el derecho a recibir una atención sanitaria continuada e integral, y determina que todo paciente tiene derecho a recibir una atención sanitaria que incluya medidas de prevención, diagnóstica, tratamiento y rehabilitación, así como que existan mecanismos de cooperación y coordinación entre los diferentes niveles, entidades, centros y profesionales implicados en su atención, con la finalidad de garantizar su calidad.

15.2. QUEJAS Y AGRAVIOS

La Sindicatura ha atendido las quejas de vecinos y vecinas de dos barrios de Barcelona, el de Fort Pienc y el de Horta. Ambas quejas se centran en la prestación de servicios de su centro de atención primaria (CAP), en los que, por cuestiones de optimización de los propios servicios o por falta de aparatos para agilizar el diagnóstico, se trasladan determinados servicios o especialidades que hasta aquel momento se ofrecían a otro CAP o a un hospital. Este cambio de ubicación supone para las personas usuarias tener que realizar unos desplazamientos de difícil combinación con el transporte público.

En el caso del CAP de Fort Pienc, el motivo de la reclamación era el desacuerdo con la planificación de la atención pediátrica en el barrio, que había derivado en el traslado de este servicio a otro CAP situado a 2,5 kilómetros, lo que desvirtúa el concepto de *médico de cabecera de proximidad para niños y niñas*. La información facilitada a la Sindicatura ponía de manifiesto que el Ayuntamiento de Barcelona no había participado en la primera fase de la reordenación, y en la segunda fase, el Consorci Sanitari de Barcelona trabajó conjuntamente con la Comisionada de Salud y el Consejo de Salut del Distrito del Eixample para acabar de ordenar la pediatría, teniendo en cuenta las necesidades de la población y los diferentes dispositivos de atención sanitarios cercanos. Por último y después de contrastar la información con la persona promotora de la queja, se confirmó que se había hecho uso de mecanismos participativos con el fin de abordar las deficiencias del servicio de pediatría. Dichas medidas se concretaron en la posibilidad de escoger, entre tres centros, aquel en el que se quería recibir la atención pediátrica. A pesar de la adopción de dichas medidas correctoras, se reconocía la necesidad de crear un CAP que diera servicio al barrio de Fort Pienc. En dicho sentido, la Síndica de Greuges de Barcelona consideró la necesidad de que la Administración actúe con eficacia en la construcción y puesta en marcha del equipamiento sanitario, con el fin de garantizar a las personas, lo antes posible, una oferta y una atención sanitaria de calidad en todas sus dimensiones.

En Horta, las reclamaciones son por el traslado de diferentes especialidades médicas, lo que dificulta el desplazamiento de una población muy envejecida

En cuanto a la otra queja colectiva, surgió en el marco del programa de visitas en los barrios de la ciudad que lleva a cabo la Síndica de Greuges de Barcelona, concretamente en el barrio de Horta. Un grupo de vecinos y vecinas trasladaron su preocupación por el traslado de diferentes especialidades médicas del CAP de Horta a otros centros. El caso más punzante era el servicio de traumatología, que desde hacía un tiempo se había dejado de ofrecer y era preciso desplazarse hasta el Hospital de la Vall d'Hebron para recibir atención en dicha especialidad. El problema empeora por la distancia en la que se encuentra el centro hospitalario y por el hecho de que un elevado porcentaje de la población del barrio es de personas mayores. Los vecinos y vecinas explicaron que habían trasladado su preocupación por escrito al Distrito de Horta-Guinardó pero no

habían recibido ninguna respuesta. A principios de diciembre de 2015 se pidió información sobre dicha cuestión a la Comisionada de Salud y al Distrito implicado. A mediados del mes de diciembre de 2016, se ha recibido una de las respuestas solicitadas.

En los últimos años, desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona se ha tenido conocimiento de situaciones de personas acumuladoras (síndrome de acaparamiento compulsivo o trastorno por acumulación, también conocido como *síndrome de Diógenes*) o animales (síndrome de Noé), en un entorno de deterioro personal y material importante, del que ellas mismas y los vecinos y vecinas del entorno más inmediato sufren las consecuencias de diversas formas.

Este año 2016 se han registrado cuatro expedientes de denuncia de vecinos y vecinas que conviven con una persona en su finca que padece dicho trastorno. En los dos primeros, uno del Distrito de Horta-Guinardó y el otro del Distrito de Ciutat Vella, detectamos similitudes en la falta de respuesta efectiva por parte de los servicios municipales intervinientes (Instituto Municipal de Servicios Sociales y Departamento de Licencias e Inspecciones de cada distrito) y también un mensaje común encaminado a depositar en el vecindario la resolución del problema: presentar una demanda al Juzgado. La sensación que se transmite a la ciudadanía es de una falta de compromiso con las responsabilidades que por Ley tiene asignadas la Administración. En general el vecindario no entiende de circuitos de intervención o de distribución de competencias entre servicios, la ciudadanía recurre a la Administración municipal cuando necesita orientación o apoyo ante un conflicto que supera sus capacidades y espera una actitud proactiva y resolutive. Consideramos que no se puede depositar en la comunidad vecinal la responsabilidad de actuar ante una persona que genera un grave problema de salubridad y seguridad en un edificio de viviendas y que acaba también derivando en graves problemas de convivencia.

La Sindicatura ha abierto una actuación de oficio para realizar una radiografía de los casos del síndrome de Diógenes en Barcelona

En uno de los casos se declaró un incendio originado por una estufa que quemó rápidamente el piso debido a la cantidad de material inflamable acumulado. El resultado de la intervención de los bomberos se concretó en un informe en el que constaban el

estado de insalubridad y mala conservación del piso y la necesidad de practicar una limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de toda la vivienda, realizado por una empresa homologada (enero de 2016). Desde la Sindicatura, en el mes de junio de 2016 se estimó la queja porque la situación planteada y denunciada no había mejorado y, por lo tanto, requería iniciar de forma urgente nuevas medidas de intervención para resolver el problema que originaba perjuicios tanto a la comunidad vecinal como a la vecina que los originaba. En el momento de elaborar el presente informe sabemos que el Departamento de Licencias e Inspecciones del Distrito ha archivado el expediente por la imposibilidad de realizar el trámite de audiencia a la persona interesada por incomparecencia. La comunidad de personas propietarias, cansada de la inoperancia municipal, ha interpuesto una denuncia judicial.

Con los otros expedientes, dos de los cuales están en fase de estudio, y con la información que han aportado los vecinos y vecinas denunciantes, podemos entrever que no existe un modelo de actuación común en los cuatro distritos estudiados. Si la persona afectada ya es usuaria de los servicios sociales, este servicio asume un cierto rol de coordinación con los otros intervinientes. El Departamento de Licencias e Inspecciones es otro de los entes municipales que suelen ser referenciados en todos los casos, pero su intervención queda limitada a la voluntariedad de la persona afectada de autorizar el acceso a la vivienda denunciada. El técnico o técnica de prevención es un profesional que puede hacer de puente entre los Servicios Sociales y el Departamento de Inspección pero solamente se ha instaurado en uno de los cuatro distritos. Sorprende que en ninguno de los cuatro ejemplos no se haga mención a la Agència de Salut Pública ni a la Guardia Urbana.

Por dichos motivos, la Síndica de Greuges de Barcelona se ha planteado una actuación de oficio que permita realizar una radiografía actual de los diferentes servicios implicados y de los circuitos, medios y protocolos utilizados, así como para detectar, si fuera el caso, los aspectos a mejorar. Concretamente se ha pedido información sobre:

- El protocolo para intervenir en las situaciones generadas por personas acumuladoras, y los medios previstos para dicha finalidad.
- La coordinación que se establece con los diferentes servicios y distritos de la ciudad, y también con la Agència de Salut Pública para resolver dichas situaciones.

- La orientación y apoyo que se presta a los vecinos y vecinas afectados por dichas situaciones.
- Las instrucciones de la GUB y el Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS) y el rol de los técnicos y técnicas de prevención de los distritos en la detección y abordaje de las situaciones producidas por acumulaciones de objetos o animales en los domicilios.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el marco de sus competencias, actúe con eficacia en la construcción y puesta en marcha de los centros previstos de atención primaria de salud (CAP), con el fin de garantizar, a la ciudadanía, una oferta y una atención sanitaria de proximidad de calidad.
- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique la coordinación entre los servicios de salud y los de servicios sociales y que establezcan los protocolos necesarios para garantizar que se realizan intervenciones coherentes con las personas atendidas por ambos organismos.
- Velar por que tanto los organismos autónomos como las concejalías de la ciudad que tienen responsabilidad en la actuación de casos de personas acumuladoras (síndrome de Diógenes), consensuen estrategias para abordar conjunta y coordinadamente dichas situaciones.
- Habilitar los recursos necesarios para garantizar una adecuada atención a las personas que presentan dependencias a sustancias tóxicas y problemas de salud mental que les dificultan gobernar su vida, en su propio interés.



En las materias del presente capítulo se ha recibido, en el año 2016, un total de 63 quejas.

16.1. EDUCACIÓN

Marco normativo

El artículo 44.3 del Estatuto de Autonomía de Cataluña establece que los poderes públicos promoverán e impulsarán la implicación y participación de la familia en la educación de los hijos e hijas, en el marco de la comunidad educativa, y facilitarán y promoverán el acceso a las actividades de educación en el ocio.

El artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece los principios del sistema educativo e indica, en el punto h), el esfuerzo compartido por el alumnado, las familias, el profesorado, los centros, las administraciones, las instituciones y el conjunto de la sociedad. En el punto h bis), el reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y personas tutoras legales como primeros responsables de la educación de los hijos e hijas. Y en el punto q), la libertad de

enseñanza que reconozca el derecho de los padres, madres y personas tutoras legales a escoger el tipo de educación y el centro para sus hijos e hijas, en el marco de los principios constitucionales. El artículo 15.2 de la Ley Orgánica 2/2206, de 3 de mayo, de Educación, determina que el Segundo Ciclo de Educación Infantil es gratuito y que, con el fin de atender las demandas de las familias, las administraciones educativas garantizarán una oferta suficiente de plazas en los centros públicos.

El artículo 56.4 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, dice que, durante la educación infantil, existirá una estrecha cooperación entre los centros y las familias, que son el primer referente afectivos de los niños y niñas y tienen la primera responsabilidad de su educación.

El artículo 3.2 del Decreto 181/2008, de 9 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas del Segundo Ciclo de Educación Infantil, dice que se establecerán los mecanismo de participación y colaboración necesarios que permitan informar a las familias y compartir criterios de intervención educativa, con el fin de favorecer la participación en el proceso educativo de sus hijos e hijas.

El Ayuntamiento tiene que consolidar las prácticas que favorezcan la equidad, la calidad y la inclusión social en los barrios

El Anexo del Decreto 181/2008, de 9 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas del Segundo Ciclo de Educación Infantil, y que desarrolla el currículum de dicha etapa, incorpora, en la parte que hace referencia a la descubierta del entorno / exploración del entorno, la observación e identificación del entorno social: la escuela, la calle, el barrio, el pueblo o ciudad, así como el reconocimiento de la pertenencia a la familia, a la escuela, al grupo clase, y las relaciones que se establecen.

El artículo 15.1 de la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona establece que todas las personas tienen derecho a una escolarización de calidad que satisfaga al mismo tiempo los objetivos de equidad y excelencia y a una educación en valores cívicos y democráticos que erradique cualquier forma de discriminación. El Ayuntamiento tiene que estimular la innovación y tiene que consolidar las prácticas que favorezcan la equidad, la calidad y más inclusión social en los contextos de los barrios y

de la ciudad, y tiene que promover compromisos educativos de barrio entre todos los centros y los agentes educativos.

Quejas y agravios

En la ciudad de Barcelona, la educación reglada está directamente vinculada al Consorcio de Educación de Barcelona, integrado por la Generalitat de Catalunya i el Ayuntamiento de Barcelona. De las competencias que tiene atribuidas el Consorci por el Decreto 84/2002, las que nos interesa destacar este año es la gestión de los centros públicos de educación infantil, primaria y secundaria obligatoria y postobligatoria y la aplicación de la normativa de matriculación.

Representantes de dos asociaciones de padres y madres de escuelas de educación infantil y primaria se han dirigido a la Síndica de Greuges de Barcelona con la queja de que el Consorcio de Educación de Barcelona (CEB) no les ha informado ni les ha hecho partícipes de la decisión de ampliar las escuelas de sus hijos e hijas con una línea educativa más.

La creciente demanda de plazas en los centros escolares públicos de Sant Andreu y Sant Martí comportó la creación continuada de grupos adicionales

Los informes que nos ha facilitado el Comisionado de Educación refieren que, en los últimos cursos escolares, la creciente demanda de plazas en los centros públicos de los distritos de Sant Andreu y Sant Martí había comportado la creación continuada de grupos adicionales (un mismo grupo de 25 alumnos que realiza todo el recorrido de P3 a 6.º, ocupando un aula, pero sin consolidarse en el centro “bolet”). La estabilización del crecimiento del Padrón y de la demanda ha hecho necesario incrementar la oferta de plazas de las dos zonas. De forma consensuada con los distritos de Sant Andreu y Sant Martí, el CEB aprobó, para el presente curso 2016-2017, la incorporación de una segunda línea estructural en las dos escuelas. Ambos centros educativos han empezado el curso con dos grupos de P3 que, de momento, se han podido situar en las actuales instalaciones.

Para dar respuesta al progresivo crecimiento de cada centro (con un nuevo grupo cada curso escolar) estaba prevista la reforma y adecuación de espacios, que iría acompañada

de una importante inversión en obras, vinculada al presupuesto del plan de inversiones municipal.

En ambas quejas se planteaba el malestar por la falta de información (llevaron a cabo las jornadas de puertas abiertas sin haber recibido la confirmación de la ampliación) y el hecho en sí de la ampliación: las escuelas no disponían de espacio para acoger las nueve aulas que supondría la nueva línea.

En informes anteriores, la Sindicatura decía que la solución de aumentar la ratio en las aulas debería ser coyuntural porque supone un agravio para buena parte del alumnado dado que es un trato discriminatorio hacia ellos, en cambio se entendía que estudiar un aumento de líneas en determinadas escuelas públicas, bien seleccionadas, iría en beneficio de todo el alumnado. Este año vemos que el Consorci se ha decidido por ampliar líneas educativas en estas dos escuelas pero sin el consenso ni la previsión que requiere una decisión de estas características. El artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece como uno de los principios del sistema educativo el esfuerzo compartido por el alumnado, las familias, el profesorado, los centros, las administraciones, las instituciones y el conjunto de la sociedad.

El Consorcio de Educación amplió las líneas en dos escuelas de la ciudad sin el consenso ni la previsión que requiere esta decisión

Por otro lado, sabemos que, a pesar de tener tomada la decisión y ya materializada desde el inicio del presente curso, no existe ningún proyecto, ni planos ni presupuesto de las obras que tendrán que realizarse en ambos centros. Probablemente esta carencia permitirá hacer una propuesta conjunta y consensuada entre las diferentes administraciones y la comunidad educativa, pero la posible satisfacción que supondría dicha opción para este colectivo queda enturbiada por no haberlo hecho antes de empezar a recibir el nuevo alumnado.

Cuando las administraciones resuelven la incorporación de una nueva línea estructural en una escuela tienen que tener presente que dicha decisión supone necesariamente la revisión del proyecto educativo del centro y que dicha reflexión no se concluye fácilmente; imponer una decisión de estas características sin tiempo para elaborar sus consecuencias y prepararse para asumir el nuevo futuro del centro, no ayuda a que la

comunidad educativa se mantenga implicada y se sienta protagonista de la gestión de la escuela.

Consideramos que tomar una decisión de estas características sin haberlo compartido con tiempo con todo el colectivo afectado no hará fácil el entendimiento ni la cooperación necesaria entre los diferentes entes implicados.

Pero todavía queda un elemento más que puede dificultar la construcción de la ampliación de las dos escuelas. Una tiene una masía catalogada como *bien cultural de interés local* de nivel C y está ubicada en torno a la Casa Bloc, catalogada con un nivel A. Ello supone que el proyecto de ampliación de la escuela requerirá la aprobación del Departament de Patrimoni, consentimiento del que, en estos momentos, no se dispone porque todavía no se ha presentado el proyecto. La ampliación de la otra escuela depende de que el Ayuntamiento adquiera un terreno adyacente propiedad del Arzobispado de Barcelona, pero no parece ser que, hasta el momento, se haya materializado la transacción; y si no se dispone del terreno, tampoco se han encargado los planos de la nueva construcción ni tampoco se dispone de presupuesto ni de fecha de inicio de las obras. A dicha incertidumbre habría que añadir otro elemento que puede generar un conflicto vecinal entre la propia escuela y la Plataforma “Salvem la Repla”. Esta Plataforma, de la que la propia escuela forma parte, se creó para reivindicar el uso público del terreno donde está ubicada la iglesia de Sant Bernat Calbó, en la actualidad en desuso y pendiente de derribo por problemas estructurales. Desde que el barrio conoció el diagnóstico del edificio, se creó la mencionada Plataforma con el objetivo de que el Ayuntamiento recuperara el terreno que en los años 50 había expropiado y cedido para la construcción del templo. La principal demanda de dicha entidad es ampliar la pequeña plaza que existe delante de la iglesia, que, ante la falta de otros espacios en el casco antiguo del barrio del Poblenou, se ha convertido en su centro neurálgico. Las últimas informaciones de las que dispone esta Sindicatura apunta que, con la propuesta de ampliación de la escuela, la plaza no aumentaría su superficie sino que esta disminuiría: se anexiona el voladizo de la iglesia que se había construido en espacio público y, con el fin de alinear una calle con la plaza, se perdería un espacio lateral en el que actualmente hay árboles.

Considerada la situación, la Síndica de Greuges de Barcelona se ha dirigido al Ayuntamiento y ha recomendado al Comissionat d'Educació i Universitats y al

Consorcio de Educación de Barcelona que se establezcan los mecanismos necesarios para que las AMPA sean informadas con tiempo suficiente de la ampliación de una línea educativa de sus escuelas, y que, cuando se inicie la implementación de una nueva línea escolar, previamente ya se haya ejecutado la mayor parte de la actuación urbanística planificada.

Otro aspecto que, por ser recurrente año tras año, no podemos dejar de comentar es la asignación de plazas de P3 en la escuela escogida por las familias en primera opción. Cada año, la Síndica de Greuges de Barcelona recibe quejas de padres y madres que no pueden escolarizar a sus niños y niñas en la escuela escogida. También es cierto que el número de reclamaciones de este año ha sido inferior al de otros años y ello dice mucho a favor de la gestión que realiza de dicha competencia el Consorcio de Educación, pero por pocas que sean las referidas reclamaciones a dicha cuestión, hay que ofrecerles la atención que se merecen. El ente responsable no ha dejado ningún alumno o alumna sin plaza escolar, y se ha respetado la opción de mantener como alternativa una escuela pública si no se ha elegido en ninguna opción un centro concertado; a pesar de ello, todavía no se ha alcanzado el deseable objetivo de que cada familia pueda inscribir a sus hijos e hijas en la escuela que encaja con su ideario educativo.

La Sindicatura ha atendido un caso que ha hecho reflexionar sobre la gestión de la lista de espera que las escuelas hacen públicas de los cursos que han recibido más solicitudes que plazas vacantes. Cada año el Departament d'Ensenyament aprueba, por resolución, las normas de preinscripción y matrícula de alumnos y alumnas en los centros del Servei d'Educació de Catalunya. El mismo documento regula la existencia de estas listas de espera e indica el período de validez, que este año finalizaba el jueves 8 de septiembre. Dado que en el año 2016 el curso empezaba el lunes 12 de septiembre, las direcciones de las escuelas dispusieron de un día laborable antes del inicio del curso en el que la prelación de la lista de espera no tenía validez. En el caso que queremos comentar, la dirección de la escuela afectada hizo uso de dicha excepción y permitió la matriculación de un alumno que, en la lista de espera, estaba situado detrás del que le correspondía acceder. El Consorcio de Educación justificó la medida con el argumento de que se había producido un error en el baremo de los puntos que le correspondían al niño beneficiado y el incremento de la ratio fue la fórmula utilizada para facilitar su matriculación. La actuación de la escuela y del propio Consorci no fueron correctas

porque, lejos de rectificar el baremo cuando fue detectado el error y rectificar, si se infería de ello la necesidad, el orden de la lista de espera, actuaron de forma opaca, sin informar ni dar ninguna explicación a la familia perjudicada.

Las listas de espera tendrían que mantenerse el tiempo necesario para que las familias vean que la Administración hace suyo el discurso de la transparencia

Desde la Sindicatura consideramos que la vigencia de las lista de espera tendría que mantenerse el tiempo necesario para que las familias que tienen incluido en ellas un hijo o una hija sintieran que la Administración hace suyo el discurso de la transparencia y publicidad que propugna. El acceso de un alumno o alumna no incluida en la lista de espera a un grupo-clase debería ser algo excepcional y por los motivos que se determinaran en el anuncio de la normativa reguladora de preinscripciones y matrículas escolares, pero en ningún caso debería afectar a un alumno o alumna ya preinscrito.

El error cometido, y la forma de gestionarlo, colocó a la familia reclamante en una situación de agravio que finalmente fue corregida porque se produjo una baja en el mismo grupo-clase y la Dirección de la escuela accedió a mantener el aumento de la ratio, lo que facilitó la matriculación del niño afectado a pesar de que el curso ya había comenzado.

Un aspecto que a menudo ha generado quejas a la Síndica de Greuges de Barcelona ha sido la gestión y concesión de ayudas para los comedores escolares. Este año no se ha dado el caso pero sí se ha intervenido en una reclamación que por su peculiaridad queremos comentar. Se trata de la queja que presentó una madre de familia de religión musulmana con el apoyo de una entidad sociocultural, relativa a la falta de sensibilidad de la escuela pública donde asistían sus hijos, la mayoría de cuyo alumnado era de familias musulmanas, por no tener un menú halal como una opción más de los menús que se ofrecían al alumnado que hacía uso del servicio de comedor. La movilización que protagonizaron las personas reclamantes las llevó a entrevistar con la Dirección y el Consejo de la escuela, personal del Consorcio de Educación, miembros del equipo de Gobierno del Distrito de Ciutat Vella...

La oferta de los comedores escolares tiene que ayudar a instaurar buenos hábitos alimentarios y garantizar una alimentación equilibrada

La falta de una directriz respecto de cómo regular la tipología de alimentos y menús que tiene que ofrecer las escuelas públicas en sus comedores permitió que se generara un innecesario conflicto en el contexto escolar. Por dicho motivo, y para cumplir con la responsabilidad alimentaria y educativa que tiene este espacio, que ayuda a instaurar buenos hábitos alimentarios y al mismo tiempo tiene que garantizar una alimentación saludable a través de una oferta equilibrada, variada, suficiente, agradable y adaptada a las características y necesidades de los niños y niñas, el Instituto de Educación dictó una propuesta de instrucción sobre la diversidad alimentaria de los comedores escolares en los centros educativos gestionados por el Consorcio de Educación de Barcelona. Dicho ente la publicó el 27 de junio de 2016 para que fuera de obligado cumplimiento el curso 2016-2017.

16.2. DEPORTES

Marco normativo

El artículo 43.3 de la Constitución dice que los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte.

El artículo 58.3 de la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, dice que los niños y niñas tienen derecho a practicar deporte y a participar en actividades físicas en un entorno seguro.

El artículo 1 del Decreto Legislativo 1/2000, por el que se aprueba el Texto Único de la Ley del Deporte, dice que este, dado que tiene el origen y se desarrolla en la propia sociedad, tiene una función social, contribuye al desarrollo completo y armónico del ser humano y a hacer posible su formación íntegra, y favorece la consecución de una mejor calidad de vida y de más bienestar social.

La Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, en el artículo 12.1 dice que las administraciones públicas competentes establecerán un régimen de exenciones y bonificaciones para los y las miembros de las familias numerosas que tengan reconocida dicha condición, en relación con las tasas y los

precios para la prestación de servicios o la realización de actividades de su competencia en diferentes ámbitos, concretamente el punto b) hace referencia al acceso a los bienes y servicios sociales, culturales, deportivos y de ocio.

El artículo 120.1 de la Carta Municipal de Barcelona establece que el Ayuntamiento promoverá y facilitará el acceso al deporte y a su práctica individual y colectiva, como factor fundamental del desarrollo integral de la persona.

El artículo XXI.3 de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad se refiere al hecho de que las autoridades municipales facilitan la participación activa en el deporte y hacen posible que las necesarias instalaciones para la práctica deportiva estén a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas.

Quejas y agravios

El Plan Estratégico del Deporte de Barcelona 2012-2022 tiene como línea estratégica el deporte educativo, por lo que prevé incrementar la práctica deportiva de la población infantil, y potenciar la igualdad de oportunidades para el acceso al deporte.

La voluntad del Ayuntamiento de Barcelona, mediante el Instituto Barcelona Deportes, es dar impulso a la política deportiva de la ciudad desde todos sus ámbitos para cubrir todas las necesidades y demandas que el deporte genera en la ciudad. De ahí nace el Plan Estratégico del Deporte, instrumento utilizado para definir la estrategia de actuación que consiga la mejora de todo el sistema deportivo de la ciudad de Barcelona de cara al futuro.

La ciudad dispone de un buen número de instalaciones deportivas públicas distribuidas por todo el territorio que, junto con las privadas, permiten a la ciudadanía llevar a cabo todo tipo de actividades y modalidades físicas y deportivas.

Los centros deportivos municipales proponen una oferta de actividades organizadas y se caracterizan por ofrecer una buena relación calidad-precio

La red de equipamientos deportivos cuenta con numerosas instalaciones deportivas, ya sean centros deportivos municipales, campos de fútbol, polideportivos o instalaciones

singulares. Los centros deportivos municipales, basados en un modelo de gestión externa, proponen una oferta de actividades organizadas a las que se puede acceder mediante el pago de una cuota periódica o de una entrada ocasional y se caracterizan por ofrecer una buena relación calidad-precio.

En el informe de actividades de la Sindicatura del año 2015 se decía que la institución estaría pendiente de la implantación del Plan Estratégico y de la mejora del acceso de la ciudadanía a la práctica deportiva. En relación con este último aspecto, es preciso decir que, a pesar de los esfuerzos realizados desde el Ayuntamiento, como la aprobación, en el mes de agosto de 2016, de cuotas de abono familiar y monoparental para las instalaciones deportivas municipales, todavía queda mucho camino por recorrer.

En este ámbito, un ciudadano presentó un reclamación porque su centro deportivo no le había informado de la reducción de cuota a la que tenía derecho por su discapacidad reconocida y porque no había podido inscribir a sus tres hijos menores de edad porque no existía ninguna bonificación para familias numerosas.

La respuesta recibida del Instituto Barcelona Deportes refiere que los centros deportivos municipales están administrados por empresas o gestores, a los que les vincula un convenio con el Ayuntamiento. Parecer ser que este tipo de contrato no obliga a la totalidad de instalaciones y centros a asumir determinadas directrices dadas por el Ayuntamiento. Ello podría explicar que en la lista de “Precios públicos por los servicios prestados en las instalaciones deportivas municipales” del Ayuntamiento de Barcelona, publicada en el *Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona* (BOPB) del lunes 1 de agosto de 2016, se indiquen aquellos centros que ofrecen una cuota de abono familiar o cuota de abono monoparental pero no están en ella todos los equipamientos deportivos municipales y, los que están, no todos ofrecen las dos modalidades de cuota. Concretamente el centro objeto de dicha reclamación no ofrecía ninguna de las dos modalidades.

Otra información que facilita el Instituto Barcelona Deportes es que para disfrutar de la cuota familiar es preciso inscribir dos personas adultas y los hijos e hijas menores de 17 años que tengan en común. Con dicho criterio, las familias reconstituidas con un hijo o hija o más de relaciones anteriores o los núcleos familiares en los que el padre o madre no quiere practicar deporte quedan excluidos del beneficio de la bonificación.

El Ayuntamiento debería redefinir el concepto de familia para que los nuevos modelos existentes no queden discriminados en los centros deportivos

Como centros deportivos municipales que son, la Administración local debería conseguir que todos ofrecieran necesariamente las dos modalidades de cuota de abono, con el fin de evitar así la discriminación que sufren los núcleos familiares que acuden a centros que no se han adherido a dicha promoción. También sería conveniente y coherente con los actuales modelos sociales que el Ayuntamiento redefiniera el concepto de familia a los efectos de los precios de dichos servicios.

En la situación particular expuesta, a pesar de no disponer de la cuota familiar, el centro habría podido completar la información facilitada al promotor de la queja atendiendo a las edades de los hijos: la cuota para niños y niñas de 5 a 13 años podría disfrutarla el hijo menor y la cuota de tercer familiar podría aplicarse a los otros dos hijos, con lo que se conseguiría un ahorro importante tanto en el concepto de matrícula como en el total mensual a pagar. Con referencia al posible beneficio por tener una discapacidad reconocida de un 65 %, es evidente que no fue informado correctamente porque el centro deportivo municipal objeto de la queja dispone de una cuota a la que podría acceder si cumpliera los requisitos indicados.

Estas experiencias y otras de concurrentes nos llevan a recomendar al Instituto Barcelona Deportes del Ayuntamiento que busque los mecanismos necesarios de supervisión para garantizar que sus centros deportivos informen, ofrezcan y apliquen de forma adecuada las tarifas más favorecedoras para aquellas personas y familias que quieren practicar deporte en la ciudad de Barcelona. Y en esta línea, que aplique la Ley estatal 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas, que en el artículo 12.1.b indica el establecimiento de un régimen de exenciones y bonificaciones en el acceso a los servicios deportivos. Simultáneamente la Síndica de Greuges de Barcelona ha pedido que se replantee formalmente el concepto de *familia susceptible de acogerse a la cuota familiar* con el fin de no discriminar otros modelos de familia que actualmente forman nuestra sociedad.

Recientemente el Instituto Barcelona Deportes, como respuesta a las recomendaciones, nos ha informado que existen dos órganos (Comisión de Gestión y Consejo de

Equipamiento) a partir de los cuales se hace el seguimiento de los centros deportivos, son supervisados y se consensuan las tarifas, aplicación y su seguimiento. Con referencia a las otras dos recomendaciones, consideran que las tarifas publicadas en el mes de agosto dan cumplimiento de forma suficiente a la Ley 40/2003, dado que protegen a las familias numerosas y otros modelos de familia actual, como la familia monoparental.

Las familias numerosas no disfrutan de ningún beneficio económico en los centros deportivos excepto el que ya reciben las familias con uno o dos menores

Consideramos que la existencia de estos dos órganos en el Instituto Barcelona Deportes, que son muy anteriores a la queja a que nos hemos referido, no garantiza la buena praxis en el momento de informar y aplicar las tarifas más favorecedoras a la clientela y a las personas interesadas. Por otro lado, desgraciadamente no podemos compartir la afirmación tan contundente que se hace sobre la protección de las familias numerosas y otros modelos familiares. En primer lugar, no es adecuado generalizar dado que la oferta de dichas cuotas no se ofrece en todos los centros de la ciudad. En segundo lugar, la cuota familiar favorece a todas las familias con uno o dos menores, pero las que tienen tres menores o más no reciben ninguna compensación extraordinaria. En tercer lugar, y reiterando el argumento expuesto con anterioridad, los beneficios de dicha cuota solamente se aplican si se inscriben el padre y la madre y solamente para los hijos e hijas que han tenido en común. Y por último, las familias numerosas no reciben ningún beneficio económico excepto el que ya reciben las familias con uno o dos menores.

16.3. CULTURA

Marco normativo

El artículo 9 de la Constitución establece como valores superiores la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo.

El artículo 16 de la Constitución española garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la Ley.

El artículo 20 de la Constitución incluido en el Título I, de los derechos y deberes fundamentales, reconoce y protege, entre otros, los derechos a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones. En su punto 4, este mismo artículo dice que las libertades aquí referenciadas tienen el límite del respeto a los derechos reconocidos en todo el título.

El artículo 1 de la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona dice que “Barcelona es ciudad de convivencia que se fundamenta en la responsabilidad, la pluralidad, la diversidad, la tolerancia y el respeto a los derechos humanos y la promoción de las condiciones para la libre y plena realización de la persona”.

El Ayuntamiento tiene que mantener una relación equitativa y equilibrada hacia las diferentes confesiones y creencias religiosas presentes en la ciudad

El artículo 29 de la Carta de Ciudadanía se refiere al pluralismo hacia las cuestiones religiosas. El Ayuntamiento, desde su aconfesionalidad, tiene que mantener una relación equitativa y equilibrada hacia las diferentes confesiones y creencias religiosas presentes en la ciudad y tiene que favorecer el respeto mutuo entre creyentes y no creyentes.

Por otro lado, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, firmada por el Ayuntamiento de Barcelona, en el artículo III punto 1 dice que se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ejercer y desarrollar la libertad cultural. En el punto 3 dice que la libertad de conciencia y de religión individual y colectiva quedará garantizada por las autoridades municipales a todos los ciudadanos y ciudadanas.

Quejas y agravios

Habitualmente este es uno de los ámbitos tratados por la Sindicatura que no reciben excesivas quejas. Este año no ha sido una excepción, a pesar de que dos de ellas han tenido una repercusión mediática bastante importante.

La primera fue la denuncia por la recitación del poema “Mare nostra” en el contexto de la entrega de los Premios Ciudad de Barcelona 2015. Las personas promotoras de la queja afirmaban que el texto leído era irrespetuoso con la gente de fe cristiana y ofensivo y que vulneraba su dignidad. Consideraban que el Ayuntamiento de Barcelona y los premios que se entregan en nombre de la ciudad no pueden ofender a una parte de la ciudadanía.

La recitación del poema “Mare nostra” durante los Premios Ciudad de Barcelona fue motivo de queja porque se consideró irrespetuoso

La lectura del poema en sede municipal generó un gran debate tanto en el ámbito social como político: cartas a los directores de los periódicos, artículos de opinión en la prensa escrita, debates radiofónicos, declaraciones de personas de la política de diferentes tendencias, petición de cese del concejal responsable del acto, etc. Los posicionamientos podían centrarse en la forma y contenido del texto o bien en la idoneidad del lugar y contexto en el que se leyó. Quizás el debate más participado fue la defensa de derechos como la libertad de expresión y de creación artística ante la vulneración del derecho a profesar una religión y que esta sea respetada.

Los artículos 16 y 20 de la Constitución garantizan dos derechos fundamentales que podrían contraponerse: el derecho a la libertad religiosa y el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones respectivamente. Consideramos que ninguno de los dos derechos resultó perjudicado por los hechos analizados, si bien, en previsión de no herir sensibilidades en actos realizados en el Ayuntamiento, sería deseable mantener siempre la equidistancia entre colectivos y sentimientos que pueden llegar a enfrentarse.

Del informe y documentación que nos remitió la Tenencia de Alcaldía de Derechos de la Ciudadanía, Participación y Transparencia se desprendía que los Premios Ciudad de Barcelona son un programa del Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB). Para el acto de entrega de los galardones, se propone a una persona para encargarse de la dirección artística del evento. Esta persona es la responsable de que la entrega de las veinte distinciones que forman dicho acto sea lo menos pesada posible. En dicho sentido, se escogieron cuatro intervenciones para intercalarlas en el otorgamiento de los premios.

Tanto a los y las artistas invitados como a las personas o entidades premiadas nunca se le han dado directrices políticas sobre sus intervenciones.

En cuanto a la actuación cuestionada, se informa que es una reconocida poeta con muchos galardones, entre ellos el propio Premio Ciudad de Barcelona del año 2005. El poema leído que generó tanta controversia, pertenece al libro *Missa pagesa*, publicado en el año 2006, con el que ganó el Premio Gabriel Ferrater. El poema motivo de esta queja utiliza el formato del padrenuestro y en voz de la propia autora: “es una oración al hecho de la maternidad. Toda la humanidad sale de una madre, y es también un canto a la dignidad del cuerpo de la mujer”.

En un fragmento de la carta que doce representantes de la vida civil catalana dirigieron a la alcaldesa, como máxima responsable del consistorio barcelonés, podemos encontrar la clave para valorar la queja que nos ocupa: “Afortunadamente la libertad de expresión es hoy en día un derecho inalienable de todos pero este derecho tiene que conjugarse con todos los derechos que, de carácter fundamental, tenemos reconocidos y protegidos en nuestro Ordenamiento Jurídico; toda libertad encuentra su límite en la invasión del ámbito de la libertad de los otros y todo derecho es reconocido en relación con los otros derechos. Estas son las reglas de convivencia y esta es la función social del derecho al que afortunadamente han llegado los derechos fundamentales como columna vertebral de los Ordenamientos Jurídicos.”

La alcaldesa y la autora del poema defendieron que la cultura tiene que poder expresarse sin miedo a la censura ni a las directrices políticas

Al inicio de la polémica, la alcaldesa defendió la lectura del poema y a su autora con el argumento de que, por encima de todo, la cultura tiene que poder expresarse sin miedo a la censura ni a directrices políticas. Después, como respuesta a la mencionada carta, hizo público un escrito en el que consideraba que la ciudad se fundamenta sobre los valores del diálogo, el respeto y la libertad de creencia y ponía de manifiesto que era de su interés y del Ayuntamiento que preside ocuparse de cualquier persona que considere vulnerados u ofendidos sus sentimientos religiosos o creencias. Seguía la reflexión explicando que Barcelona es una ciudad diversa, donde se expresan múltiples manifestaciones de la religiosidad y no siempre es fácil encontrar el punto de equilibrio en todas las actividades que se realizan institucionalmente. A pesar de dicha dificultad,

decía que asumía el compromiso por el respeto a los sentimientos religiosos de todas las comunidades que viven en Barcelona. Para finalizar su carta, afirmaba con contundencia que no había existido, ni por parte del Ayuntamiento ni por parte de la poeta ni de la organización del acto, una intención de ofender los sentimientos religiosos de la comunidad católica de Barcelona. Empero pedía disculpas si habían sentido que la recitación del poema ofendía sus valores y creencias.

La Sindicatura no vio ninguna intencionalidad de querer herir sensibilidades en la lectura del poema en los Premios Ciudad de Barcelona

Esta Sindicatura consideró que, si bien la recitación del poema “Mare nostra” en el decurso de la entrega de los Premios Ciudad de Barcelona 2015 pudo herir la sensibilidad de la ciudadanía barcelonesa de tradición cristiana por el uso del formato de su oración principal como estructura del texto, las declaraciones de la propia autora en las que explicaba el objetivo del poema y las posteriores disculpas de la máxima autoridad del consistorio indicaban la falta de intencionalidad de herir ninguna sensibilidad y la voluntad de velar por respetar los sentimientos religiosos de todos los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona.

La otra queja mediática del presente ámbito ha sido la relacionada con la exhibición de la estatua ecuestre decapitada del general Franco, en el marco de la exposición “Franco, Victoria, República. Impunidad y espacio urbano”, ubicada en la plaza Comercial delante del Born. Una de las quejas recibidas venía acompañada de 9.450 firmas de apoyo y denunciaba la ubicación de la estatua en un lugar tan simbólico para muchos catalanes y catalanas.

Se solicitó al Ayuntamiento el proyecto de la exposición, documento que quien comisaría un acto cultural de estas características tiene que presentar previamente a su inauguración y en el que, habitualmente, se encuentra su motivación y justificación. En el mes de noviembre el Comisionado de Programas de Memoria nos facilitó el resumen de prensa elaborado con motivo de la inauguración de la exposición pero no su proyecto. Se ha reiterado la petición, y estamos a la espera de recibir el proyecto de la exposición para emitir una decisión.

16.4. OCIO

Marco normativo

El artículo 9 de la Constitución española compromete la acción de los poderes públicos con el objetivo de que se consiga la igualdad substancial entre los individuos, con independencia de su situación social.

El artículo 43.3 de la Constitución establece que los poderes públicos facilitarán la adecuada utilización del ocio.

El artículo 103 de la Constitución establece que la Administración pública servirá con objetividad los intereses generales y actuará conforme a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sumisión plena a la Ley y al Derecho.

El artículo 12 de la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, del 12 de mayo, trata sobre el respeto y apoyo a las responsabilidades parentales y dice que los padres y madres tienen responsabilidades comunes en la educación y desarrollo de los hijos e hijas menores de edad. Los poderes públicos tienen que proporcionar la protección y asistencia necesarias a las familias para que puedan asumir plenamente sus responsabilidades y las necesidades de los niños y niñas y adolescentes tienen que ser satisfechas allí donde viven y crecen. El artículo 57 de la misma Ley 14/2010 se refiere a la educación en el ocio, concretamente al derecho que tienen los niños y niñas y adolescentes a recibir una formación integral en el tiempo de ocio que les facilite la educación en los valores cívicos y en el respeto a la comunidad y al medio. Las administraciones favorecerán y fomentarán la educación en el ocio y darán apoyo a la red de entidades sociales, y fomentarán la igualdad de acceso de los niños y niñas y adolescentes.

El artículo 31 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño establece el derecho de los niños y niñas al ocio y a participar en las actividades

culturales, artísticas, recreativas y de tiempo libre existentes, y el deber de las administraciones de hacerlo posible.

El artículo 13.3 de la Carta de Ciudadanía. Carta de Derechos y Deberes de Barcelona dice que el Ayuntamiento de Barcelona pondrá al alcance de las familias los instrumentos y recursos necesarios para que desarrollen el papel de unidad básica de la sociedad y núcleo socializador y protector de los menores, con especial atención a las situaciones de familias específicas.

El artículo 10 de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad refiere que la ciudad protege el derecho a la vida privada y familiar y reconoce que el respeto a las familias, en la diversidad de sus formas actuales, es un elemento esencial de la democracia local.

El cálculo que utiliza el Ayuntamiento para otorgar las ayudas de verano discrimina a los hijos e hijas de los padres y madres separados o divorciados que tienen la custodia compartida

Quejas y agravios

A Barcelona existe un amplio abanico de entidades de los ámbitos del deporte, sociosanitario, del ocio y la cultura, que gestionan y organizan actividades de educación en el tiempo libre durante el período de vacaciones de verano, a través de la programación deportiva, de la actividad lúdica y sociocultural y del aprendizaje, en un marco de acción planificado y participativo con el objetivo de que niños y niñas y adolescente disfruten de un tiempo de ocio con propuestas atractivas y de calidad. A dichos efectos, el Ayuntamiento de la ciudad promueve anualmente la aprobación y publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona* del Protocolo de la campaña de actividades de vacaciones de verano, al que pueden adherirse las entidades que lo deseen y que organizan y ofrecen dichas actividades. Una de las finalidades de la campaña es asegurarse la participación de los niños y niñas interesados en la oferta, independientemente de la capacidad económica de su familia. Por ello se activa un amplio sistema de ayudas económicas dirigidas a los núcleos de convivencia empadronados en Barcelona y que puedan justificar la necesidad de un apoyo económico. Para calcular la capacidad económica de las familias que solicitan ayuda

para una actividad, así como el porcentaje becado de su coste, se utiliza el indicador de renta de suficiencia (IRSC), establecido por la Generalitat de Catalunya. El acceso a los tramos de ayudas económicas (del 30 %, 60 % o 90 %) está en función de la renta personal anual familiar, que se calcula dividiendo los ingresos del núcleo de convivencia por el número de miembros de la familia censados en la vivienda.

Este criterio de cálculo que utiliza el Ayuntamiento discrimina a los hijos e hijas de los padres y madres separados o divorciados que tienen su custodia compartida.

La queja que se atendió en la Sindicatura la presentaba un progenitor que tenía a su cargo, en régimen de custodia compartida, a sus dos hijas que había tenido de una relación anterior pero que estaban empadronadas con la madre biológica. Al solicitar una ayuda económica para la actividad de verano de una de ellas, durante dos años consecutivos se le había denegado porque su renta personal anual familiar superaba el tramo más alto subvencionado. La reclamación que hacía este ciudadano era que las hijas solamente podían estar empadronadas en casa de un progenitor, y el Ayuntamiento denegaba la ayuda al progenitor solicitante, si es el que no las tiene inscritas con él, para mantener el criterio de un niño o niña, una ayuda.

El derecho al ocio se ha asociado cada vez más con el derecho a la educación en igualdad de oportunidades

La situación familiar planteada no es excepcional, cada vez más los jueces y juezas que atienden divorcios o separaciones de parejas con niños y niñas resuelven la custodia de ellos de forma compartida, porque se considera que esta es la alternativa más adecuada en bien de los y las menores. Dicha decisión judicial básicamente supone que el padre y la madre comparten el tiempo y el cuidado de los hijos e hijas a partes iguales y, a pesar de que pueda pensarse lo contrario, esta opción resulta beneficiosa para los hijos e hijas porque es más favorable compartir su tiempo con el padre y la madre que estar con uno de ellos en contadas ocasiones.

La legislación que regula el empadronamiento todavía no se ha adaptado a los nuevos modelos de familia y, como en el caso que nos ocupa, las dos hijas de la primera pareja del promotor de la queja han sido empadronadas en el domicilio de la madre, aunque

podrían haberlo sido en el del padre porque viven a partes iguales en casa de él que en casa de ella.

De acuerdo con el carácter educativo del tiempo de ocio, el derecho al ocio se ha asociado cada vez más con el derecho a la educación en igualdad de oportunidades. Las actividades de ocio educativo ofrecen a los niños y niñas importantes oportunidades de desarrollo personal y social, y es por dicho motivo que es preciso reconocer este derecho y fomentar el acceso en condiciones de igualdad.

El hecho es que el no poder hacer constar en el Padrón que viven en los dos domicilios no les tendría que privar de poder disfrutar de la cláusula 2 del Protocolo de la campaña de actividades de vacaciones para niños y niñas y adolescentes 2015-2018, en el que se menciona que se quiere asegurar la participación de los niños y niñas interesados en la oferta, independientemente de la capacidad económica de su familia. Por ello, el Ayuntamiento de Barcelona activa un amplio sistema de ayudas económicas dirigidas a los núcleos de convivencia empadronados en Barcelona y que puedan justificar la necesidad de un apoyo económico.

El criterio escogido por el Área de Derechos Sociales discrimina a aquellos niños y niñas cuyos padres y madres tienen la custodia compartida. Solamente en el caso de que el progenitor que lo tiene empadronado con él sea el que solicite la ayuda económica para realizar una actividad y que sus ingresos se ajusten a los baremos aprobados, podrán disfrutar de la ayuda.

El Área de Derechos Sociales argumenta que, para agilizar el trámite de solicitud de ayuda económica y hacerlo menos molesto a las familias, solamente les requiere la presentación de la declaración de renta porque, consultando el Padrón, pueden saber el IRSC del núcleo de convivencia y determinar aquellas familias que pueden optar a una ayuda y su importe. En realidad este criterio, tal y como ya se ha dicho anteriormente, discrimina completamente a las familias con hijas e hijos cuya custodia se comparte con el otro progenitor que no convive en el domicilio. No prever esta realidad es penalizar económicamente aquellos núcleos de convivencia singulares que cada vez son más numerosos. Si ya se considera la presencia de un o una miembro con discapacidad contándolos por dos, ¿por qué no puede establecerse que el hijo o hija con custodia compartida cuente como medio miembro? La documentación extraordinaria que hay

que presentar en el caso excepcional ya reconocido, se asimilaría a la que habría que aportar para demostrar lo que nos ocupa (sentencia judicial).

El Ayuntamiento de Barcelona no puede contradecirse en sus políticas de igualdad y no discriminación en cuanto a las ayudas familiares

El Ayuntamiento de Barcelona, y menos el Área de Derechos Sociales, no puede contradecirse en sus políticas de igualdad y no discriminación porque estas familias también tienen derecho a disfrutar de dichas ayudas, si se tiene en cuenta que los hijos e hijas con custodia compartida pasan la mitad del año con ellos, y el cálculo el IRSC así lo determina.

El Consorcio de la Vivienda de Barcelona, en su Registro de Solicitantes y Adjudicación de Viviendas, ya prevé la posibilidad de que los padres y madres que tienen la custodia compartida de sus hijos e hijas, presentando la documentación que así lo acredite, pueden inscribirlos en dos unidades de convivencia al mismo tiempo.

Es por dichas consideraciones que la Síndica de Greuges de Barcelona ha recomendado al Área de Derechos Sociales que los baremos para conceder ayudas económicas para las actividades de verano y realizar el cálculo de miembros del núcleo familia y sus ingresos incluyan a los hijos e hijas con la custodia compartida, contabilizándolos en su justa medida.

A lo largo del año 2016 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha podido constatar la creciente inquietud por la necesidad de espacio físico y de ocio para los niños y niñas y adolescentes que no encuentran un lugar adecuado en el espacio público de Barcelona ni en sus equipamientos.

*

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En materia de educación:

- Garantizar que las asociaciones de padres y madres de las escuelas de Barcelona estén debidamente informadas sobre las posibles ampliaciones de líneas o bien de creación de grupos extraordinarios en su centro educativo.
- Recomendar que, cuando se inicie la implantación de una nueva línea escolar, previamente ya se haya ejecutado la mayor parte de la actuación urbanística planificada.
- Para garantizar una mayor transparencia en la gestión de las listas de espera para centros de infantil o primaria, valorar que su vigencia dure hasta los primeros quince días de inicio del curso.

En materia de deporte:

- Garantizar que los centros deportivos municipales informen adecuadamente de las tarifas más favorecedoras para aquellas personas y familias que desean practicar deporte en la ciudad de Barcelona, les ofrezcan y las apliquen.
- Establecer un régimen de exenciones y bonificaciones en el acceso a los centros deportivos tal y como prevé la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas.
- Recomendar al Ayuntamiento que se replantee el concepto de *familia susceptible de acogerse a la cuota familiar* con el fin de no discriminar otros modelos de familia que actualmente forman parte de nuestra sociedad.

En materia de cultura:

- Mostrar la misma sensibilidad en el trato de las relaciones comunitarias y las actividades culturales y lúdicas de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona ante todas sus manifestaciones culturales del ámbito constitucional y que están emparadas por los derechos fundamentales y los principios rectores de la política social.

En materia de ocio infantil y juvenil:

- Revisar la idoneidad del criterio de empadronamiento para conceder ayudas económicas para actividades de verano, en los casos de niños y niñas con custodia compartida (un niño o niña - dos hogares).

TÍTULO III

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2016

TIPO DE TRAMITACIÓN	Total
Resoluciones	635
Asesoramiento técnico-jurídico	950
Actuaciones de oficio	24
TOTAL	1.609

Consultas y asesoramientos generales	1.735
--------------------------------------	-------

TOTAL	3.344
--------------	--------------

PERSONAS QUE SUSCRIBEN LAS QUEJAS	3.680
-----------------------------------	-------

EXPEDIENTES CERRADOS CON DECISIÓN		
DECISIÓN	Número de expedientes	Porcentajes
Estimados	129	28,8 %
Estimados en parte	155	34,6 %
Desestimados	114	25,4 %

Desistidos, sobreseídos, cerrados	26	5,8 %
Oficio	25	5,4 %
TOTAL	448	100 %

EXPEDIENTES EN TRÁMITE	493
------------------------	-----

CLASIFICACIÓN POR TEMAS (Sobre 1.609)

HÁBITAT URBANO	Número de quejas	Porcentajes
Vivienda y dignidad	137	35,7 %
Urbanismo y ciudad	95	24,7 %
Medio ambiente	152	39,6 %
TOTAL	384	100 %

CALLE Y CONVIVENCIA	Número de quejas	Porcentajes
Transporte público y circulación	232	63,7 %
Libertad cívica y seguridad ciudadana	64	17,6 %
Accesibilidad y movilidad personal	20	5,5 %
Uso y mantenimiento del espacio público	48	13,2 %
TOTAL	364	100 %

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Número de quejas	Porcentajes
Atención al público y participación ciudadana	44	10,0 %
Procedimientos administrativos	66	14,9 %
Actividad económica	200	45,2 %
Hacienda municipal	97	21,9 %

Función pública	35	7,9 %
TOTAL	442	100 %

PERSONAS Y SOCIEDAD	Número de quejas	Porcentaje
Servicios sociales	150	53,6 %
Ciudadanía, vecindad e inmigración	32	11,4 %
Salud	35	12,5 %
Educación y deporte	63	22,5 %
TOTAL	280	100 %

Derivadas a otros organismos	139
------------------------------	-----

QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN EL DISTRITO DE RESIDENCIA

DISTRITO	Número de quejas	Porcentajes
Ciutat Vella	199	12,4 %
Eixample	218	13,5 %
Sants-Montjuïc	168	10,4 %
Les Corts	68	4,2 %
Sarrià - Sant Gervasi	92	5,7 %
Gràcia	112	7,0 %
Horta-Guinardó	114	7,1 %
Nou Barris	110	6,8 %
Sant Andreu	107	6,6 %
Sant Martí	226	14,0 %
Otros municipios	171	10,6 %
Oficio	24	1,5 %

ÓRGANO AFECTADO

Distrito de Ciutat Vella	69	4,3 %
Distrito del Eixample	63	3,9 %
Distrito de Sants-Montjuïc	41	2,5 %
Distrito de Les Corts	17	1,1 %
Distrito de Sarrià - Sant Gervasi	17	1,1 %
Distrito de Gràcia	27	1,7 %
Distrito de Horta-Guinardó	27	1,7 %
Distrito de Nou Barris	20	1,2 %
Distrito de Sant Andreu	23	1,4 %
Distrito de Sant Martí	75	4,7 %
Área de Trabajo, Economía y Planificación Estratégica	59	3,7 %
Área de Empresa, Cultura e Innovación	31	1,9 %
Área de Derechos Sociales	55	3,4 %
Área de Derechos de Ciudadanía, Participación y Transparencia	27	1,7 %
Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad	213	13,2 %
Comisionado de Educación y Universidades	16	1,0 %
Comisionado de Programas de Memoria	1	0,1 %
Comisionado de Seguridad	61	3,8 %
Comisionada de Salud	29	1,8 %
Concejalía de Vivienda	51	3,2 %
Concejalía de Movilidad	101	6,3 %
Instituto Municipal de Personas con Disminución	8	0,5 %
Instituto Municipal de Parques y Jardines	10	0,6 %
Instituto Municipal de Cultura	5	0,3 %
Instituto Municipal de Educación	2	0,1 %
Instituto Municipal de Informática	1	0,1 %
Instituto Municipal de Hacienda	169	10,5 %
Instituto Municipal de Mercados	3	0,2 %
Instituto Barcelona Deportes	9	0,6 %

Instituto Municipal del Paisaje Urbano	2	0,1 %
Instituto Municipal de Servicios Sociales	103	6,4 %
Área Metropolitana del Transporte	12	0,7 %
Autoridad del Transporte Metropolitano	4	0,2 %
Consortio de Bibliotecas	3	0,2 %
Consortio de Educación	28	1,7 %
Consortio de la Vivienda	40	2,4 %
Consortio de Servicios Sociales	7	0,4 %
Consorti Sanitari de Barcelona	2	0,1 %
Junta Arbitral de Consumo	3	0,2 %
Otras entidades / organismos	175	10,9 %