



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman



le Médiateur fédéral
un pont entre le citoyen et l'administration



Parliamentary
and Health Service
Ombudsman

Evaluación entre iguales del Síndic de Greuges de Cataluña

Abril 2020

Rob Behrens CBE

Ombudsman parlamentario y de los servicios de salud de Reino Unido (PHSO)

Catherine De Bruecker

Ombudsman federal, Bélgica

James Hand

Oficina del Ombudsman Parlamentario y de los Servicios de Salud de Reino Unido (PHSO)

Donald Cardon

Oficina del Ombudsman Federal de Bélgica

ÍNDICE

	Página
1. Resumen ejecutivo	3
2. Metodología	5
2.1 Objetivo de una evaluación entre iguales y cumplimiento de las directrices del IOI	
2.2 Comité evaluador	
2.3 Documentación y visita al Síndic de Greuges	
3. Antecedentes a la evaluación	8
3.1 El Síndic en contexto	
3.2 Motivación para una evaluación entre iguales y términos de referencia	
4. Resultados de la evaluación	11
4.1 Mandato y funcionamiento del Síndic	
4.2 Accesibilidad ciudadana y mecanismos de resolución	
4.3 Eficacia y eficiencia	
4.4 Dirección, profesionalidad y gestión de los recursos humanos	
	26
5. Observaciones y recomendaciones principales	
Anexo A-Biografías de los miembros del comité evaluador	30
Anexo B-Documentación referenciada en el informe	31
Anexo C-Texto enviado a instituciones participantes	33
Anexo D-Instituciones con las que se ha contactado	34
Anexo E- Lista de informes monográficos de 2018	35

1. Resumen ejecutivo

Esta evaluación entre iguales analiza el papel y el funcionamiento del Síndic de Greuges de Cataluña. El Síndic, institución establecida en 1984 con una legislación reguladora aprobada en 2006 y en 2008, tiene unas competencias amplias, incluyendo un mecanismo de prevención de la tortura y de los tratos crueles, inhumanos o degradantes.

El actual síndic, Rafael Ribó, en estos momentos en el final de su segundo mandato, ha ocupado el cargo desde 2004. Ha contribuido significativamente al desarrollo del papel del ombudsman tanto en el ámbito internacional como en Cataluña.

La ausencia de calendario para el nombramiento de un sucesor del actual síndic no ha perjudicado la actividad operativa de la institución, a pesar de que comprensiblemente limita la planificación a largo plazo. El equipo directivo se ha asegurado que los ánimos del personal se mantienen elevados, a pesar de los ataques políticos a la oficina durante la actual crisis constitucional relacionados con la posición que mantuvo en materia de derechos humanos y libertades fundamentales en Cataluña en 2017 y posteriormente.

Ribó es muy respetado por el personal, que lo tiene en mucha consideración. Hay un equipo directivo fuerte y comprometido. Juntos han sido los responsables de velar por la calidad y eficacia de la gestión de quejas, la atención efectiva de grupos vulnerables y menos representados en la sociedad, la elaboración de informes monográficos, el aumento de los niveles de conocimiento del Síndic entre la población y las oportunidades de formación y desarrollo del personal.

La protección de los derechos humanos es fundamental en el papel del ombudsman, tal y como lo establece la legislación, reconociéndose como función legítima para los ombudsman en los Principios¹ de Venecia del Consejo de Europa. El actual síndic ha funcionado con claridad y sin ambages, emitiendo informes después de constatar el impacto de nuevas leyes o prácticas de cualquier autoridad pública sobre derechos y libertades fundamentales en Cataluña. Sin duda, la persona que lo suceda querrá establecer su propio estilo y su propia aproximación en la articulación de los retos en cuanto a las vulneraciones de derechos humanos.

En el marco de un servicio de ombudsman disciplinado, eficaz y eficiente en Cataluña, el comité evaluador formula varias sugerencias sobre cambios y mejoras. Se agrupan en cuatro grandes áreas.

En términos de mandato: el fortalecimiento de la relación con el Defensor del Pueblo, a través de un protocolo de trabajo o de una legislación modificada. Por supuesto, el comité evaluador reconoce que este cometido no es sencillo, puesto que está relacionado con cuestiones de derecho constitucional impugnadas y que han sido objeto de litigios.

¹ Principios sobre la protección y la promoción de las instituciones de ombudsman (Principios de Venecia) (2019), Comisión de Venecia

En términos de resolución: investigar enfoques alternativos y complementarios para la resolución de disputas como, por ejemplo, la mediación; explorar la forma de mantener informadas a las personas interesadas sobre la evolución de sus quejas, y desarrollar la colaboración con los gestores de quejas en los órganos de la Administración para maximizar la utilidad de la resolución en origen.

En términos de eficacia y eficiencia: a pesar de que actualmente el Síndic mantiene la rentabilidad de su actuación basada en diferentes medidas objetivas, cualquier aumento inesperado de costes no salariales podría comprometer su eficiencia, siendo necesario un plan de contingencia para esta eventualidad. Así mismo, la institución debe continuar garantizando que la productividad y los plazos de resolución de los casos se mantienen exigentes y en línea con las buenas prácticas internacionales de los ombudsmen, debiéndose revisar la inversión en el número de personal disponible para asistir al personal asesor a la hora de llevar a cabo análisis especializados.

En términos de dirección, el Síndic debería estudiar si puede hacerse más para reducir el riesgo a la continuidad del personal asesor por estar su contrato con la institución vinculado al mandato de la persona titular. El equipo de dirección podría plantearse utilizar una encuesta de personal confidencial anual para evaluar la opinión del personal sobre problemas importantes. Por último, en cuanto al balance entre la vida laboral y la vida personal, a pesar de que generalmente existe un balance positivo, la institución debería explorar si podrían realizarse más actuaciones en términos de teletrabajo y de flexibilidad en el trabajo.

La evaluación entre iguales tuvo lugar en enero del 2020 antes de la aparición en Europa de la crisis del coronavirus y del inicio del teletrabajo generalizado por parte de la mayoría de las instituciones de ombudsmen. No se realiza ninguna recomendación sobre el enfoque o la planificación del Síndic a la hora de encarar el final de la crisis sanitaria.

Londres y Bruselas, abril de 2020

2. Metodología

2.1 Objetivo de una evaluación entre iguales y cumplimiento de las directrices del IOI

2.1.1 Una evaluación entre iguales es una herramienta importante para valorar la calidad de resultados, validar prácticas y promover el aprendizaje. A pesar de que hay muchas diferencias entre instituciones de ombudsman en todo el mundo, puesto que varían de tamaño y de alcance –algunas en el ámbito nacional y otras en el ámbito regional o sectorial–, una evaluación entre iguales aún posibilita una amplia gama de estructuras de ombudsman para aprender las unas de las otras. Una evaluación entre iguales de la institución de ombudsman es especialmente importante cuando se comparan los diferentes regímenes reguladores; se evalúan las buenas prácticas en la gestión de casos; se revisan las estructuras de personal; se determina la eficiencia de la institución y se revisa la efectividad de los procesos básicos. Este enfoque de la práctica de referencia es especialmente importante en el contexto de los Principios (Comisión de Venecia) sobre la protección y la promoción de la institución del ombudsman (Consejo de Europa 2019)², y las directrices del Instituto Internacional del Ombudsman sobre la elaboración de evaluaciones entre iguales (previstas para 2020).³

2.1.2 Una evaluación entre iguales no es el único método para revisar la actuación de un ombudsman. En ocasiones puede ser más adecuado que expertos de fuera del sector revisen aspectos clave de la institución. La evaluación entre iguales tampoco sustituye los procesos formales de auditoría externa o interna, que son esenciales para el buen gobierno. A pesar de ello, no cabe la menor duda de que la experiencia de las evaluaciones entre iguales de instituciones de ombudsman ha demostrado que este enfoque es una ventaja para la mejora continuada del servicio.

2.1.3 El enfoque adoptado para esta evaluación entre iguales se ajusta al borrador de directrices del IOI sobre la realización de evaluaciones entre iguales, que fue presentado y debatido en un seminario de IOI celebrado en Londres en septiembre del 2019. Este informe se configura de acuerdo con la estructura que recomienda el informe de conclusiones sobre la evaluación entre iguales, tal y como recogen las directrices (p. 13).

2.1.4 Rafael Ribó, síndic de greuges, contactó con Rob Behrens CBE, ombudsman parlamentario y de los servicios de salud de Reino Unido, y con Catherine De Bruecker, ombudsman federal de Bélgica, en diciembre de 2019, para solicitar una evaluación entre iguales de su servicio. Las circunstancias que informan la evaluación y el contexto del Síndic de Greuges de Cataluña se exponen en la sección tres de este informe.

2.2 Comité evaluador

2.2.1 Se constituyó un comité para llevar a cabo la evaluación conformada por los miembros siguientes:

² Principios sobre la protección y la promoción de las instituciones de ombudsman (Principios de Venecia) (2019), Comisión de Venecia

³ Guía de revisiones entre iguales (borrador, próximamente 2020), Instituto Internacional del Ombudsman

Rob Behrens CBE - ombudsman parlamentario y de los servicios de salud de Reino Unido
Catherine De Bruecker-ombudsman federal de Bélgica
James Hand-Oficina del Ombudsman Parlamentario y de los Servicios de Salud de Reino Unido
Donald Cardon-Oficina del Ombudsman Federal de Bélgica

2.2.2 Las biografías de los miembros del comité evaluador están consignadas en el anexo A.

2.2.3 Los miembros del comité fueron escogidos específicamente por su larga experiencia al servicio de instituciones de ombudsman europeas, su experiencia en evaluaciones entre iguales y su conocimiento de los Principios de Venecia. El síndic expuso los objetivos de alcance de la evaluación entre iguales, y esto se tradujo en un documento de términos de referencia. Los términos de referencia se exponen en la sección tres.

2.3 Documentación clave y visita al Síndic de Greuges

2.3.1 De acuerdo con el enfoque del IOI en cuanto a la evaluación entre iguales, se acordó que la evaluación se realizara tanto de forma remota, mediante el análisis de la documentación clave relacionada con el servicio, como de forma personalizada, mediante una visita a las oficinas del Síndic en Barcelona el 20 de enero de 2020. Se designó el contacto clave de la oficina del Síndic (Judith Macaya Alsina-directora de Gabinete) para preparar la documentación relativa al alcance de la institución que analizó al comité evaluador. El comité agradece a la señora Macaya Alsina su diligencia y ayuda. La documentación proporcionada incluía:

- Extractos de leyes reguladoras relevantes, relativas a las competencias del Síndic
- El último resumen ejecutivo en inglés disponible en aquel momento del informe anual (2018) del Síndic de Greuges
- Información sobre cómo las personas pueden presentar quejas
- Información relativa a la resolución de quejas en la normativa reguladora
- Volumen de presentación de quejas y tiempo de tramitación
- Información relativa a los informes monográficos del Síndic sobre problemáticas sistémicas
- Presupuestos anuales del Síndic de Greuges de 2008-2018
- Datos de plantilla, incluyendo organigrama e información sobre formación

2.3.2 La información y la documentación indicadas anteriormente estuvieron a disposición de los miembros del comité evaluador antes y durante la visita del lugar para facilitarles la consulta. La información adicional a efectos de aclaración estuvo disponible durante la visita o se envió a solicitud en una fase posterior. Ver una lista completa de la documentación examinada como parte de esta evaluación en la sección seis de este informe (anexo B). Para asistir en la evaluación, y en línea con las directrices del IOI (p. 7), el comité también decidió, con finalidades contextuales, realizar una serie de preguntas por correo electrónico a otras instituciones. Las preguntas se relacionaban con el alcance de la evaluación expuesta en los términos de referencia. En el anexo C se adjunta una copia del texto enviado a estas instituciones. La lista de instituciones con las que se ha contactado también se adjunta en el anexo

D. Las respuestas de las las instituciones participantes se incluyen, en su caso, en la sección cuatro.

- 2.3.3 De acuerdo con las buenas prácticas establecidas en cuanto a las visitas para la evaluación entre iguales, el comité evaluador asistió a varias presentaciones sobre el Síndic por parte de miembros del personal asesor. Además, se celebraron reuniones bilaterales entre el comité evaluador y personal con responsabilidades funcionales. Esto incluyó una reunión entre el comité evaluador y personal del Síndic a todos los niveles mantenida en privado, con la dirección de la institución ausente (tal y como se recomienda en las directrices del IOI, p. 7). También recibió una sesión informativa de un especialista académico en derecho constitucional. El comité evaluador tuvo la oportunidad de ver casos concretos e informes monográficos y solicitar información adicional durante y después de la visita en función del resultado de los encuentros. El comité evaluador concluyó su visita in situ con una reunión con el síndic, que había estado presente y dispuesto a ayudar durante todo el día.
- 2.3.4 Los gastos de los miembros del comité evaluador para la visita corrieron a cargo del Síndic de Greuges, tal y como se recomienda en las directrices del IOI.
- 2.3.5 El comité evaluador y el Síndic acordaron unos plazos para la presentación de las conclusiones de la evaluación. Si bien el informe constituye la visión independiente de los miembros del comité evaluador, la decisión sobre la publicación del informe es exclusiva del Síndic de Greuges.

3. Antecedentes a la evaluación

3.1 El Síndic en contexto

3.1.1 El Síndic tramita quejas sobre la Administración pública y tiene facultades para garantizar que se respeten los derechos de las personas. Esta función de la Administración pública cubre el funcionamiento de la Administración de la Generalitat y de los ayuntamientos. Las competencias del Síndic también incluyen la supervisión de empresas privadas que prestan servicios de interés general.

3.1.2 Hay un amplio marco legal y regulador relacionado con el Síndic. El artículo 78 del Estatuto de Autonomía regula la institución del Síndic de Greuges y le atribuye las competencias básicas. El artículo 79 determina el nombramiento y el estatuto del síndic de greuges, mientras que la Ley reguladora básica 24/2009 establece más detalles operativos. También existen otras disposiciones legales que amplían la competencia del Síndic de Greuges (ver la sección 4.1.3). Las quejas comprenden un amplio abanico de servicios públicos, incluidos los servicios para niños, servicios sociales, educación, cultura y lengua, administración pública, derechos y transparencia. El Síndic también tramita las quejas sobre territorio, seguridad pública, justicia y discriminación. El Síndic de Greuges es la autoridad de Cataluña en materia de prevención de la tortura y de otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, una facultad confirmada por el Tribunal Constitucional español, que dictaminó, sin embargo, que no tiene estatus internacional ni exclusividad, limitándose a instalaciones bajo jurisdicción del Gobierno catalán como son prisiones, comisarías de policía y residencias.⁴

3.1.3 Las cuestiones relacionadas con el mandato y el funcionamiento forman parte del alcance de la evaluación entre iguales y, por tanto, se proporciona más información sobre estos aspectos en la sección cuarta de este informe. En el momento de la solicitud de la evaluación entre iguales, el actual síndic llevaba 15 años en el cargo y su mandato había expirado en marzo del 2019. De acuerdo con la legislación, el síndic permanece en el cargo hasta que el sucesor sea elegido por el Parlamento de Cataluña. En los últimos años el Síndic ha afrontado una importante atención mediática durante el período de crisis política sin precedentes en Cataluña. Los informes y las investigaciones del Síndic también han sido objeto de análisis sustanciales por parte del Parlamento catalán.

3.2 Motivación para la evaluación entre iguales y términos de referencia

3.2.1 El síndic reconoce y acepta que una evaluación independiente entre iguales se traducirá en una importante evaluación de la efectividad del modelo operativo de la institución y ayudará a informar el proceso de traspaso hacia un sucesor. Por este motivo, el actual titular estaba dispuesto a hacer que su institución fuera evaluada de acuerdo con criterios consensuados sobre lo que significa un buen servicio de ombudsman. Estos criterios incluyen los Principios de Venecia, las directrices del IOI sobre el desarrollo y la reforma de las instituciones de ombudsman y otras buenas

⁴ Sentencia 46/2015, de 5 de marzo 2015, del Tribunal Constitucional, BOE 9 de abril 2015

prácticas de instituciones de ombudsman individuales.⁵ La referencia a estos criterios aparece durante todo este informe.

- 3.2.2 El síndic pidió específicamente al comité evaluador que examinara los ámbitos de competencias y el funcionamiento de la institución. En el momento de excepcional crisis en España en relación con la situación en Cataluña, el Síndic de Greuges ha recibido elogios por la calidad de sus informes, pero también se ha enfrentado a críticas de algunos analistas por considerar que opera más allá de sus funciones y que no se mantiene imparcial. El síndic considera que, debido al mandato de la institución, que alcanza ámbitos como los derechos humanos, la institución está obligada a examinar cuestiones delicadas que algunos analistas pueden calificar de “naturaleza política”. A pesar de ello, quiere insistir que la oficina del Síndic no es partidista, manteniéndose la gestión de los casos imparcial e independiente. El síndic pidió que el comité evaluador examinara más de cerca la cuestión de la independencia de la institución y los principios de los derechos y las libertades. Por tanto, el comité evaluador estudió el marco legal y regulador del Síndic de Greuges y cómo opera la institución en este marco.
- 3.2.3 Cada vez es más habitual utilizar diferentes métodos de resolución para el amplio abanico de quejas que recibe un ombudsman. Los ombudsman utilizan cada vez más técnicas más allá de la resolución clásica. Estos diferentes enfoques incluyen la mediación y la resolución anticipada o preliminar de disputas. Por tanto, la evaluación también examina los mecanismos actuales del Síndic para la tramitación de quejas y las alternativas a la investigación.
- 3.2.4 Todos los años el Síndic de Greuges elabora un informe anual al Parlamento en que se destacan una serie de datos, logros y actuaciones clave. Este informe incluye información presupuestaria, análisis de la eficiencia del servicio y observaciones sobre el impacto que tiene la institución. Se pidió al comité evaluador que revisara la eficiencia y eficacia del Síndic para comprobar si su eficiencia y efectividad se ajustan a las de otras instituciones de ombudsman.
- 3.2.5 El Síndic de Greuges ha sido objeto de un mayor escrutinio durante el actual clima político en Cataluña: algunos a favor de la labor de la institución; otros críticos con la institución y con su titular. El mandato del síndic está extinguido, pero los procedimientos para escoger a un nuevo sucesor están parados. Esto crea una cierta incertidumbre en el personal. Es importante que un nuevo titular del Síndic conozca los puntos fuertes y los puntos débiles de la institución, especialmente en términos de dirección y de gestión del servicio. Por tanto, el comité evaluador ha evaluado la dirección, profesionalidad y gestión de los recursos humanos en la institución.
- 3.2.6 Dado este alcance amplio, el comité evaluador acordó los siguientes términos de referencia para orientar la evaluación:
- i) **Mandato y funcionamiento del Síndic de Greuges**

⁵ El desarrollo y la reforma de las instituciones de ombudsman: documentos de buenas prácticas del IOI

- El marco regulador, que incluye el ámbito jurídico, las relaciones con el Parlamento y otras estructuras descentralizadas de España, y el ámbito de la jurisdicción, que incluye los derechos humanos.
- La cuestión de la independencia del Síndic de Greuges en el momento de excepcional crisis en España sobre la situación de Cataluña.

ii) Accesibilidad ciudadana y mecanismos de resolución

- Acceso para colectivos vulnerables
- Mecanismos de resolución
- Formas y procedimientos de queja y alternativas a la investigación

iii) Eficiencia y eficacia

- Un análisis de las tendencias en el volumen de quejas y de los procesos de tramitación
- Los resultados alcanzados, incluyendo los informes monográficos
- Una panorámica amplia de la eficiencia en términos de asignación de recursos y de gestión financiera

iv) Dirección, profesionalidad y gestión de los recursos humanos

- Contratación, iniciación, rotación y ánimos del personal
- Formación y desarrollo profesional continuado del personal
- Funcionamiento del equipo directivo y planificación de la sucesión

4. Resultados de la evaluación

4.1 Mandato y funcionamiento del Síndic de Greuges

- 4.1.1 Esta sección expone los principales resultados de cada parte de los términos de referencia indicados en la sección tres.
- 4.1.2 Primero se analizó el mandato y el funcionamiento de la institución. Para examinar el mandato del Síndic de Greuges, el comité evaluador estudió las traducciones de extractos de la legislación que regula la institución; habló con un experto en derecho constitucional sobre la misión del Síndic, y habló con el síndic y su equipo directivo sobre su aproximación al alcance y las competencias de la institución. El comité evaluador también se puso en contacto con varias instituciones externas clave por correo electrónico y les pidió su opinión sobre este punto de los términos de referencia.
- 4.1.3 Como se ha indicado en el apartado tres anterior, hay un amplio marco regulador relativo en el Síndic de Greuges. Los artículos 78 y 79 del Estatuto regulan la institución del Síndic de Greuges y establecen sus competencias básicas. Los principios de funcionamiento de la institución se definen en la Ley 24/2009.
- 4.1.4 También hay varias leyes que establecen las competencias del Síndic en relación con grupos o instituciones específicas, como son:
- La Ley 11/2014, 10 de octubre, se refiere a las garantías de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y la erradicación de la homofobia, la bifobia y la transfobia
 - La Ley 16/2014, 4 de diciembre, está relacionada con la acción exterior y las relaciones con la Unión Europea
 - La Ley 19/2014, 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
 - La Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad de género
- 4.1.5 Esta lista no es exhaustiva. Además, hay marcos normativos complementarios y otras normas derivadas del marco legal. Estos marcos incluyen (pero no están limitados a):
- La Estructura de Derechos Humanos de Cataluña y el plan posterior
 - El Consejo Asesor Jove
 - Consejo Asesor del OPCAT [Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la tortura y otros castigos o tratos crueles, inhumanos o degradantes]⁶

⁶ En Cataluña, los trabajos sobre la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes del Consejo Asesor para la Prevención de la Tortura y otros órganos crueles, inhumanos o degradantes deberían ayudar y asesorar al Síndic de Greuges en el ejercicio de sus funciones. Mónica Aranda, *National monitoring bodies of prison conditions and the European standards. Detention conditions in the European Union, European Prison Observatory*, 2015. http://www.ub.edu/ospdh/sites/default/files/documents/national_monitoring_bodies_in_europe.pdf
http://www.ub.edu/ospdh/sites/default/files/documents/national_monitoring_bodies_in_europe.pdf

- Convenios con defensores locales y universitarios
- Convenios de supervisión singular con ayuntamientos

- 4.1.6 Las candidaturas al cargo de síndic son propuestas por los grupos políticos y, después de las comparecencias correspondientes, la persona candidata propuesta es elegida por una mayoría de votos calificados (tres quintas partes) del Parlamento catalán. El síndic de greuges es políticamente independiente y se espera que actúe con objetividad y transparencia. Rafael Ribó fue elegido síndic de greuges de Cataluña en 2010 según una nueva ley reguladora del Síndic de Greuges, a propuesta de todos los grupos parlamentarios. Este es su segundo mandato a cargo de la institución. El primer mandato fue de 2004 hasta 2010, de acuerdo con la anterior ley que regulaba la institución.
- 4.1.7 El síndic actual ha contribuido significativamente al desarrollo del papel del ombudsman internacional. Es un miembro importante y respetado de la Red Europea de Ombudsman y ocupa cargos en el Instituto Internacional del ombudsman (IOI) desde 2006. Actualmente es presidente de la sección europea del IOI y uno de los directores de la Junta Mundial. También es uno de los miembros fundadores de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (IALC), fundada en Barcelona en 2014. Junto con otros ombudsman en 2015 puso en marcha la Red de Ombudsman Nacionales de la Energía, NEON, en Bruselas, y se han establecido relaciones de colaboración con las oficinas de atención a las personas del Ombudsman de Ámsterdam. Durante el mandato de Rafael Ribó también se han organizado programas de cooperación en la zona de los Balcanes y también un programa de apoyo a las instituciones de ombudsman regionales italianas.
- 4.1.8 Se constata que el Síndic de Greuges trabaja de forma constructiva con otras oficinas de ombudsman en España mediante reuniones bilaterales. Las relaciones con la institución del Defensor del Pueblo de España son escasas pero correctas, sin perjuicio de los litigios al Tribunal Constitucional. Las quejas sobre la Administración central se derivan al Defensor del Pueblo de acuerdo con la ley. Por lo visto, esto no sucede a la inversa. La legislación española permite al Defensor del Pueblo tratar todas las cuestiones en España, incluidas las cuestiones locales y autonómicas. La legislación establece la firma de acuerdos de cooperación entre las oficinas de ombudsman en el ámbito estatal y autonómico, pero solo en términos generales y sin especificaciones en referencia a una relación formalizada. Hasta ahora, y a pesar de las propuestas, ambas instituciones no han llegado a un acuerdo y aparecen duplicaciones y coincidencias recurrentes. El comité evaluador manifestó su preocupación de que esto no acabe siendo perjudicial para las personas interesadas, así como en cuanto a la defensa de los derechos humanos y la mejora del buen gobierno. Por el contrario, en Austria existe un protocolo establecido entre el ombudsman estatal y las instituciones de ombudsman regionales. De la misma forma, en Bélgica, la legislación aplicable a los miembros de la red belga de instituciones de ombudsman les obliga a derivar una queja al ombudsman competente cuando la queja no recae en las competencias del ombudsman que la recibe. Según las directrices del IOI,⁷ cuando un ombudsman trabaja junto a otras oficinas de ombudsman u organismos de seguimiento que pueden

⁷ El desarrollo y la reforma de las instituciones de ombudsman: documentos de buenas prácticas del IOI

supervisar los mismos servicios públicos, es especialmente importante que las instituciones firmen un memorando de colaboración para reducir la posibilidad de duplicaciones o las incoherencias de enfoque y garantizar una derivación perfecta de la información. El interés de la ciudadanía es que la relación entre el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges se estructure a través de un protocolo de trabajo o de una legislación modificada. Por supuesto, el comité evaluador reconoce que esta cuestión no es sencilla, puesto que está relacionada con cuestiones impugnadas de derecho constitucional y ha sido objeto de extensos litigios.

- 4.1.9 Como se ha mencionado anteriormente (párrafo 3.1.3), Rafael Ribó llegó al final de su mandato como síndic en marzo del 2019, pero el Parlamento de Cataluña aún no ha elegido a ningún sucesor. La ausencia de un calendario de nombramiento de un sucesor no ha perjudicado la actividad operativa del Síndic ni sus funciones, a pesar de que limita sensiblemente la planificación a largo plazo.
- 4.1.10 La labor del Síndic es regularmente supervisada por el Parlamento de Cataluña y la institución debe rendir cuentas al Parlamento. Se prevé que la institución presente los resultados de su actuación y de los informes monográficos.
- 4.1.11 Los informes monográficos se introdujeron con el actual mandato del síndic. El comité evaluador considera que constituyen un uso eficaz de las competencias de actuación de oficio, que permiten la puesta en marcha de una investigación por iniciativa propia (o bien a propuesta propia), sin haber recibido necesariamente ninguna queja. En este sentido, la capacidad de utilizar las competencias para investigar de oficio es un componente claro de un servicio de ombudsman moderno y eficaz y está avalado por los Principios de Venecia. El Síndic de Greuges ha utilizado las competencias para investigar de oficio con eficacia y el volumen de informes monográficos producidos es impresionante. En el anexo se ha consignado la lista de los informes de 2018. El comité evaluador señaló en particular que hay buenos ejemplos de informes monográficos que detallan una visión importante sobre las quejas que afectan a grupos vulnerables o excluidos, que normalmente no acceden a la institución.
- 4.1.12 Recientemente, el Síndic de Greuges se ha enfrentado a críticas de operar más allá de sus competencias. Esto fue después de las medidas especiales adoptadas por el Gobierno español en aplicación del artículo 155 de la Constitución española y el encarcelamiento, el juicio y la condena por motivos de rebelión y sedición de políticos y líderes sociales catalanes por organizar un referéndum de autodeterminación en Cataluña en 2017. Este tema está muy cuestionado, puesto que el referéndum había sido declarado ilegal por el Gobierno español y por el Tribunal Constitucional español,⁸ un posicionamiento que apoyó la Comisión Europea. Este posicionamiento se tomó, a pesar de que la celebración de un referéndum no autorizado había dejado de ser un delito en 2005 en virtud del Código Penal español y que el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre detenciones arbitrarias afirmara que la detención preventiva de los políticos suponía una vulneración del derecho internacional y un incumplimiento de las obligaciones legales de España en virtud del Pacto internacional de derechos

⁸ https://elpais.com/politica/2017/10/17/actualidad/1508242991_687280.html

civiles y políticos.⁹ El síndic dejó claro en varias declaraciones y publicaciones, sobre todo una publicación completa de mayo de 2018, que, según él, las medidas adoptadas en el marco del artículo 155 de la Constitución española habían restringido significativamente los derechos fundamentales, más allá de proporciones razonables y legítimas, y el trato, la condena y el encarcelamiento de los líderes políticos y sociales indicaban posibles "vulneraciones de los derechos fundamentales y de las libertades públicas" especialmente alarmantes.¹⁰

- 4.1.13 Un experto académico en derecho constitucional informó al comité evaluador sobre el mandato y las funciones del Síndic. Explicó que la protección de los derechos humanos es fundamental en el papel del Síndic, por lo que el contexto político actual constituye un entorno de actuación difícil para la institución: denunciar vulneraciones de derechos humanos, pero intentando mantenerse libre de acusaciones de parcialidad política. Señaló que era legítimo que el Síndic utilizara competencias de iniciativa propia (actuaciones de oficio) para investigar cuestiones de derechos humanos en Cataluña. Estas competencias podrían incluir señalar el impacto sobre los derechos humanos de las decisiones del poder judicial y del Tribunal Constitucional, y este curso de actuación se ajustaría a las competencias del Síndic. Según el especialista académico, los informes publicados por el Síndic de Greuges sobre derechos humanos estaban basados en constataciones y eran imparciales.
- 4.1.14 En una conversación sincera con el comité evaluador, el síndic dejó claro que está abierto a críticas constructivas sobre la institución, pero rehusaba las pretensiones de parcialidad y que la institución fuera más allá de las competencias que tenía encomendadas. También afirmó que las recientes acusaciones de parcialidad política y las peticiones de dimisión pueden dificultar la efectividad de la institución a largo plazo. El síndic señaló que su oficina sigue siendo independiente e imparcial. Hay ejemplos de informes del Síndic que han recibido tanto apoyo como críticas en el espectro político. El síndic también quiso remarcar que la institución analizará el cumplimiento de la normativa de derechos humanos ahí donde cualquier autoridad pública la haya podido vulnerar en Cataluña, sin miedo ni favoritismos.
- 4.1.15 En este contexto, el comité evaluador examinó la legislación relativa al Síndic en general y los aspectos en materia de derechos humanos en particular. El comité evaluador observó que el artículo 78 del Estatuto y el artículo 4 de la Ley 24/2009 se relacionan claramente con el papel del Síndic de Greuges en la garantía de los derechos de las personas en Cataluña, así como disposiciones y regulaciones específicas (lengua, tortura, tratos inhumanos y degradantes). Además, los Principios de Venecia señalan el importante papel que tiene un ombudsman en la defensa de los derechos humanos. En definitiva, mientras que el tono poco ambiguo de las declaraciones del síndic decepcionó a los que esperaban un posicionamiento más matizado, intervino claramente dentro de sus funciones para investigar temas relacionados con los derechos humanos y señaló sin temor ni favoritismos que se habían producido vulneraciones de derechos. A su debido tiempo, el sucesor del actual titular, sin duda, querrá establecer su propio enfoque a la hora de articular las problemáticas

⁹ Declaración sobre los acontecimientos en Cataluña, Comisión Europea, Bruselas, 2 de octubre de 2017 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/STATEMENT_17_3626

¹⁰ https://elpais.com/politica/2019/05/31/actualidad/1559295337_755520.html

actuales en cuanto a las funciones de la institución en materia de derechos humanos y los Principios de Venecia.

4.1.16 El comité evaluador concluyó que, en cuanto al mandato y el funcionamiento del Síndic de Greuges, hay un marco legal extenso que establece amplias competencias para la institución. Se constata que el Síndic de Greuges hace uso de sus competencias y sus funciones de forma eficaz y al máximo alcance. Hay algunos aspectos de la legislación que regula el Síndic que están abiertos a la interpretación, como es la colaboración con otras instituciones de ombudsman. El enfoque del Síndic sobre los derechos humanos se ajusta tanto a su legislación sobre derechos humanos como al énfasis en la defensa de los derechos humanos establecido en los Principios de Venecia. Así mismo, cabe destacar que las facultades de actuación de oficio que se otorgan al Síndic también ofrecen un amplio potencial investigador. Estas competencias se han utilizado para la elaboración de informes monográficos interesantes.

4.2 Accesibilidad ciudadana y mecanismos de resolución

4.2.1 El comité evaluador analizó la accesibilidad del servicio de ombudsman. El Síndic de Greuges ofrece una impresionante gama de canales para que las personas contacten con la institución. Estos canales incluyen una sede electrónica a través de la cual las personas pueden presentar una queja/consulta y realizar cualquier trámite dentro del catálogo de servicios y trámites del Síndic.¹¹ Así mismo, pueden consultar toda la documentación de sus ficheros y, con la protección de datos de terceros, la documentación proporcionada por la Administración. También hay un servicio de atención a las personas en la sede de la institución (SAP), una línea telefónica dedicada a las quejas, formularios de queja vía web y una instalación de llamadas por videoconferencia, especialmente indicada para los internos que presentan una queja. El SAP itinerante es importante para llegar a zonas de Cataluña donde la institución considera que existe una infrarrepresentación de determinados grupos a la hora de presentar quejas. El Síndic realiza una publicación previa con folletos sobre dónde y cuándo se efectúan los desplazamientos. El comité evaluador consideró que este enfoque para llegar a grupos menos representados era innovador y demuestra el compromiso de la institución de dar a conocer sus servicios a todas las personas desde diferentes ámbitos.

4.2.2 Las quejas recibidas por correo electrónico y los formularios web generan el mayor volumen de quejas, pero hay una proporción importante de quejas (un 20%) a través del SAP. El mayor reto que tiene la institución en cuanto al acceso de las personas al servicio es el paso de una administración basada en el papel para contactar con las personas y los organismos a medios de comunicación más electrónicos. El comité evaluador señaló que la mayoría de oficinas de ombudsman se enfrentan a este reto y que las medidas adoptadas por el Síndic de Greuges en este sentido lo sitúan en una posición sólida. El comité evaluador recomienda que el Síndic se siga esforzando porque el acceso a su servicio sea lo más fácil posible.

¹¹ La vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas con ocasión de la reacción penal al 1-0 y la aplicación del artículo 155 CE. Mayo 2018

- 4.2.3 Como ya se ha apuntado, las funciones del Síndic alcanzan una amplia gama de ámbitos, desde la infancia, la educación, la cultura y la lengua hasta la seguridad pública, la justicia y la discriminación. En el contexto de los servicios, es importante que el Síndic actúe para la diversidad de colectivos de Cataluña. Hay ejemplos claros de cómo la institución alcanza este objetivo, incluyendo informes monográficos que ponen de manifiesto cuestiones de derechos humanos que afectan a grupos tradicionalmente excluidos o desfavorecidos que normalmente no pueden acceder al servicio. El comité evaluador consideró que el Síndic se situaba en una buena posición para atraer a una diversidad de colectivos. Sin embargo, el comité evaluador recomienda que el Síndic siga explorando quién puede no acceder a su servicio (por ejemplo, la comunidad gitana de Cataluña, las personas con discapacidad, los migrantes, los más jóvenes). En conjunto, el Síndic debería continuar su labor progresiva de hacer que su servicio sea lo más accesible posible para todos los grupos y explorar nuevas formas de colaborar con la sociedad civil.
- 4.2.4 Es remarcable que el conocimiento público del Síndic sea alto. Una encuesta reciente situó el conocimiento de la institución en torno al 70%. Esto ha aumentado notablemente durante el mandato del síndic actual. Se trata de niveles de conocimiento que raramente llegan a los que tiene la comunidad de ombudsman europeos. De esta forma, esto permite al Síndic mantenerse en una posición sólida en cuanto al conocimiento que tiene la gente de él, y sobre la labor que realiza la institución y cómo se accede a ella.
- 4.2.5 Cuando se analizaron los procedimientos de resolución de quejas, el comité evaluador examinó primero el modelo operativo actual del Síndic. En síntesis, el Síndic recibe anualmente en torno a 10.000 quejas que examina el personal asesor. El personal asesor cuenta con personal técnico tramitador y con otras personas de apoyo en cuanto a elementos técnicos relativos a las quejas (estudios del mercado eléctrico, análisis especializados sobre la contaminación del aire, asesoramiento médico, etc.). También hay un número reducido de personal en informática, recursos humanos, y administración y servicios. De las 10.000 quejas, todos los años se emiten en torno a 2.000 resoluciones. La institución también recibe varias consultas de servicios, que el Síndic deriva a otros organismos, si procede. El número de consultas (solicitudes generales de información) dirigidas al Síndic consumen tiempo y recursos. La mayoría de otras oficinas de ombudsman se enfrentan a retos similares en cuanto a las consultas.
- 4.2.6 Las resoluciones normalmente tienen forma de informe en que se exponen conclusiones y recomendaciones. El personal asesor normalmente son personas juristas o con formación letrada que tienen autonomía para gestionar las quejas hasta la resolución. A pesar de ello, el Síndic participa activamente en la firma personal de la mayoría de los expedientes. El personal técnico tramitador (que no necesariamente tiene una formación jurídica) puede tramitar quejas más sencillas. El contacto con las personas disminuye una vez presentada la queja y a medida que avanza la queja. Modelos operativos similares para la tramitación de quejas son habituales en la comunidad de ombudsman europeos y el Síndic se ajusta a las buenas prácticas en la

tramitación de quejas. Sin embargo, el Síndic podría explorar cómo mantiene informadas a las personas interesadas sobre la evolución de la suya queja.

- 4.2.7 Las recomendaciones relacionadas con las quejas pueden variar significativamente según la naturaleza de la cuestión planteada. En torno al 97% de las recomendaciones son total o parcialmente aceptadas por los organismos objeto de supervisión. A pesar de que la compensación económica para las personas interesadas es una opción, el Síndic no recomienda ninguna compensación económica que tengan que pagar las administraciones.
- 4.2.8 El comité evaluador señaló que, más allá de la resolución formal, se hacía un uso limitado de mecanismos alternativos para resolver quejas. Una novedad es la creación de grupos de expertos sobre varios aspectos funcionales como, por ejemplo, la energía, la pobreza, las hipotecas y la venta ilegal de productos por parte de los migrantes en la vía pública (TOP manta). Estos grupos incluyen a representantes de la sociedad civil y buscan un enfoque participativo de estas cuestiones, a menudo quejas centradas en servicios de interés general. Más allá de esto, la institución del Síndic se mostró reticente a explorar la resolución preliminar o la mediación como conjunto de facultades útiles. Este conjunto de facultades es cada vez más habitual en la comunidad de ombudsman y constituye un ámbito que merece una reflexión y una exploración seria. Ofrecen la posibilidad de facilitar justicia a más personas sin la necesidad de una investigación tradicional. También pueden consumir menos recursos.
- 4.2.9 El comité evaluador concluyó que, en cuanto a facilitar el acceso, el Síndic demuestra regularmente una práctica sobresaliente. Culturalmente, la institución es consciente de su compromiso de ser accesible a todo el mundo y dispone de canales variados para llegar al máximo número de personas posible. El Síndic también utiliza informes monográficos para ilustrar la injusticia en cuanto a grupos marginados o tradicionalmente menos representados, ámbitos que no necesariamente saldrán a la luz mediante una queja. En términos de mecanismos de resolución, mientras que el Síndic hace un buen uso de las competencias de actuación de oficio para presentar recomendaciones en los informes monográficos, se hace un uso limitado de mecanismos alternativos a la investigación tradicional para resolver conflictos.

4.3. Eficacia y eficiencia

- 4.3.1 Para analizar la eficacia y eficiencia, el comité evaluador examinó datos clave, habló sobre la labor del Síndic con el personal y las otras instituciones participantes y analizó los parámetros clave de otras organizaciones de ombudsman de servicios públicos para determinar dónde se sitúa al Síndic de Greuges.
- 4.3.2 En 2018 el Síndic tuvo un presupuesto de 6.281.093 euros. Fue el mismo que en 2017 y tuvo un aumento del 6% respecto de 2016. El presupuesto de 2017 fue el primer presupuesto aumentado en diez años. El presupuesto de 2018 fue un 32% inferior al de 2008 (9.231.678 €). A lo largo de los últimos años, el Síndic ha sido capaz de mantener su presupuesto de plantilla mientras que las reducciones se han efectuado en el área de bienes y servicios, situándose la cifra de 2018 casi en la mitad de la de 2011. El

comité evaluador entiende que se han negociado ahorros importantes en materia de gasto corriente, pero cuestiona la sostenibilidad continuada de este nivel de gasto en esta área importante. A pesar de la capacidad de desplegar ahorros incrementales respecto a los ejercicios anteriores, será necesaria una inversión futura en los elementos no salariales de la organización para evitar un impacto en la gestión de quejas. Además, dadas las amplias competencias del Síndic y el número de mandatos adicionales que le han sido reconocidos en los últimos años, debería realizarse una evaluación para comprobar si los recursos asignados al Síndic son suficientes para cubrir unas competencias en expansión.

- 4.3.3 En contraposición a la reducción del presupuesto, la demanda del servicio ha aumentado constantemente y el volumen de actuaciones del Síndic (quejas y actuaciones de oficio iniciadas) en 2018 se situaba en 10.762, cifra superior a tres de los cuatro años anteriores. Los continuos elevados volúmenes de quejas durante 2018 ilustran que la confianza pública en el Síndic parece no haberse perdido durante el actual clima político en Cataluña.
- 4.3.4 En 2018 el Síndic estuvo cada vez más activo en dos áreas centrales de su ámbito de actuación. En primer lugar, se aumentó el número de actuaciones del Síndic en materia de políticas sociales, con una especial atención a las personas en riesgo de exclusión social. La institución tramitó más quejas que nunca en que personas interesadas presentaban varios problemas interrelacionados que las habían empujado a una situación de vulnerabilidad. El Síndic consideró que la mayoría de estas quejas eran presentadas por mujeres. Este grupo tenía un mayor riesgo de exclusión social en comparación con los hombres, debido a las desigualdades en el trabajo, en la división de responsabilidades de cuidado familiar y casos de violencia machista. El número de quejas de esta categoría aumentó un 61% entre 2017 y 2018 y representó el 31% de toda la actividad del Síndic.
- 4.3.5 En segundo lugar, hubo un aumento de la actividad en el área de administración pública y participación, en que las personas denunciaban la vulneración de sus derechos civiles y políticos, incluido el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la representación por parte de un electo. Estos casos representaron casi la cuarta parte de las quejas y actuaciones de oficio en 2018, con un aumento del 83% en esta actividad respecto al año anterior.
- 4.3.6 Por el contrario, la actividad del Síndic en torno a consumo, seguridad pública, justicia, cultura y lengua presentó unos niveles similares a los de 2017
- 4.3.7 Para examinar la rentabilidad y la eficiencia del Síndic, el comité evaluador también efectuó un análisis de referencia de alto nivel entre otras instituciones de ombudsman. Este análisis es meramente indicativo, puesto que no es posible realizar una comparación similar entre oficinas de ombudsman debido a diferencias en el alcance y la forma en que las instituciones de ombudsman organizan sus procesos de tramitación de quejas. El comité evaluador examinó los últimos presupuestos totales del Síndic y otras organizaciones de ombudsman y su número total de actuaciones en 2018/2019 para evaluar sus similitudes y niveles. Este análisis es útil, pero es meramente indicativo en términos comparativos, puesto que una definición única de

eficiencia/rentabilidad tiene un valor limitado. A pesar de que pueden efectuarse comparaciones amplias, en el caso del Síndic de Greuges este análisis corre el riesgo de no tener en cuenta los recursos que dedica en el análisis en profundidad de las cuestiones sistémicas mediante informes monográficos. La elaboración de estos informes, como se ha señalado en otros apartados de este informe, es una parte habitual de las funciones del Síndic. El tiempo y los recursos necesarios que se dedican superan con creces los necesarios para la gestión de consultas y quejas individuales.

4.3.8 A pesar de estas limitaciones, la tabla 1 siguiente muestra que el Síndic ofrece un coste por actuación muy bajo en comparación con otras organizaciones de ombudsman de varios tamaños. Esto permite de alguna forma ilustrar la eficiencia del Síndic de Greuges.

4.3.9 Este resultado favorable del coste por actuación del Síndic de Greuges depende de varios factores y cualquier cambio en los mismos podría disminuir la eficiencia de la institución. Cabe destacar que el número de casos finalizados y los que aún están en trámite a finales de año ha empeorado en los últimos años.

4.3.10 Un factor que explica la capacidad del Síndic de mantener su nivel actual de eficiencia coste-por-actuación es la forma en que ha asignado su presupuesto, que ha disminuido sustancialmente a lo largo de la última década. El comité evaluador supo (como se señala en el apartado 4.3.2) que el Síndic pudo paliar la reducción general del presupuesto disminuyendo notablemente los costes de gasto corriente no salariales. Si bien esto ha permitido a la institución mantener sus niveles de personal, el comité evaluador cuestiona la sostenibilidad a largo plazo de este arreglo. Cualquier aumento inesperado de los costes no salariales podría afectar a la eficiencia de la institución.

Tabla 1: Coste medio por actuación

<i>2018/2019</i>	Presupuesto total	Actuaciones tramitadas	Coste medio por actuación
Síndic	6,281,093 €	25,997 <i>15,375 quejas 635 actuaciones de oficio 9,987 consultas</i>	242 €
PHSO	30,193,110 ¹² €	112,839 <i>82,998 derivadas 29,841 quejas</i>	268 €

¹² Conversión aproximada de libras esterlinas

Ombudsman de Gales	4,933,950 ¹³ €	7,116 <i>4,627 consultas</i> <i>2,489 quejas</i>	693 €
Ombudsman de los Servicios Públicos de Escocia	5,240,369 ¹⁴ €	5,895 <i>1,707 consultas</i> <i>4,188 quejas</i>	889 €

4.3.11 De igual forma que en los últimos años, en 2018 se aumentaron los tiempos de tramitación de los casos que finaliza el Síndic. La institución finalizó un total de 9.347 quejas en 2018, con una media de 140 días hábiles por caso para hacerlo. Esta cifra aumenta de los 132,5 días hábiles por caso del año anterior. Además, esto demuestra una disminución del 26% en el número de quejas que el Síndic finalizó respecto al 2017 (12.624) y ha supuesto una acumulación de quejas en trámite, una cifra que se ha incrementado casi un 50% en este período. La tabla 2 expone los tiempos medios de tramitación del Síndic.

4.3.12 El Síndic de Greuges no es el único en el ámbito de los ombudsman que experimenta un aumento del número de quejas. El aumento de los tiempos de tramitación se está convirtiendo en una característica más habitual en las instituciones de ombudsman. Además, y de forma similar a muchas instituciones, el Síndic experimenta tiempos de tramitación más lentos, a causa, en parte, de las administraciones que investiga, que tardan más en responder a las solicitudes de información clave.

4.3.13 El número de casos finalizados, los que están pendientes de finalización y los tiempos medios de tramitación de quejas son el centro de la eficiencia operativa y la clave para establecer una buena relación coste-resultados en una oficina de ombudsman. Si estos parámetros empeoran, la capacidad del Síndic para dar eficiencia al servicio se vería muy deteriorada. Estos parámetros críticos necesitarían una inyección de productividad o de dinero para enderezarlos en caso de que empeoraran más.

Tabla 2: Tiempo de tramitación

<i>2018/2019</i>	Tiempo aproximado de tramitación
Síndic	196 días*

¹³ Conversión aproximada de libras esterlinas

¹⁴ Conversión aproximada de libras esterlinas

PHSO	158 días
------	----------

**calculado a partir de 140 días hábiles*

4.3.14 El Síndic, con sus competencias relativamente amplias y su huella territorial, presenta diferencias respecto a las otras oficinas de ombudsman en el perfil de casos. Significativamente, la proporción de casos del Síndic dedicado a quejas sobre servicios de interés general es superior al resto de instituciones de ombudsman de servicios públicos, muchos de los cuales no cuentan con estas competencias. No obstante, la proporción de quejas sobre asistencia sanitaria (6%) es generalmente menor que la de las instituciones británicas e irlandesa, por ejemplo. Esta diferencia en el perfil del caso afectará a su resolución. Por ejemplo, las quejas sobre salud se basan en asesoramiento clínico y suelen ser más complejas. Estos factores suelen hacer que sean más complicadas de resolver. La tabla 3 ilustra el perfil las quejas sobre salud con instituciones de ombudsman comparables.

Tabla 3: Quejas de las instituciones de ombudsman sobre el servicio de salud

<i>2018/2019</i>	Total de quejas recibidas al año	Quejas sobre salud	Porcentaje de quejas sobre salud
Síndic	10,762	680	6%
Ombudsman de Gales	2,489	1,007	40%
Ombudsman de los Servicios Públicos de Escocia	4,188	1,451	35%

4.3.15 Del análisis de la eficiencia, se desprenden algunas mejoras que el Síndic podría plantearse. El comité evaluador supo a través de personal entrevistado que cada vez es más difícil interpretar cuestiones técnicas o especializadas asociadas a una queja. El personal confía en el conocimiento de personas especialistas de apoyo para interpretar algunos elementos técnicos para el personal asesor. Esta información técnica es fundamental cuando el personal asesor examina la documentación relacionada con una queja. El Síndic podría plantearse si hay una inversión suficiente en el número de personas de apoyo para asistir al personal asesor a la hora de llevar a

cabo análisis técnicos y especializados. Las mejoras en este ámbito podrían tener un impacto positivo en la calidad de las investigaciones y la velocidad de tramitación. Esto se aplica igualmente a la recomendación de asesoramiento clínico para quejas sobre salud. El Síndic de Greuges debería plantearse revisar sus procesos de obtención de asesoramiento especializado para mejorar no sólo la calidad, sino también los tiempos de tramitación de quejas. Para mejorar los conocimientos técnicos y especializados entre el personal, podría considerarse un aumento de la diversidad formativa del personal (por ejemplo, prever las necesidades de expertos en inteligencia artificial).

- 4.3.16 En términos de eficacia, el comité evaluador pudo conocer el proceso de resolución y de elaboración de informes monográficos. A la hora de tramitar quejas, el personal asesor remarcó que tenían poca dificultad a la hora de contactar directamente con las personas clave relevantes de las administraciones, y que se reunían con altos cargos de los departamentos para debatir problemas globales sobre las quejas. A pesar de esto, no se reúnen directamente con equipos de gestión de quejas. Como se ha indicado anteriormente, el personal asesor también señaló que el tiempo que se tardaba en recibir información de las administraciones era creciente y repercutía en la elaboración de las recomendaciones. El comité evaluador consideró que, además de las reuniones existentes con las administraciones y los servicios, podría merecer la pena que el Síndic desarrollara nuevos modelos de cooperación con órganos competentes como visitas a administraciones/servicios objeto de supervisión o reuniones bilaterales con gestores de los casos en la Administración. Esto permitiría al Síndic ver cómo se están gestionando las quejas en las administraciones que se están investigando y determinar cómo podrían efectuarse mejoras en los tiempos de respuesta (en comparación con confiar mayoritariamente en un procedimiento escrito).
- 4.3.17 Todos los años el Síndic debe elaborar cuatro informes estatutarios que son objeto de análisis parlamentario. Solo en el año 2018 se presentaron informes monográficos con más de 100 recomendaciones. Muchos de estos informes han sido elogiados por el Parlamento y las instituciones con las que se ha contactado. Una de estas instituciones ha señalado que el Síndic de Greuges ejerce una “función social útil y válida para la ciudadanía y la Administración”. El hecho de que el Síndic comparezca en la Comisión Parlamentaria una vez al mes, de media, es una característica positiva que cabe destacar en términos comparativos y de referencia. El énfasis que pone el Síndic de Greuges en la defensa de los derechos humanos en sus informes es especialmente remarcable: las instituciones con las que se ha contactado destacan el compromiso del Síndic en la defensa de los derechos humanos, la defensa de la lengua catalana y la protección de los derechos de los niños y de las personas consumidoras. Los altos índices de aceptación de las recomendaciones de los informes de resolución ilustran la autoridad de los informes y la amplia efectividad de la institución.
- 4.3.18 Sin embargo, tal y como se ha señalado en otros lugares de este informe, no hay informes de seguimiento sobre el impacto de los informes monográficos, solo el seguimiento de cumplimiento de las resoluciones. Actualmente solo se contacta con los servicios de la Administración general para saber si aceptan total o parcialmente las recomendaciones. Un proceso de seguimiento más holístico ayudaría al Síndic de

Greuges a valorar su impacto directo sobre la mejora de los servicios públicos y la defensa de los derechos humanos. Este análisis identificaría los ámbitos en los que el cumplimiento presenta retos. Sería beneficioso para el Síndic de Greuges tanto comprender la aplicabilidad de las recomendaciones como identificar cualquier actuación de las administraciones/servicios que no se adecúe a los estándares.

4.3.19 El comité evaluador observa buenas prácticas en la forma en que el personal asesor trabaja con el personal técnico y el personal general de apoyo. Hay un proceso para tratar quejas de forma conjunta, con la presentación de propuestas a los adjuntos al Síndic, y garantizando que no se descuidan los problemas sistémicos que se desprenden de las quejas. Sin embargo, debería tenerse en cuenta la posibilidad de extender este funcionamiento transversal. Por ejemplo, existe la posibilidad de trabajar más transversalmente entre las áreas de servicios sociales y salud, que pueden ayudar a compartir buenas prácticas y nuevas técnicas en la gestión de quejas a la institución. También podría incrementar el impacto de las recomendaciones formuladas en casos individuales.

4.3.20 El comité evaluador concluyó que el Síndic de Greuges debe enfrentarse a presiones parecidas a las otras instituciones de ombudsman en términos de creciente demanda en un entorno financiero difícil. Los procesos existentes en la institución muestran un servicio eficiente y eficaz, con recomendaciones de gran alcance, especialmente en materia de derechos humanos. El comité evaluador identificó algunas áreas de mejora menores que el Síndic podría tener en consideración, incluyendo más apoyo especializado al personal asesor y un proceso de seguimiento para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones. Esto ayudaría a valorar mejor el impacto de las recomendaciones y, por tanto, también de la efectividad de la institución.

4.4 Dirección, profesionalidad y gestión de los recursos humanos

4.4.1 La última área de análisis para la evaluación entre iguales se centró en la dirección y la gestión del Síndic de Greuges. En este sentido, se analizó específicamente el funcionamiento del equipo de dirección, el proceso de contratación de personal, la iniciación a la institución, la rotación y el ánimo del personal. Este apartado también examina la aproximación del Síndic a la formación del personal y al desarrollo profesional continuado. El comité evaluador examinó los informes del Síndic de Greuges, habló con asesores en privado y habló con personas clave del equipo directivo.

4.4.2 Una de las primeras preguntas principales que el comité evaluador quiso responder era si la expiración del mandato del síndic afectaba a la capacidad de funcionamiento de la institución. Como se ha señalado en el análisis de las competencias que se ha efectuado anteriormente, a pesar de que la situación no es la ideal, no hay indicios que sugieran que esta situación debilita el funcionamiento de la institución. El volumen de quejas sigue siendo alto.

4.4.3 El equipo directivo del Síndic está formado por el síndic, dos adjuntos, un gabinete que incluye a una directora de comunicación y asuntos internacionales, un director de relaciones con las entidades y empresas y una gerente de recursos humanos y

económicos. Además, hay una responsable de calidad y procesos. El Síndic mantiene reuniones periódicas con su equipo de dirección, y se reúne directamente con personal asesor para hablar de casos, asuntos de IOI o avanzar en actuaciones de oficio. El comité evaluador fue testigo de una buena relación de trabajo entre el equipo de dirección y de una fuerte sinergia. Han sido los responsables de nuevas iniciativas importantes, como la elaboración de los informes monográficos y el aumento de los niveles de conocimiento de la institución entre la población.

- 4.4.4 El síndic es muy respetado por el personal, que lo tiene en una gran consideración. Se manifestaron preocupados por los ataques políticos y mediáticos contra él, pero se sienten respaldados. El síndic se reúne regularmente con el personal y es generalmente accesible. Invita a los colegas a seminarios que el Síndic de Greuges acoge sobre cuestiones relacionadas con ombudsman enfatizando la importancia de contribuir al desarrollo de una comunidad de ombudsman más amplia.
- 4.4.5 El personal puede optar a puestos de trabajo al Síndic de forma equitativa y abierta mediante un proceso competitivo. Aun así, el comité evaluador señaló que, a pesar de este proceso abierto, que es independiente del nombramiento del síndic, el personal asesor (casi un tercio del personal) tiene un contrato laboral que depende del mandato del actual síndic. A pesar de que esto no está en manos de la dirección del Síndic, el comité evaluador señaló que era una causa de desazón para algunos asesores, puesto que no estaban seguros de su continuidad con un nuevo síndic. El comité evaluador reconoció que la dirección actual era consciente de este riesgo, que no es exclusivo de la institución Síndic, pero debería estudiar si puede hacer más para reducir este riesgo.
- 4.4.6 El comité evaluador habló con asesores en privado para debatir cuestiones relacionadas con el ánimo del personal. El personal asesor entrevistado ha reconocido que el complejo período actual del Síndic con la presión mediática sobre las cuestiones de derechos humanos hace que su función sea más compleja y matizada. Se habían producido cuestionamientos sobre las funciones del Síndic, pero el ánimo del personal no había menguado a pesar de estas circunstancias. El personal asesor entrevistado declaró que no sentía más estrés del habitual o con una carga de trabajo inusual. Igual que con otros servicios en instituciones, se reconoció que el personal de primera línea en la recepción, SAP y en las líneas telefónicas tenía más probabilidades de sufrir situaciones estresantes. El equipo de dirección dio la impresión de ser consciente de estas situaciones.
- 4.4.7 El comité evaluador no vio muestras de ningún tipo de acoso laboral en el Síndic y el personal entrevistado declaró que no había experimentado ni presenciado este tipo de actuación. En la institución existen protocolos contra el acoso supervisados por la responsable de recursos humanos. El comité evaluador señaló que no había mecanismos formales de participación para conocer la visión real del personal sobre cuestiones importantes. El Síndic podría plantearse utilizar una encuesta anual confidencial de personal. Estas encuestas son útiles si el personal quiere plantear cuestiones de buenas prácticas o inquietudes sobre las que pueda actuar la dirección. Las encuestas de personal también pueden ser base de referencia y de comparación con las de otras instituciones de ombudsman.

- 4.4.8 El personal que gestiona las quejas tiene una gran experiencia, cuenta con apoyo y muestra un compromiso claro de marcar la diferencia en los servicios públicos. Manifestó su deseo real de afrontar problemas difíciles de la Administración pública. Se sienten muy orgullosos de los estudios monográficos y de la confianza que la dirección la muestra en su labor. Sin embargo, el personal expresó una cierta preocupación que las áreas de investigación en ocasiones fueran demasiadas amplias.
- 4.4.9 En cuanto al balance entre la vida laboral y la vida personal, el personal asesor entrevistado señaló que había un equilibrio en general positivo, pero que podían realizarse más actuaciones en términos de conciliación y de flexibilidad. El comité evaluador reconoció que el personal asesor tenía una buena remuneración, pero consideró que, en línea con otros servicios, sería útil que la dirección del Síndic de Greuges revisara si las políticas existentes en materia de teletrabajo o conciliación son lo suficientemente flexibles.¹⁵
- 4.4.10 Hay cursos de formación para el personal y se le anima a asistir. La mayoría del personal asesor tiene formación jurídica y asiste a cursos para estar al día de las últimas cuestiones legales. El comité evaluador no vio muchas muestras de promoción interna, pero reconoce que hay oportunidades limitadas en una organización relativamente pequeña para rutas claras de progresión.
- 4.4.11 El comité evaluador concluyó que hay un equipo de dirección fuerte y respetado en el Síndic. Hay protocolos efectivos de recursos humanos, pero pueden llevarse a cabo más actuaciones en términos de conciliación y flexibilidad al trabajo. El comité evaluador recomendó firmemente una encuesta anual confidencial al personal para que la dirección pueda conocer las opiniones del personal sobre cuestiones clave que le afectan.

¹⁵ Desde el día 16 de marzo, a raíz del confinamiento de la población debido a la pandemia del coronavirus, se estableció el teletrabajo para todo el personal de la institución.

5. Observaciones y recomendaciones principales

La evaluación entre iguales tuvo lugar en enero del 2020, antes de la aparición completa en Europa de la crisis del coronavirus y la adopción del teletrabajo en la mayor parte de instituciones de ombudsman. En este informe no se formulan recomendaciones sobre la planificación o el enfoque del Síndic a la hora de encarar el final de la crisis sanitaria. El comité evaluador identificó las siguientes observaciones y recomendaciones principales:

Mandato y funcionamiento

1. La institución del Síndic tiene un mandato extenso, bien definido en la ley. [4.1.3 - 4.1.5]
2. El actual síndic, Rafael Ribó, ha contribuido significativamente al desarrollo del papel del ombudsman en el ámbito internacional como presidente de la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), y es miembro fundador de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (IALC) y de la Red Nacional de Ombudsman de la Energía (NEON). [4.1.7]
3. Si bien la relación actual entre el Síndic de Greuges y el Defensor del Pueblo es correcta, podría reforzarse mediante un protocolo de trabajo o una legislación modificada. Por supuesto, el comité evaluador reconoce que esta cuestión no es sencilla, está relacionada con cuestiones impugnadas de derecho constitucional y ha sido objeto de extensos litigios. [4.1.8]
4. La ausencia de un calendario para nombrar a un sucesor del síndic actual, que ya ha agotado el mandato, no ha obstaculizado la actividad operativa de la institución, a pesar de que limita, comprensiblemente, la planificación a largo plazo. [4.1.9]
5. La introducción de informes monográficos por parte del síndic actual es un uso efectivo de las competencias de investigación de oficio, especialmente en relación con grupos vulnerables y excluidos que normalmente no accederían al Síndic de Greuges. [4.1.11]
6. La protección de los derechos humanos es fundamental en el papel del Síndic, tal y como está establecido en la legislación, y se acepta como función legítima para un ombudsman en los Principios de Venecia. El síndic actual ha actuado con claridad y firmeza dentro de su mandato, denunciando las vulneraciones detectadas de derechos y libertades fundamentales. Sin duda, su sucesor querrá establecer su propio estilo y enfoque en la articulación de los retos en cuanto a las vulneraciones de derechos humanos. [4.1.12 - 4.1.15]

Accesibilidad ciudadana y mecanismos de resolución

1. El Síndic de Greuges se sitúa en una muy buena posición a la hora de atraer a una diversidad de personas interesadas. El comité evaluador consideró que la divulgación sobre las funciones del Síndic era un enfoque innovador para darse a conocer a grupos menos representados y demuestra el compromiso de la oficina de comunicar sus

servicios a todas las personas. El comité evaluador recomienda que el Síndic se siga esforzando para que el acceso a su servicio sea cuanto más fácil mejor. [4.2.1 - 4.2.2]

2. El Síndic de Greuges debería seguir explorando quién puede no acceder a su servicio (por ejemplo, la comunidad gitana de Cataluña, personas con discapacidad, migrantes, jóvenes). En conjunto, el Síndic debería seguir con su labor progresiva de hacer que su servicio sea lo más accesible posible para todos los grupos y a explorar nuevas formas de colaborar con la sociedad civil. [4.2.3]
3. Los niveles de conocimiento del servicio Síndic entre la población son envidiables en la comunidad de ombudsman y el Síndic se sitúa en una posición sólida en cuanto al conocimiento que tiene la gente de la institución y de cómo acceder a ella. [4.2.4]
4. El Síndic está en línea con la práctica común de los ombudsman en cuanto a la tramitación de quejas. Sin embargo, el Síndic podría explorar cómo mantiene informadas a las personas interesadas sobre la evolución de su queja. [4.2.6]
5. Se hace un uso limitado de mecanismos alternativos a las resoluciones formales de quejas. Las técnicas alternativas de resolución de conflictos, como la mediación, son cada vez más comunes en el ámbito de los ombudsman y es una área que el comité considera que el Síndic de Greuges podría explorar más. [4.2.8]

Eficacia y eficiencia

1. Dadas las amplias competencias del Síndic de Greuges y el número de funciones adicionales que se le han reconocido durante los últimos años, debe hacerse una evaluación para comprobar si los recursos asignados a la institución son suficientes para cubrir las diferentes competencias que tiene reconocidas. [4.3.2]
2. Habiendo reducido significativamente e inevitablemente sus costes administrativos no salariales, el comité evaluador expresó su preocupación por la sostenibilidad a largo plazo de la eficiencia del Síndic sin más inversiones o aumento de la productividad. Cualquier aumento inesperado de los costes no salariales afectaría a la eficiencia de la institución, debiendo prever un plan de contingencia para esta eventualidad. [4.3.9]
3. El Síndic de Greuges actualmente mantiene la eficiencia de sus actuaciones de acuerdo con varias medidas objetivas. A pesar de ello, el número de casos finalizados, los que esperan finalización y el tiempo medio de tramitación de quejas han empeorado. Estos parámetros son el centro de la eficiencia operativa y la clave para establecer la rentabilidad de un ombudsman. La institución tiene que velar por que su productividad y los plazos para la resolución de los casos se mantengan exigentes y se ajusten a las buenas prácticas internacionales de las instituciones de ombudsman [4.3.10 - 4.3.12]
4. El Síndic debería revisar la inversión en el número de personas de apoyo especializado al personal asesor que realiza estudios técnicos y especializados. [4.3.14]

5. El Síndic debería considerar la revisión de sus procesos para la obtención de asesoramiento técnico y especializado para mejorar la calidad y los tiempos de gestión de quejas. Para mejorar los conocimientos técnicos y especializados, debe tenerse en cuenta el aumento de la diversidad de formación y conocimientos del personal. [4.3.14]
6. El comité evaluador consideró que, además de las reuniones existentes con los organismos investigados, convendría que el Síndic desarrollara nuevos modelos de cooperación con la Administración, como visitas a equipos que gestionan quejas en departamentos y servicios o reuniones bilaterales con gestores de los casos. [4.3.15]
7. Un trabajo más transversal entre áreas funcionales ayudaría a difundir las buenas prácticas y las nuevas técnicas de gestión de quejas en toda la institución. [4.3.18]

Dirección, profesionalidad y gestión de los recursos humanos

1. El comité evaluador ha constatado una buena relación de trabajo entre el equipo directivo y una fuerte sinergia entre el equipo. Han sido los responsables de nuevas iniciativas significativas, como la elaboración de los informes monográficos y el aumento de los niveles de conocimiento del Síndic entre la población. [4.4.3]
2. El síndic actual es muy respetado por el personal, que lo tiene en una gran consideración. Se mostraron preocupados por los ataques políticos y mediáticos contra su figura, pero se sienten respaldados. El Síndic se reúne periódicamente con el personal, generalmente es accesible e invita a sus colegas a seminarios que organiza la institución sobre cuestiones relacionadas con los ombudsmen. [4.4.4]
3. El comité evaluador constató que casi un tercio del personal (correspondiente al personal asesor) tiene contratos laborales que dependen del mandato del actual síndic. A pesar de que esto no está en manos de la dirección del Síndic, el comité evaluador señaló que era una causa de desazón para algunos asesores, puesto que no estaban seguros de su continuidad con un nuevo síndic. El comité evaluador observó que el equipo directivo era consciente de este riesgo, que no es exclusivo del Síndic, pero podría explorar si podría hacerse más para reducir este riesgo. [4.4.5]
4. El personal reconoció el actual período complejo del Síndic con la presión de los medios de comunicación sobre temas en materia de derechos fundamentales, lo que hacía que su función fuera más compleja y matizada. El ánimo del personal no había menguado en estas circunstancias. El personal que gestiona quejas tiene una gran experiencia, cuenta con apoyo y tiene un compromiso claro de marcar una diferencia positiva en los servicios públicos. Igual que con otras instituciones de ombudsmen, se reconoció que el personal de primera línea en la recepción y en las líneas telefónicas tenía más probabilidades de sufrir situaciones estresantes al desempeñar sus funciones. El equipo de dirección dio la impresión de ser consciente de posibles situaciones estresantes. Se constató que hay cursos de formación para el personal y que se le anima a asistir a cursos externos relevantes. [4.4.6]

5. El comité evaluador no observó ningún tipo de acoso laboral en el Síndic y las personas a las que se entrevistó señalaron que no habían experimentado ni presenciado este fenómeno. En la institución hay protocolos contra el acoso supervisados por la responsable de recursos humanos. El comité evaluador señaló que no había ningún sistema formal de participación para comprobar la visión real del personal sobre cuestiones importantes. El Síndic podría plantearse utilizar una encuesta anual confidencial de personal. [4.4.7]

6. En cuanto al balance entre la vida laboral y la vida personal, el personal asesor entrevistado señaló que en general había un balance positivo, pero que podía hacerse más en términos de conciliación y flexibilidad en el trabajo. [4.4.9]

Anexo A - Biografías de los miembros del comité evaluador

Rob Behrens CBE¹⁶ es ombudsman parlamentario y del servicio de salud. Se incorporó a la institución en abril del 2017. Después de una carrera en la enseñanza superior y como funcionario superior (incluyendo secretario del Comité de Normas en la Vida Pública, 2003-2006), Rob ejerció de comisario de quejas en la Junta del Colegio de la Abogacía en Inglaterra y Gales (2006-2008), y como árbitro independiente para la enseñanza superior en Inglaterra y Gales (2008-2016).

Rob es miembro del consejo no ejecutivo del Ombudsman de Gobierno Local y Asistencia Social, hasta hace poco presidente de la Red Europea de Ombudsman Universitarios y vicepresidente de la Asociación de Ombudsman (Reino Unido e Irlanda). Rob fue elegido para la Junta Europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y ocupó el cargo en mayo del 2020. También es profesor visitante en la University College de Londres. Rob recibió un galardón (CBE-Commander of the British Empire) por su labor en la enseñanza superior en la Lista de honor de año nuevo en diciembre de 2015.

Catherine De Bruecker es ombudsman federal de Bélgica. Tan pronto como se graduó abogada especializada en derecho europeo, Catherine De Bruecker se incorporó a la Asociación de la Abogacía de Nivelles. Ahí obtuvo la experiencia profesional necesaria en el ámbito profesional. Pero mucho de tiempo después, Catherine empezó a centrarse en nuevas maneras de resolver conflictos. En 1999 se incorporó a la nueva institución del ombudsman federal. En 2005 ella misma fue nombrada como tal. El Parlamento le renovó el mandato en 2013. Catherine es vicepresidenta de la sección europea del Instituto Internacional de Ombudsman.

James Hand es subdirector de gestión económica del Ombudsman Parlamentario y del Servicio Salud de Reino Unido (PHSO). Después de haber ocupado puestos directivos, tanto en el sector público como en el privado, en funciones de planificación, de proyectos y de eficiencia, James se incorporó al PHSO en enero de 2017 y se centra en proyectos y gestión de riesgos, planificación, continuidad económica y análisis de la eficiencia de la institución.

Donald Cardon se incorporó al Ombudsman Federal en marzo de 1997 como asesor técnico y ha trabajado, excepto tres años como letrado-lingüista en el Parlamento Europeo, como asesor de referencia, coordinador del equipo y director en funciones. Actualmente, es responsable del equipo de atención a las personas, protección de datos y relaciones internacionales.

¹⁶ Commander of the British Empire

Anexo B- Publicaciones referenciadas en el informe

Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges

Aranda, Mónica (2015) Aranda, Mónica (2015) *National monitoring bodies of prison conditions and the European standards. Detention conditions in the European Union, European Prison Observatory.*

http://www.ub.edu/ospdh/sites/default/files/documents/national_monitoring_bodies_in_europe.pdf

El País (2017). “El Tribunal Constitucional anula la Ley del referéndum”

https://elpais.com/politica/2017/10/17/actualidad/1508242991_687280.html

El País (2019). “España protesta ante la ONU miedo el escrito sobre los presos del ‘proceso’ y pide apartar a sus autoras”

https://elpais.com/politica/2019/05/31/actualidad/1559295337_755520.html

Comisión Europea (octubre 2017). *Declaración sobre los acontecimientos en Cataluña*

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/STATEMENT_17_3626

Instituto Internacional del Ombudsman(2017). *Developing and Reforming Ombudsman Institutions: IOI Best Practice Papers - Issue 1 - An IOI Guide For Those Undertaking These Tasks*

Instituto Internacional del Ombudsman (próximamente 2020). *Guide to Peer Reviews*

Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales y erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia

Ley 16/2014, 4 de diciembre, de acción exterior y relaciones con la Unión Europea

Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Ley 17/2015, de 21 de julio de 2015, de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres

Síndic de Greuges de Cataluña (2018). *Informe al Parlamento 2017*

Síndic de Greuges de Cataluña (2019). *Informe al Parlamento 2018*

Síndic de Greuges de Cataluña (2020). *Paquete de evaluación entre iguales* (documento que contiene información detallada sobre el presupuesto de Síndic, datos de personal, formación y gráficos)

Síndic de Greuges de Cataluña (2018). *La vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas con ocasión de la reacción penal al 1-O y la aplicación del artículo 155 CE*

Síndic de Greuges de Catalunya (2018). *Informe del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura 2018*

Comisión de Venecia (2019). Principios sobre la protección y promoción de las instituciones de ombudsman (Principios de Venecia)

Anexo C - Texto enviado a instituciones participantes

Texto del correo electrónico:

Estaría muy agradecido si me pudieran ayudar. Como ombudsman parlamentario de Reino Unido, Rafael Ribó me ha encargado realizar una evaluación entre iguales de la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Llevaré a cabo esta labor durante los meses de enero y febrero en colaboración con mi homóloga belga, Catherine De Bruecker. Adjunto a este mensaje le remito una copia de los términos de referencia. La evaluación entre iguales se realizará de acuerdo con el borrador de los criterios para evaluaciones entre iguales del IOI de finales de 2019. Los elementos básicos de esta evaluación son un estudio de bibliografía y documentación, una visita a la institución del Síndic de Greuges en Barcelona, reuniones con su personal y con un experto en derecho constitucional independiente y las opiniones de otras instituciones.

Con el apoyo total del señor Ribó, escribo a un número reducido de instituciones para solicitar opiniones sobre cómo ha actuado la institución en las circunstancias difíciles de los últimos años. Esto forma parte de una evaluación colegiada, constructiva pero independiente del mandato y del funcionamiento de la oficina, de la que se informará en marzo del 2020. Sería muy útil poder contar con su opinión. No se preocupe, nada de lo que diga o escriba se publicará sin su acuerdo explícito por escrito. No haría falta más que una o dos páginas para completar nuestra evaluación general.

Espero que le sea de utilidad. Por supuesto, estaré encantado de hablar sobre cualquier aspecto de esta solicitud.

Anexo D - Instituciones con las que se ha contactado por correo electrónico

Hugh Chetwynd, jefe de sección, Comité para la Prevención de la Tortura en el Consejo de Europa

Isil Gachet, directora de la Oficina del Comisario de los Derechos Humanos

Francisco Javier Enériz Olaechea, defensor de Navarra

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, defensor de Andalucía

Anexo E- Lista de informes monográficos de 2018

1. *El derecho a la vivienda: cuestiones urgentes. Febrero 2018*
2. *Proyecto Castor: Bases para una auditoría. Marzo 2018*
3. *Informe sobre la universalización de la asistencia sanitaria. Mayo 2018*
4. *La vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas con ocasión de la reacción penal al 1-O y la aplicación del artículo 155 CE. Mayo 2018*
5. *El aumento de los conflictos en materia ambiental y urbanística en Cataluña. Junio 2018*
6. *El pluralismo en las escuelas de Cataluña como garantía del no adoctrinamiento. Julio 2018*
7. *La situación de los niños migrantes sin referentes familiares en Cataluña. Septiembre 2018*
8. *La sindicatura municipal como ombudsman independiente. La situación en Cataluña. Diciembre 2018*