

Nota de prensa
27 de febrero de 2007

“En Cataluña hay un riesgo creciente de segregación escolar”

El síndic, Rafael Ribó, pone también el acento en servicios sociales y vivienda en la presentación del informe 2006

El síndic de greuges, Rafael Ribó, alerta del riesgo creciente de segregación escolar y pide a las administraciones implicadas que pongan los medios y tomen las medidas necesarias para conseguir una distribución más equilibrada del alumnado en riesgo de exclusión social y evitar así la segregación escolar.

Según el defensor de las personas, los crecientes problemas de concentración de riesgos sociales y educativos que tienen lugar en determinados barrios provocan la aparición de las llamadas *escuelas gueto* y lleva a algunas familias que no obtienen la plaza en la escuela deseada a hacer lo posible para evitar acceder a estas escuelas.

Ribó ha presentado hoy en rueda de prensa el informe 2006, que recoge las quejas recibidas y las actividades realizadas por la institución durante el 2006. Servicios Sociales y Vivienda han sido los dos otros temas sobre los cuales el síndic ha incidido en la presentación del informe

También ha destacado el aumento de la actividad de la institución durante el 2006 con un incremento del 42% del número de quejas recibidas.

“Hay una falta de recursos pero también mala administración a la hora de gestionar las ayudas sociales”

Además de la ya tradicional falta de recursos para atender las diferentes problemáticas relacionadas con la tercera edad, las personas que sufren alguno tipo de discapacidad, las que no pueden cubrir las necesidades básicas, etc., el Síndic constata también demasiadas deficiencias de procedimiento y falta de celeridad a la hora de la tramitación de ayudas y servicios para estos colectivos.

Recomendaciones a la Administración para luchar contra el acoso inmobiliario

A pesar de que el acoso inmobiliario es un conflicto entre privados, el Síndic considera que la Administración tendría que estar más vigilante a la hora de intentar prevenir el fenómeno y se deberían tomar medidas para dar un apoyo efectivo a las personas afectadas.

Incremento de las actuaciones del Síndic

Pg. 431

Las quejas presentadas al Síndic de Greuges durante el año 2006 han aumentado un 42% respecto al año anterior y han pasado de las 3.617 del 2005 a las 5.150 el 2006.

En total, el Síndic inició durante el 2006 un total de 19.733 actuaciones (5.150 quejas, 68 actuaciones de oficio y 14.515 consultas), cifra que representa un aumento del 83% respecto a la cifra global del 2005.

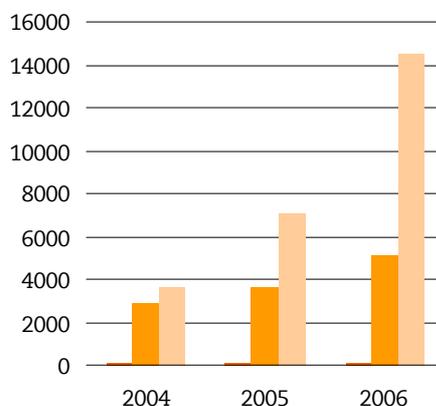
De las 5.150 quejas, 2.998 han sido presentadas de manera individual y 2.152 de manera colectiva. Por lo tanto, el número final de personas que han presentado una queja al Síndic ha sido de 14.666.

Si se suma esta cifra al total de consultas atendidas, considerando las consultas como de carácter unipersonal, se puede decir que el Síndic ha atendido directamente un total de 29.181 personas durante el año 2006.

Sobre el gran aumento de las consultas llegadas a la institución, el síndic entiende que demuestra tanto las carencias en los servicios de información de la Administración como el desconocimiento que tienen muchas personas de dichos servicios. Esta falta de información hace también que muchas personas recorran al Síndic para temas que no le son propios.

Evolución de las actuaciones del Síndic durante el periodo 2004-06

	2004	2005	2006
■ Quejas	2.901	3.617	5.150
■ Actuaciones de oficio	52	81	68
■ Consultas	3.640	7.095	14.515
Total	6.593	10.793	19.733



Las administraciones aceptan en la mayoría de los casos las sugerencias del Síndic

En cuanto al grado de aceptación de las resoluciones del Síndic, en un 90% de los casos las administraciones han aceptado total (76%) o parcialmente (14%) las recomendaciones o sugerencias de la institución. Las han rechazados en el 9% restante.

Estos porcentajes hacen referencia a las quejas cerradas a finales del 2006, en las cuales el Síndic ha acabado haciendo una sugerencia o una recomendación a las administraciones.

Quejas y actuaciones de oficio finalizadas al 2006

▪ Quejas no admitidas	16,8%	
▪ Actuación correcta de la Administración	33,6%	
▪ Actuación correcta, una vez solicitado informe por el Síndic	15,8%	
▪ Sugerencias finales	18,7%	Acepta totalmente 76% Acepta parcialmente 14% Rechaza 9%
▪ La Administración no colabora	0,5%	
▪ Enviadas a otras defensores	8,2%	
▪ Desistimiento del promotor de la queja	6,4%	
Total	100,00%	

La mala administración, queja recurrente

La materia que ha recibido un mayor número de quejas ha sido la referida a Administración pública y derechos (procedimiento administrativo, función pública, responsabilidad patrimonial, etc.).

Según Ribó siguen llegando aún demasiadas quejas referidas a la falta de respuesta de la administración, falta de ejecución de algunos actos administrativos, retrasos injustificados a la hora de hacer algún trámite o defectos de procedimiento, como pueden ser las notificaciones. Todo ello provoca indefensión en la personas.

Urbanismo y Vivienda, con un 12, 83% del total de quejas, y Seguridad Ciudadana y Justicia, con 10, 8%, son las otras dos áreas de donde se han recibido más quejas durante el 2006.

Quejas por materias

Nombre área	Q	100,00%
Administración Pública	1.150	22,33%
Urbanismo y Vivienda	661	12,83%
Seguridad Ciudadana y Justicia	559	10,85%
Medio Ambiente y Calidad de Vida	516	10,02%
Consumo	495	9,61%
Sanidad	312	6,06%
Servicios Sociales	292	5,67%
Educación	290	5,63%
Tributario	246	4,78%
Infancia y Adolescencia	179	3,48%
Trabajo y Pensiones	171	3,32%
Inmigración	154	2,99%
Cultura, Lengua y Universidades	125	2,43%
Total	5.150	100,00%

El compromiso de la calidad

El compromiso del Síndic de ir mejorando la calidad de sus servicios es firme. En este sentido se establecerán mecanismos de control de calidad para conseguir análisis más objetivos sobre el funcionamiento de la institución, con el objetivo de dar un mejor servicio y ser más eficientes en la defensa de los derechos.

Temas destacados del informe

Educación

La segregación escolar (pg. 158)

La segregación escolar es un peligro, no sólo bajo el punto de vista de la igualdad de oportunidades educativas, sino también desde la perspectiva de la erosión de la cohesión social y comunitaria.

En algunas ocasiones acaba sucediendo que algunos centros se convierten en “especializados” en la atención del alumnado con más dificultades, y otros, en cambio, en el mismo barrio, preservan una homogeneidad social más elevada que facilita la tarea educativa.

Los procesos de estigmatización de centros y colectivos pueden desencadenar procesos de rechazo social o étnico, que se derivan únicamente de la concentración de situaciones de dificultad.

Las medidas al alcance de las administraciones implicadas para paliar estas situaciones son limitadas y requieren otras herramientas que ayuden a combatir las tendencias hacia situaciones de segregación escolar, que incluso superan en algunos casos a la segregación social. A lo largo de 2007 el Síndic

formulará sugerencias y recomendaciones que ayuden a mejorar estas situaciones.

Servicios Sociales

Mala administración a la hora de gestionar los servicios sociales (a partir de la pg. 355)

Un año más el Síndic denuncia la falta de recursos con que los servicios sociales tienen que afrontar las diferentes problemáticas de exclusión, disminución, dependencia, etc.

Pero ello no puede ocultar los graves problemas de gestión que también se dan, como por ejemplo la excesiva duración de los procesos, el desconocimiento y la desinformación de las personas interesadas, decisiones administrativas poco argumentadas y otras carencias que han llegado al Síndic en forma de queja.

Como ejemplo, el Síndic ha recomendado al departamento de Acción Social y Ciudadanía mejorar el sistema informático para conseguir un conocimiento total y actualizado de la disponibilidad de plazas en residencias sociosanitarias para gente de la tercera edad y evitar que haya plazas disponibles sin ocupar por una mala gestión de los datos de los diferentes centros.

Un segundo ejemplo sería la duración de algunas certificaciones de discapacidad que se han alargado hasta los dos años.

Vivienda

Acoso inmobiliario (pg. 406)

A raíz de la presentación de algunas quejas en relación a la actuación del Ayuntamiento de Barcelona, el síndic hizo diversas recomendaciones, válidas para todos los ayuntamientos, como por ejemplo una mayor coordinación de los servicios municipales que pudiesen intervenir en un caso de acoso (servicios sociales, guardia urbana, servicios técnicos) para identificar y actuar ante posibles casos. Esta coordinación se podría articular a través de un protocolo.

También se ha recomendado valorar la posibilidad de hacer un convenio entre el Ayuntamiento y los registradores de la propiedad, con el objetivo de garantizar un mayor intercambio de información para poder detectar casos de acoso con más facilidad, y se ha recordado que la Administración debe dictar una orden de conservación para requerir al propietario hacer obras de mejora y, si no las ejecuta, debe ser la propia Administración la que lleve a cabo los trabajos.

Otras recomendaciones son delimitar áreas en las cuales la compra-venta quede sujeta a los ejercicios de los derechos de tanteo y retracto en favor de la Administración, realizar un seguimiento más directo y personalizado a las víctimas y garantizar una nueva vivienda a las personas afectadas por un desahucio.

Consumo

Conculcación de derechos en el servicio de Cercanías Renfe (pg. 111)

El Síndic ya ha recibido más de 200 quejas sobre el mal servicio de Cercanías Renfe. Los continuos retrasos, la falta de información, las aglomeraciones en los trenes y las dificultades a la hora de presentar una reclamación a Renfe, problemáticas que quedan reflejadas en las quejas, constituyen para al síndic “una conculcación de derechos”, ya que los problemas en la red ferroviaria están afectando el ámbito personal y también al laboral y profesional de miles de personas.

El defensor de las personas ha hecho una serie de recomendaciones a Renfe para mejorar la atención a los pasajeros y facilitar el derecho a reclamar y valorar la posibilidad de incorporar nuevos mecanismos de compensación para los afectados, como vales de descuento o billetes gratuitos.

También reclama una mejora de la gestión de Renfe y un incremento de la inversión tanto en infraestructura como en parque móvil.

A las personas que ya han presentado una queja a la institución se les ha pedido que comuniquen al Síndic cualquier nueva incidencia para hacer seguimiento del funcionamiento del servicio.

Justicia

La falta de medios y la lentitud de la justicia (pg. 324)

Las reformas jurídicas de gran calado hechas en el ordenamiento jurídico no se han desplegado de manera eficaz a causa de una falta de medios, cosa que se constata en las continuas demandas efectuadas por los órganos jurisdiccionales a la hora de responder a las quejas que plantean los ciudadanos con respecto a los motivos por los que se demoran las actuaciones judiciales.

El colapso en que se encuentran algunos juzgados no es algo aleatorio que haya sido imposible de prever. Para poner un ejemplo, las quejas continuas procedentes de los juzgados de violencia de género, que, en gran parte, ejercen otras funciones jurisdiccionales; las demoras de los procedimientos civiles, no imputables a las partes; las demoras interminables de los registros civiles, con una particular incidencia en el Registro Civil Central; la dilación a la hora de ejecutar las sentencias penales, que afecta el ya colapsado sistema penitenciario, que carece de las infraestructuras penitenciarias necesarias para asumir el endurecimiento experimentado en el sistema penal.

Es preciso manifestar el esfuerzo indudable para crear infraestructuras y alcanzar la dotación de medios, pero igualmente es preciso que se manifieste esta insuficiencia. En cuanto a las propuestas efectuadas, la Administración es consciente de que no resolverá todo lo que se ha propuesto y que las necesidades reales superarán los incrementos que se efectúen.

Barreras para ejercer los derechos

La accesibilidad de los discapacitados físicos a los transportes públicos (pg. 363)

La Ley de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas especifica que los planes de adaptación y supresión de barreras arquitectónicas tienen que ser elaborados por las correspondientes administraciones públicas en el plazo de dos años desde la entrada en vigor

de esta Ley. Estos planes se tienen que revisar cada cinco años y se tienen que llevar a cabo en un plazo máximo de quince años. Por lo tanto, este plazo ha finalizado este año 2006.

A pesar de esto, hay que puntualizar que esta normativa y este plazo no se ha cumplido totalmente, tal y como se desprende de las numerosas quejas que el Síndic ha recibido relacionadas con la discapacidad y los problemas en la accesibilidad.

Las quejas recogidas durante este ejercicio han demostrado una variedad de inaccesibilidades en diversas edificaciones o servicios (desde escuelas a oficinas de atención al ciudadano), siendo las dificultades de acceso a los transportes públicos las que más casos han planteado.

Se han recibido quejas de diferentes tipos de transportes, ferrocarril y transporte interurbano por carretera y de diferentes compañeras, los problemas de accesibilidad en las estaciones y los trenes de la red de Cercanías Renfe concentran la mayoría de quejas.

El voto secreto de las personas invidentes (pag. 83)

El Síndic ha pedido al Gobierno del Estado, por medio del Defensor del Pueblo, que agilice la implementación de sistemas que permitan el voto secreto de los invidentes. A pesar del compromiso del gobierno central para que ésta sea una realidad en las elecciones generales del 2008, se pidió avanzar el plazo a los comicios municipales de este año.

También se solicitó al departamento de Gobernación y Administraciones Públicas que pidiese a la Junta Electoral hacer una prueba piloto en las pasadas elecciones autonómicas, que consistía en identificar las papeletas mediante un sobre grabado en *Braille*. La Junta Electoral no autorizó esta prueba piloto. El departamento se comprometió, pero, a considerar esta petición en la futura ley electoral catalana.

Sanidad

La falta de médicos especialistas y las listas de espera (pg. 301)

Durante el año 2006 se ha puesto de manifiesto, al igual que ya se había evidenciado en años anteriores, la insuficiencia de recursos humanos en el ámbito de la sanidad. Se puede establecer una relación directa entre las listas de espera y el déficit de recursos humanos en las especialidades.

El Síndic ha instado en numerosas ocasiones a la Administración sanitaria a que aumente su plantilla, especialmente en determinadas especialidades médicas. Pasa, pero, que la misma Administración tiene graves dificultades para poder contratar a este personal, dada su escasez.

El conocimiento de esta escasez en especialidades como pediatría, dermatología, radiología y oftalmología ha llegado al Síndic a través de las quejas recibidas. Al igual que la insuficiencia de servicios de especialistas en alergología infantil en las comarcas de Girona o la falta de atención ginecológica a las tierras de Lleida.