



# SÍNDIC MEMORIA 2005

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## SUMARIO

## ■ PRESENTACIÓN 3

## ■ DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2005 4-9

## ■ COLECTIVOS CON UNA NECESIDAD ESPECIAL DE PROTECCIÓN

Niños y adolescentes 10

Tercera edad 12

Inmigración 12

Derechos de los internos en centros penitenciarios 14

Personas discapacitadas 14

Situaciones de exclusión 15

## ■ DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

Educación 16

Vivienda 17

Medio ambiente 18

Salud 19

Trabajo y Pensiones 20

Tributos 21

## ■ OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y ESTATUTARIOS

Derecho a una buena administración 22

Derechos de los consumidores 24

Derechos lingüísticos 24

Derechos de participación 24

Libertad, Seguridad y Administración de justicia 25

## ■ PROYECCIÓN INSTITUCIONAL 27-29

## ■ COOPERACIÓN INTERNACIONAL 30-31



2005 ha sido mi primer año completo como síndic y, por tanto, por primera vez, ahora podemos hacer un balance global de la labor que, mi equipo y yo, hemos llevado a cabo durante todo un año.

En la Memoria de 2004 destacábamos que aquél fue un año de transición y manifestábamos la voluntad de dar más proyección al Síndic y de acercarlo más a las personas. Un año después consideramos que vamos por buen camino y nos satisface ver como nuestra misión se está creando un espacio en la prensa y está llegando a más lugares de Cataluña.

Como verán en las páginas siguientes, hemos aumentado los desplazamientos fuera de la sede de Barcelona. Además, hemos dado un impulso a estas salidas y aprovechamos para visitar diversas organizaciones, que nos ayudan a conocer mejor la realidad social de nuestro país.

Durante el año 2005 hemos elaborado buena parte de los elementos de difusión que han salido a la luz a principios del 2006, como la producción de spots de TV y cuñas de radio, una nueva página web o los nuevos folletos y la revista.

También hemos potenciado la elaboración de informes extraordinarios sobre temas sociales y hemos aumentado las visitas de estudio a instituciones homólogas. Con motivo de las Jornadas conmemorativas del 20è aniversario de la Ley del Síndic de Greuges, hemos consolidado los lazos con otras instituciones de defensores del resto del Estado y de Europa.

Hemos trabajado para dar un servicio ágil y de calidad. Eso no ha resultado fácil, en un año en el que hemos registrado un aumento de las actuaciones de un 59% con respecto a 2004. Somos un poco más conocidos, pero hemos detectado que el gran incremento de consultas es una muestra del desconocimiento que tienen los ciudadanos sobre los canales y mecanismos de las administraciones para que los ciudadanos puedan expresar y dirigir formalmente sus reclamaciones. Por ello, alentamos a todos los organismos públicos a difundir dichos canales.

Nuestra relación con las administraciones ha sido fluida, a pesar de que, cuando ha sido necesario, no hemos dudado en denunciar públicamente situaciones de injusticia y en hacer las recomendaciones más oportunas para evitarlas. Ésta es nuestra función principal y, en este sentido, 2005 ha sido un buen año. Sabemos que aún nos queda un largo camino para recorrer y mucho trabajo por hacer, para ser más ágiles, transparentes y eficaces, pero también sabemos que hoy el Síndic es un poco más útil que hace un año porque es más accesible y puede llegar a más personas.

Rafael Ribó  
Síndic

# DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2005

Durante el año 2005, el Síndic ha incrementado sus actuaciones en un 59% con respecto a 2004. Este destacable aumento se ha materializado en un total de 8.373 actuaciones, divididas entre 3.617 quejas, 4.675 consultas y 81 actuaciones de oficio. En 2004 el aumento de actuaciones había sido del 14%.

El incremento más espectacular se ha registrado en las consultas, ya que se han doblado las del año anterior, lo que evidencia que muchas personas desconocen los servicios de información y atención ciudadana que tienen las administraciones para atender dudas y peticiones y se dirigen directamente al Síndic.

Las quejas han aumentado un 25% y las actuaciones de oficio un 55%. El crecimiento de actuaciones es fruto del esfuerzo que está haciendo la institución para acercarse a todas las personas, que se ha traducido en el cambio de imagen institucional, en el aumento del número de desplazamientos por toda Cataluña y en una mayor presencia en los medios de comunicación.

## Aumenta la colaboración de las administraciones

Las administraciones han aceptado las resoluciones del Síndic del año 2005 en el 94% de los casos. También ha mejorado el tiempo medio de respuesta de las administraciones a las peticiones de información del Síndic. Si en el año 2004 éste se situaba en unos tres meses, en el 2005 hay bastantes casos en los que las administraciones han contestado en 30 días y el promedio se ha cerrado en torno a los dos meses. Esta mayor agilidad demuestra que, en general, hay una mejor predisposición de los órganos de gobierno y los entes públicos para colaborar con el Síndic. También ratifica la utilidad de los nuevos recursos utilizados por la institución para mejorar la efectividad, como por ejemplo, las visitas presenciales a las administraciones y los recordatorios telefónicos.

Además de las 3.698 quejas y actuaciones de oficio iniciadas a lo largo del 2005, el Síndic ha tramitado 1.903 más, que se habían comenzado durante años anteriores, pero que aún no se habían podido cerrar. De todas estas actuaciones, que conjuntamente suman 5.601, en fecha 31 de diciembre de 2005 ya se había concluido el 79%. En cuanto a las actuaciones iniciadas en 2005, ya se había finalizado el 55%.

Por áreas temáticas, Administración pública ha concentrado el 17% del total de actuaciones del 2005. Consumo ha comportado el 12,15% y Seguridad ciudadana y Justicia, el 9,89%.

## Número y tipo de actuaciones año 2005



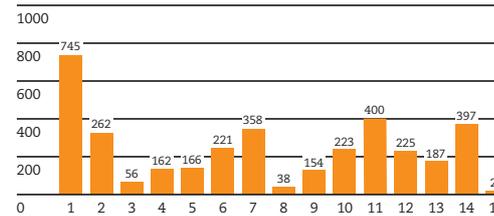
Quejas: acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o falta de actuación de la Administración pública.

Consultas: acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si el caso consultado es susceptible de queja, la persona que lo ha formulado recibe información de cómo presentarla; si no lo es, se le indica dónde informarse o solucionar el asunto.

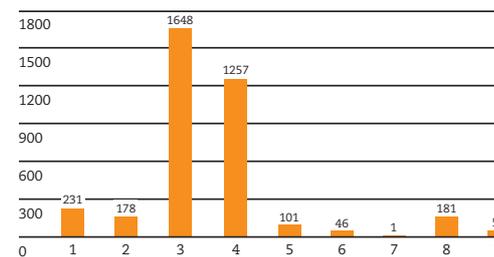
Actuaciones de oficio: investigaciones llevadas a cabo a iniciativa del Síndic cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar por los derechos públicos en situaciones de hechos sociales relevantes.

- 1 Administración pública y Derechos
- 2 Consumo
- 3 Cultura y Normalización lingüística
- 4 Educación
- 5 Inmigración
- 6 Infancia y Adolescencia
- 7 Medio ambiente
- 8 Participación ciudadana
- 9 Sanidad
- 10 Universidad y Cultura
- 11 Seguridad ciudadana y Justicia
- 12 Servicios sociales
- 13 Tributos
- 14 Urbanismo y Vivienda
- 15 Privadas o inconcretas

## Quejas por materias



## Quejas y actuaciones de oficio, según la Administración afectada



- 1 Administración estatal
- 2 Administración periférica del Estado
- 3 Administración autonómica
- 4 Administración local
- 5 Administración judicial
- 6 Administración institucional
- 7 Administración electoral
- 8 Servicios públicos privatizados
- 9 Privadas o inconcretas

Privadas: cuestiones que no entran dentro de las competencias del Síndic. En el caso de las consultas, la detección de la no competencia se hace antes de abrir el expediente. En el caso de las quejas, es cuando se investiga el expediente más a fondo que se puede detectar que están fuera de la competencia del Síndic.

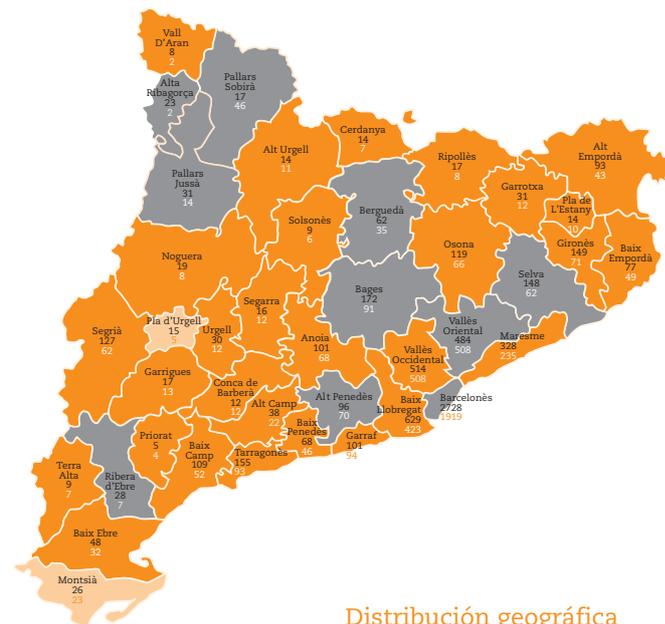
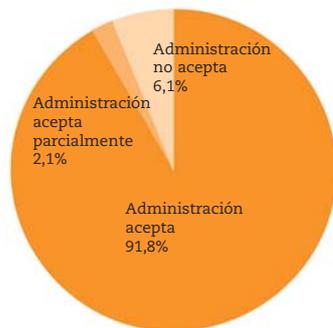


## Resultado de las quejas y actuaciones de oficio gestionadas

Durante el año 2005 se han iniciado 3.698 quejas, a las que es preciso sumar las 1.903 que ya se habían comenzado el año anterior. La cifra final quejas gestionadas es de 5.601.

Resultado	actuaciones	porcentaje
1-Pendiente de respuesta a las peticiones de información o consideraciones del Síndic	2046	36,5%
2-Actuaciones finalizadas	2814	50,3%
a- Actuación correcta de la Administración	1269	22,7%
b-La Administración acepta la consideración del Síndic	1002	17,9%
c-La Administración acepta parcialmente la consideración del Síndic	23	0,4%
d-La Administración no acepta la consideración del Síndic	67	1,2%
e-La Administración no colabora en la investigación del Síndic	17	0,3%
f-Envío a otros defensores	415	7,4%
g-Desestimadas por el promotor	21	0,4%
3-Actuaciones inadmitidas	741	13,2%

Grado de aceptación de la Administración en los casos en los que ésta responde



## Distribución geográfica de las quejas y las consultas

A pesar de que la mayoría de las actuaciones tiene su procedencia en Cataluña, es preciso mencionar que en un 17% de los casos, en su mayoría consultas, el promotor no ha especificado este dato. Del resto del Estado y del extranjero han llegado un 1,42 %.

Las comarcas que han registrado un porcentaje más alto de quejas y consultas, según el número de actuaciones por número de habitantes, son Alta Ribagorça (con una queja por cada 165 habitantes), Pallars Sobirà (con una queja por cada 392 habitantes) y Pallars Jussà (410). En el otro extremo, con menos quejas por número de habitantes, están Montsià (con una queja por 2.384 habitantes) y Pla d'Urgell (2.117).

## Número de actuaciones (quejas y consultas) relacionado con el índice de población

Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones, registradas en 2005 y en 2004

Una actuación:

- por cada 1 a 1.000 habitantes
- por cada 1.001 a 2.000 habitantes
- por cada 2.001 a 3.000 habitantes

Actuaciones 2005 en color negro  
Actuaciones 2004 en colores blanco o naranja

Como el año anterior, las comarcas del Pirineo son las que han registrado un índice más alto de actuaciones por número de habitantes. La comarca del Barcelonès, que ha tenido 800 actuaciones más que en el año 2004, ha pasado a formar parte de las comarcas que han registrado más actuaciones por número de habitantes.

## La oficina del Síndic realiza más desplazamientos

El síndic, Rafael Ribó, acompañado por diferentes miembros de su equipo, ha visitado durante 2005 las localidades catalanas de Manresa, Cornellà de Llobregat, Móra d'Ebre, El Pont de Suert, Santa Coloma de Farners y Granollers. Con estos desplazamientos el Síndic pretende acercar la institución a todas las personas y facilitarles el acceso para que puedan conocer su funcionamiento y presentar quejas y hacer consultas personalmente, sin necesidad de ir a la sede de Barcelona.

Las salidas han seguido incrementándose durante el año 2006 y, a fecha 30 de abril, el Síndic había trasladado por un día su oficina a los barrios del Raval de Barcelona, a Tàrraga, a L'Hospitalet de Llobregat y a Amposta.

### El Síndic visita el barrio de la estación de Sallent durante la salida al Bages

El 10 de Febrero de 2005 el Síndic visitó Manresa para atender las quejas y las consultas de los ciudadanos del Bages. Durante su estancia, el Síndic mantuvo una reunión de trabajo con el alcalde de Manresa y otra con el presidente del Consell Comarcal del Bages. También visitó el barrio de la estación de Sallent para informarse de primera mano sobre las acciones que se estaban llevando a cabo en relación al riesgo de hundimiento de casas de la zona.

Durante todo el día, el síndic y sus asesores recibieron 35 visitas, que se materializaron en 19 quejas y 9 consultas. Éste era el segundo desplazamiento de la oficina del Síndic a Manresa. La primera visita se realizó en abril de 1998.

### 32 quejas y 7 consultas en Cornellà de Llobregat

Las quejas y las consultas sobre Urbanismo y Vivienda, seguidas por las de Administración general, centraron las visitas de los vecinos de Cornellà de Llobregat el día en el

que la institución se desplazó hasta esta localidad del Baix Llobregat, el 13 de abril de 2005. En total hubo 36 visitas, que se materializaron en 32 quejas y 7 consultas.

El Síndic mantuvo una reunión de trabajo con el alcalde de Cornellà, Antonio Balmón, visitó el centro sociosanitario Sant Jordi y la empresa de reinserción laboral Recibaix. A raíz de la primera visita abrió una actuación de oficio sobre plazas residenciales para la tercera edad y listas de espera. El adjunto para la defensa de los Derechos de la Infancia, Jaume Funes, y una asesora de la institución fueron al centro de educación especial Can Mercader, al IES Esteve Terrades y a la guardería La Trepça.

### El alcalde de Móra d'Ebre aborda las construcciones ilegales

Durante su estancia en Móra d'Ebre, el 16 de junio de 2005, el Síndic mantuvo una reunión de trabajo con el presidente del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre y otra con el alcalde de la localidad, que le transmitió sus preocupaciones por las construcciones ilegales en las zonas protegidas del término municipal. También analizaron las consecuencias de la plaga de la "mosca negra".

El Síndic visitó el IES Julio Antonio, donde dio una charla a los alumnos, y se reunió con el equipo directivo y algunos profesores. Posteriormente visitó la residencia de ancianos Natzarret. El adjunto para la defensa de los Derechos de la Infancia visitó el Colegio Santa Teresa y el CEIP Lluís Viñas. En total, la institución recibió 13 visitas, que originaron 11 quejas.

### Alta Ribagorça reclama la financiación de los servicios de banda ancha de Internet

El 21 de septiembre el Síndic se desplazó a El Pont de Suert, donde recibió 20 quejas y 5 consultas.

En esta ocasión, como es habitual, el Síndic realizó diferentes visitas: a un instituto de la comarca, el IES El Pont de Suert, donde dio una charla a los alumnos sobre derechos y

deberes, que derivó hacia un debate y un intercambio de opiniones. También visitó el CEIP Ribagorça.

El presidente del Consell Comarcal de la Alta Ribagorça, Joan Peralada, manifestó al Síndic la problemática de la financiación de la tecnología de banda ancha de Internet en la comarca, por unos costes que el Consejo asume y que no le corresponderían. Para aclarar los hechos, el Síndic abrió una actuación de oficio. A raíz de la reunión con el alcalde de El Pont de Suert, Albert Alins, el síndic, Rafael Ribó, también se comprometió a abrir una actuación de oficio con el objetivo de determinar cuáles de los 24 núcleos de población del municipio se pueden considerar agregados para poder formar parte del Plan único de obras y servicios de Cataluña (PUOSC), ya que actualmente sólo 8 de ellos están incluidos.

### El Síndic recibe 40 visitas en Santa Coloma de Farners

La salida del Síndic a Santa Coloma de Farners, el 23 de noviembre de 2005, se materializó en 40 visitas (34 quejas y 8 consultas). Durante su estancia el Síndic mantuvo una reunión de trabajo con el primer teniente de alcalde de Santa Coloma y otra con el gerente y el secretario del Consell Comarcal de La Selva. También visitó el CEIP Sant Salvador d'Horta y el IES de Santa Coloma, donde mantuvo encuentros con los maestros y los profesores de los dos centros.

### El Juzgado Decano de Granollers expone la falta de recursos

Los desplazamientos de 2005 concluyeron con la salida a Granollers, el 14 de diciembre. En esta ocasión el Síndic se reunió con el alcalde de la localidad y con el presidente y vicepresidente del Consell Comarcal del Vallès Oriental. También visitó las dependencias del Juzgado Decano, donde la jueza decana y algunos colaboradores le explicaron los problemas que tenían debido a la falta de medios humanos y materiales.

El síndic también visitó el hospital de día Sant Jordi para enfermos de Alzheimer, el

centro de día de salud mental situado en el mismo recinto y las instalaciones del espacio Roca Umbert. En total, la institución recibió 27 visitas, 18 de las cuales se materializaron en quejas.

## El nuevo Estatuto amplía las competencias del Síndic

El nuevo Estatuto, aprobado por las Cortes Generales y refrendado el 18 de junio de 2006 por los ciudadanos de Cataluña, da más competencias a la institución del Síndic de Greuges de Catalunya que las que ha tenido hasta ahora. El nuevo Estatuto prevé que el Síndic tenga exclusividad de actuación en todos los temas referentes a la Administración catalana, e incluye una referencia a la supervisión de las administraciones locales. El Síndic, además, supervisará las empresas que suministran o gestionan servicios de interés general.



## COLECTIVOS CON UNA NECESIDAD ESPECIAL DE PROTECCIÓN

Los colectivos más vulnerables de la sociedad, como la tercera edad, las personas discapacitadas o los niños desprotegidos, necesitan una atención especial si se quiere evitar que acaben en la exclusión. Durante el año 2005 y siguiendo la línea iniciada el año anterior, el Síndic ha reforzado las actuaciones relacionadas con los derechos de estas personas.

Entre las actividades llevadas a cabo destacan diferentes acciones y recomendaciones relacionadas con la protección de los niños en casos de abusos, y la elaboración de un informe extraordinario sobre el fenómeno de las personas sin hogar en Cataluña.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Niños y adolescentes	62	221	11	294
Tercera edad	57	74	2	133
Mujeres y situación de violencia	15	7	0	22
Inmigración	95	166	1	262
Internos en centros peniten.	21	193	3	217
Personas discapacitadas	54	89	5	148
Situaciones de exclusión	41	62	4	107
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>812</b>	<b>26</b>	<b>1183</b>

Las actuaciones de este ámbito han significado el 17% del total en 2005.

### Niños y adolescentes

Desde el año 1991, el Síndic ha alertado en cada informe anual sobre el funcionamiento poco adecuado de la protección de los menores en Cataluña. En los últimos cinco años, de manera destacada, ha hecho diferentes advertencias sobre la saturación de trabajo de



© Síndic

los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAlA), sobre las dificultades para cumplir algunas de sus funciones y sobre el desfase de los protocolos de actuación en situaciones de maltratos, entre otros.

Desgraciadamente esta situación ha vuelto a salir a la luz pública a raíz de la experiencia dramática de la niña de Montcada i Reixac, Alba C. C. El Síndic ha investigado este caso a fondo en una actuación de oficio, que se cerró a principios de mayo de 2006 con un informe que repasa la actuación de las administraciones, pero que también hace una serie de recomendaciones para mejorar los sistemas de protección de los niños y la coordinación de todos los órganos implicados.

### Revisión del Protocolo de actuación en abusos sexuales

Con el objetivo de revisar los "Protocolos básicos de intervención en las situaciones de abusos y malos tratos graves" el Síndic ha impulsado diferentes encuentros al más alto nivel. Estos protocolos, firmados desde 1999 hasta 2004, hacen referencia a la actuación de los profesionales (policías, profesionales de la salud, fiscales y jueces, etc.) que intervienen a lo largo de todo el proceso judicial en un caso de maltrato a un menor.

La primera reunión se celebró en la sede del Síndic en julio de 2005 y asistieron, además del síndic Rafael Ribó y sus dos adjuntos, representantes de las administraciones de Justicia y Bienestar y Familia.

Después de este primer encuentro, una comisión técnica ha estado trabajando para hacer una propuesta de actualización del Protocolo. También las comisiones de seguimiento de las demarcaciones de Girona, Lleida y Tierras del Ebro están evaluando la posibilidad de introducir cambios en los protocolos correspondientes.

La última reunión de alto nivel, que tuvo lugar en abril del 2006 en la sede del Síndic, se cerró con la voluntad y el compromiso de las partes asistentes de poder disponer de un acuerdo marco de protocolos en verano del 2006.

### Recomendaciones para mejorar las dependencias policiales para menores

Asimismo, en el año 2005 el Síndic denunció públicamente el mal estado de las dependencias en las que se encuentran los menores detenidos y el de las instalaciones que la Oficina de Atención al Menor y la Unidad Central del Menor de los Mossos d'Esquadra comparten en Barcelona.

El Síndic ha considerado que estas instalaciones son inapropiadas y así lo manifestó en una resolución, emitida a finales de año, en la que recomendó a los departamentos de Interior, Justicia, y Bienestar y Familia que tomaran medidas para adecuar dichas instalaciones, mejorar su funcionamiento y la formación de los profesionales responsables.

### Tutela inmediata para los menores inmigrados solos

Debido a la petición de diferentes entidades cívicas y profesionales relacionadas con la infancia, el Síndic ha hecho un seguimiento exhaustivo de la situación de los inmigrantes menores de edad que llegan solos a Cataluña y que son acogidos por el sistema de protección de menores. Fruto de esta actuación ha sido el informe extraordinario "La situación de los menores inmigrados solos", presentado y debatido en el Parlamento en enero de 2006.

El informe constata que éste es un fenómeno complejo y estructural que requiere unas directrices claras y que es responsabilidad de toda la sociedad, y no sólo de la Administración. El Síndic propone que la Generalitat asuma la tutela de los menores de manera inmediata y que las diferentes administraciones apliquen una política coordinada.



© Xavier Bernat-Avui

### Una mayor protección para los menores en los juicios

En mayo de 2005, el Síndic envió al Defensor del Pueblo y a los grupos parlamentarios catalanes en el Congreso de Diputados una propuesta urgente de modificación legislativa para cambiar el artículo 707 de la Ley de enjuiciamiento criminal, para garantizar una mejor conciliación de los derechos de los menores y la defensa de los acusados durante los procesos judiciales.

El Síndic envió la propuesta de cambio urgente después de recibir una queja de dos menores que tenían que testificar ante su presunto agresor, acusado de cuatro delitos de abusos deshonestos continuados.

De acuerdo con el protocolo de abusos sexuales y otros maltratos, que se utiliza habitualmente en este tipo de casos, las dos menores ya habían declarado ante el juez y las partes, acompañadas de profesionales, y se había grabado su testimonio para que fuese utilizado nuevamente durante la vista oral y así evitar la confrontación directa, siempre y cuando el juez lo considerase conveniente.

En el caso de estas niñas, el presidente del tribunal, en contra de los informes del equipo técnico del Departamento de Justicia, consideró "indispensable" que las menores declarasen y se negó a que lo hicieran protegidas por una mampara, tal y como se pidió.

Una de las niñas no pudo declarar porque sufrió una crisis nerviosa y, finalmente, el juez absolvió al acusado por falta de pruebas de peso.

A raíz de este caso y para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro, todos los grupos políticos catalanes aceptaron la propuesta del Síndic.

Actualmente, el Congreso ya ha aceptado una proposición conjunta para modificar la Ley y el Defensor del Pueblo español ha comunicado al Síndic que el ministro de Justicia también ha aceptado la propuesta.

### Tercera edad

Un año más el déficit de plazas residenciales ha continuado centrandose gran parte de las quejas recibidas por el Síndic relacionadas con la tercera edad. A pesar de que la acogida residencial no tendría que ser necesariamente el primer recurso que se utilice para atender a los ancianos, las residencias son prácticamente la única alternativa posible en el actual modelo social existente en Cataluña.

Quando se habla de personas de la tercera edad hay que tener en cuenta que se trata de un colectivo con problemáticas transversales. En este caso, el acoso inmobiliario, la salud o las pensiones son temas que aunque no sean derechos tratados en el área específica de la tercera edad afectan muy directamente a los ancianos.

#### Hacen falta medidas inmediatas para paliar la falta de plazas residenciales

El Síndic ha solicitado medidas inmediatas para paliar el déficit de plazas residenciales para personas de la tercera edad, a pesar de que esta problemática está vinculada a la aprobación y el desarrollo de la futura ley de servicios sociales, actualmente en fase de elaboración.

Estas medidas se concretan en que la Administración incremente los presupuestos destinados a las necesidades de los ancianos y de sus familias, que encuentre alternativas para atender a las personas de la tercera edad en el propio hogar y que mejore la gestión de los servicios sociales.

El tema de la falta de plazas y de recursos residenciales está presente en la mayoría de quejas. Las demoras para obtener una plaza generan situaciones de angustia en las familias que, muchas veces, si se lo pueden permitir, tienen que recurrir a centros privados. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para conocer más a fondo la situación actual.

### Inmigración

Los retrasos en los trámites de emisión y renovación de los permisos de extranjería y en la resolución de los recursos administrativos se han incrementado durante 2005 con respecto a años anteriores. Esta situación,



© Tomàs Abella

posiblemente agravada por el aumento del volumen de trabajo que comportó el proceso de normalización de extranjeros llevado a cabo entre febrero y mayo, ha centrado muchas de las actuaciones del Síndic.

La institución ha detectado disfunciones en el sistema telemático de cita previa para presentar las solicitudes de trabajo y residencia. A pesar de que en un principio se implementó para evitar las colas que se creaban ante las sedes de Extranjería, en la práctica, más que facilitar su acceso se ha convertido en un obstáculo. El Síndic ha intervenido y ha sugerido algunas mejoras para desbloquear el sistema de citas.

#### El proceso de normalización genera confusión

La aplicación del proceso de normalización ha sido excesivamente lenta y complicada y ha puesto de manifiesto que en la Admi-

nistración de Extranjería faltan medios humanos y materiales para poder cumplir con celeridad las expectativas que este proceso había despertado.

Además de la falta de recursos también ha habido una falta de planificación y criterio unificado al aplicar la normativa en todas las oficinas que han gestionado los permisos. La entrada precipitada de los ayuntamientos en el procedimiento para emitir certificados de inscripción de empadronamiento ha comportado agravios comparativos entre solicitudes de trabajadores extranjeros y confusión entre éstos y los propios consistorios.

El Síndic ha valorado positivamente los esfuerzos invertidos y la voluntad de favorecer a muchos de los inmigrantes en situación irregular, pero ha sugerido que en el futuro la gestión sea mucho más ágil.



© Jordi Garcia-Aval

## Derechos de los internos en centros penitenciarios

La masificación de los centros penitenciarios de Cataluña es una realidad, que el Síndic ha podido comprobar de primera mano en las visitas que ha realizado a lo largo del año a todas las prisiones del país, y que dificulta enormemente la posible reinserción de los internos.

La tasa de población penitenciaria de los centros penitenciarios de Cataluña y de España, con un índice de 119 y 142 personas respectivamente por cada 100 mil habitantes, es una de las más altas de Europa. Este hecho no se produce porque haya habido un incremento de la delincuencia, sino que se debe a múltiples factores, entre los cuales se encuentran el aumento de la duración de las penas a raíz de las últimas reformas legales aprobadas, y la mayor restricción para acceder a beneficios penitenciarios.

Algunas de las problemáticas más comunes detectadas con motivo de estas visitas han sido las siguientes: los internos pasan demasiadas horas del día sin ninguna ocupación; en los centros faltan espacios de talleres productivos y oportunidades de trabajo; hay dificultades en los traslados de internos

entre Cataluña y el resto de España; y la infraestructura de servicios comunes es claramente deficitaria.

## Personas discapacitadas

La mayor parte de quejas relacionadas con las personas discapacitadas se centra en la falta de apoyo público y en la demora del proceso de valoración del grado de discapacidad.

Las prestaciones y las ayudas públicas existentes para facilitar la asistencia personal que este colectivo necesita son absolutamente insuficientes. En este sentido, el Síndic valora positivamente la iniciativa del pacto de Toledo, que ha acordado instar al Gobierno para que elabore un estudio sobre la situación actual de la protección familiar e impulse las medidas necesarias.

Como ya es habitual, la institución ha seguido denunciando la falta de plazas para discapacitados psíquicos en centros residenciales y sociosanitarios, situación que provoca angustia y desamparo a las familias afectadas.

## Taxis adaptados para personas discapacitadas

A finales de 2005 el Síndic recibió la queja de una persona con una discapacidad motriz, en la que manifestaba su disconformidad por la falta de un servicio de taxi adaptado en los municipios de Santa Coloma de Gramenet, Badalona y Sant Adrià del Besòs, un servicio que ya se prestaba en la ciudad de Barcelona. Previamente, la persona interesada había pedido a la Administración que se habilitase esta prestación.

Después de que el Síndic pidiese información a los tres ayuntamientos implicados para estudiar el caso, los tres municipios aprobaron un convenio de colaboración con el Consejo Comarcal del Barcelonès para poner en marcha este servicio.

Según este acuerdo, el Consejo Comarcal facilita la prestación de transporte adaptado para personas discapacitadas de movilidad reducida de manera unificada en los tres municipios. Este servicio entró en funcionamiento en marzo de 2006.

## Situaciones de exclusión

### Ausencia de una política pública para las personas sin hogar

El Síndic presentó, en diciembre de 2005, un informe extraordinario al Parlamento sobre el “fenómeno de las personas sin hogar en Cataluña”, en el que llama la atención sobre la necesidad de hacer frente a este fenómeno, que, pese a ser desconocido, requiere políticas públicas integrales.

El documento trata la problemática de unas personas estigmatizadas por la sociedad, que sobreviven gracias a las aportaciones particulares. A la falta de recursos y la descoordinación en la atención a las personas sin hogar, que sólo en Cataluña son más de 8.000, se debe sumar que las administraciones abordan la problemática sin tener en cuenta las situaciones personales.

Eso hace que se trabaje de una manera descoordinada en los diferentes ámbitos, servicios sociales, sanidad, trabajo, etc., que se tengan muy poco en cuenta las particularidades de este colectivo, y que se ofrezcan respuestas estándares que no ayudan a resolver problemáticas que a menudo necesitan tratamientos individualizados y un largo seguimiento.



© Tomàs Avel·la

## DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

El Síndic continúa recibiendo quejas sobre las listas de espera en la sanidad o las dificultades para encontrar una vivienda digna, problemáticas que afectan a un gran número de personas y que dificultan el camino hacia un modelo social avanzado. La garantía de estos derechos sociales necesita más esfuerzos y recursos de las administraciones.

Durante los últimos años también se han incrementado las quejas relacionadas con el medio natural, propias de una sociedad moderna y que requieren unas políticas adecuadas.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Educación	131	162	5	298
Vivienda	139	132	1	272
Medio ambiente	190	358	7	555
Salud	170	223	6	399
Trabajo y Pensiones	248	154	8	410
Tributos	132	187	1	320
Urbanismo	159	265	1	425
<b>Total</b>	<b>1169</b>	<b>1481</b>	<b>28</b>	<b>2679</b>

Las actuaciones de este ámbito han significado el 38% del total en 2005.

### Educación

#### Dificultades para integrar a los alumnos con discapacidades

A pesar de que la normativa prevé que los alumnos con discapacidades tienen que ser escolarizados preferentemente en centros docentes ordinarios, en la práctica esta situación aún presenta muchas dificultades debido a la falta de planificación y de recursos.

El Síndic ha recibido quejas de familiares de alumnos con necesidades educativas especiales, que estaban en contra de la decisión de la Administración de que estos niños y niñas tuviesen que ser escolarizados exclusivamente en centros de educación especial. Además, la institución ha iniciado una actuación de oficio para investigar las excesivas dificultades de integración escolar que ha detectado en las comarcas de la Garrotxa, Pla de l'Estany, Vallès Oriental, y Baix Llobregat.

#### La Generalitat acepta la recomendación del Síndic de regular las guarderías

Un año más la institución ha continuado recibiendo quejas y abriendo actuaciones de oficio relacionadas con el mal funcionamiento de algunas guarderías de titularidad privada. El Síndic, que ya hacía mucho tiempo que solicitaba a la Administración una regulación de estos espacios, ha continuado insistiendo en la necesidad urgente de inspeccionar las condiciones educativas de estos equipamientos, para poder garantizar unos mínimos de calidad. También ha recomendado una mayor planificación y control sobre los centros, que, sin ser guarderías, funcionan como centros educativos de 0 a 3 años pese a no tener la autorización.

Ya en el año 2006, y a raíz de un caso de presuntos malos tratos cometidos por el personal de una guardería/ludoteca de Vilanova i la Geltrú, el Síndic ha abierto una actuación de oficio y ha solicitado al Ayuntamiento de esta localidad y a los departamentos de Presidencia, Educación y Bienestar y Familia información sobre la legalidad del centro y sobre el control e inspección del mismo por parte de las administraciones implicadas. Además, ha insistido en reclamar una regulación de los servicios dirigidos a los niños.

La institución ha celebrado la respuesta de la Generalitat, ya que el Departamento de Educación anunció que dictaría una orden para exigir que todos los centros que funcionan como guarderías tengan una autorización que, además, se muestre en un lugar visible para el público.



#### Intervención del Síndic en casos de absentismo escolar

El director de un IES de una localidad de la provincia de Barcelona, preocupado por el absentismo escolar injustificado de dos alumnas de cuarto de ESO, contactó con el Síndic para pedir su intervención en estos casos. Anteriormente había reclamado, repetidamente y sin respuesta, que la Administración hiciera un seguimiento educativo de las chicas.

El Síndic intervino para que los servicios sociales municipales y los Mossos d'Esquadra hiciesen un seguimiento de la situación de las chicas. La Administración decidió, después de estudiar la situación personal de las menores, que una de ellas pasase a un centro dependiente de la Dirección General de Atención a la Infancia.

#### Vivienda

La dificultad para acceder a la vivienda es una realidad que el Síndic ha podido constatar repetidamente durante el año, tanto a partir de las quejas recibidas como del debate social creado alrededor de esta situación.

Un hecho preocupante y creciente que se ha detectado es que la imposibilidad de acceder a una vivienda lleva a algunas personas a ocupar pisos vacíos, tanto de titularidad pública como privada, sin ninguna autorización legal.

El Síndic está trabajando en un informe monográfico sobre la problemática del derecho a la vivienda, que presentará en el Parlamento a finales de 2006.

#### Recomendaciones para luchar contra el acoso inmobiliario

La raíz del acoso inmobiliario se encuentra en la confluencia de dos factores: las expectativas de plusvalía o de especulación urbanística de los propietarios de pisos y el hecho de que muchos de los afectados pertenecen a colectivos vulnerables, como por ejemplo personas de la tercera edad, jóvenes con salarios precarios y personas que viven situaciones de pobreza.

En muchos casos, es difícil clasificar las tipologías de *mobbing* inmobiliario porque los mecanismos de presión son muy variados y a menudo difíciles de definir penalmente.

En el marco de una jornada sobre derecho a la vivienda, celebrada en Barcelona en abril de 2006, la adjunta al Síndic, Laura Díez, presentó una serie de recomendaciones a las administraciones para evitar y prevenir el acoso inmobiliario. Entre éstas destacan la necesidad de promover acciones específicas en los barrios degradados del centro de las ciudades para garantizar la reocupación de los desahuciados; la modificación normativa sobre arrendamientos urbanos, teniendo en cuenta la situación de los colectivos más vulnerables, o la creación de servicios públicos y gratuitos de asesoramiento sobre el tema. En cuanto a las medidas preventivas, deberían impulsarse líneas de ayuda a inquilinos de una manera estable y ágil, y una red de pisos de inclusión.

### Registro unificado de solicitantes de vivienda protegida

Como ha podido comprobar el Síndic por las quejas recibidas, muchas personas que quieren acceder a una vivienda de protección oficial se encuentran con una oferta claramente insuficiente y con otro obstáculo: la desinformación y el exceso de burocracia para hacer las gestiones necesarias. Los interesados tienen que pasar por todas las administraciones públicas y entidades que gestionan el parque de viviendas protegidas para poder presentar una solicitud o inscribirse en las listas de espera.

La creación de un registro unificado de solicitantes de vivienda protegida, de acuerdo con lo previsto por la normativa, agilizará y facilitará las gestiones. Por ello, el Síndic pide que la Administración tome las medidas necesarias para acelerar su puesta en marcha.

### Medio ambiente

El incremento de las quejas relacionadas con la contaminación acústica, odorífera y del agua es una muestra de la importancia que, cada vez más, se da a los derechos propios de una sociedad económicamente avanzada. Así, los derechos a la intimidad de las personas, a la convivencia pacífica, y

a la prevención de situaciones de riesgo para la salud son cada vez más exigidos por la sociedad catalana. El papel de las administraciones es garantizar que estos derechos se cumplen y velar para que las nuevas generaciones hereden un medio natural en condiciones.

### Respeto a los vecinos y a las tradiciones para regular el ruido de las campanas

Durante 2005 el Síndic recibió quejas procedentes de un distrito de Barcelona y de una localidad del área metropolitana por la molestia que ocasionaba a algunos vecinos el toque de las campanas de las iglesias por la noche.

Después de investigar los casos y pedir información a los ayuntamientos afectados, el Síndic les recomendó incluir el toque de las campanas dentro de la normativa municipal en materia de ruidos. El Síndic considera que es preciso regular estas actividades para preservar lo que se considera una arraigada tradición cultural y al mismo tiempo hacerla compatible con el legítimo derecho al descanso.

Sería conveniente regular estos posibles conflictos y fijar, en las respectivas ordenanzas municipales, un valor de intensidad de ruido, de forma que, en el caso de que se sobrepasen los valores límites, los toques de las campanas cesen.

Después de la intervención del Síndic, un ayuntamiento del área metropolitana de Barcelona ha llegado a un acuerdo con las partes implicadas para adecuar y acortar el toque, excepto en fechas destacadas. En Barcelona también se han tomado diferentes medidas técnicas para adaptar la incidencia del sonido. De todas formas, queda pendiente una respuesta de ambos consistorios en cuanto a la regulación del ruido en las normativas municipales, tal como recomendó el Síndic.

### Quejas por la tercera pista del aeropuerto de Barcelona

La entrada en servicio de la tercera pista del Aeropuerto de Barcelona ha provocado quejas de vecinos de Gavà y Castelldefels, ante la supuesta falta de actuación de las autoridades para aminorar los ruidos de los aviones. La institución, que ya se había pronunciado críticamente sobre el tema hace cinco años con motivo de la aprobación del Plan director del aeropuerto, se ha dirigido al Defensor del Pueblo para pedirle información sobre sus actuaciones a raíz de las quejas que éste también ha recibido sobre la misma problemática. También ha solicitado información al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat.

Según las informaciones recibidas, el proyecto del aeropuerto preveía la elaboración, antes del 2005, de un plan de aislamiento acústico para las viviendas. También debía disponerse antes de la entrada en servicio de la tercera pista, de un plan de control y gestión de las operaciones de despegue y aterrizaje, que debía incluir alternativas para minimizar el impacto en las zonas afectadas, entre las que está Gavà-Mar.

El Defensor del Pueblo y el Síndic coinciden en el hecho de que, mientras no se ejecute el aislamiento acústico necesario, AENA tiene que asumir las responsabilidades y hacerse cargo de los perjuicios y de las indemnizaciones pertinentes.

### Los consumidores deben recibir información sobre la potabilidad de agua

Con respecto a la potabilidad del agua, la preocupación del Síndic es asegurar que los consumidores reciben de manera efectiva la información sobre el riesgo que corren ante la situación de pérdida de calidad del agua. Esta comunicación debe garantizarse sobre la base de los principios de precaución y de transparencia, y del marco normativo previsto.

La Administración debe velar para que las empresas suministradoras notifiquen la falta de potabilidad del agua a sus abonados.

El Síndic ha recibido diferentes quejas de colectivos de propietarios de casas y de asociaciones de vecinos por el retraso en recibir el aviso.

### Salud

Pese a las medidas concretas tomadas y a la alta dedicación de los profesionales de la sanidad, las listas de espera del sistema sanitario catalán continúan siendo un problema importante, tanto en lo que se refiere a consultas, pruebas diagnósticas y terapéuticas como en intervenciones quirúrgicas.

El Síndic ha solicitado que se corrijan los largos periodos de espera y ha iniciado diversas actuaciones de oficio para estudiar esta problemática y valorar las medidas que la Administración ha adoptado para encontrar soluciones.

En cuanto a la gestión privada de determinados servicios, el Síndic ha recibido quejas por supuestas disfunciones de algunos de estos centros. Por este motivo, la institución ha recordado al Departamento de Salud que la Administración tiene que supervisar e inspeccionar las actividades de estos centros para preservar su calidad.





© Tomàs Anella

### La narcosala de la Vall d'Hebron

Con motivo de las quejas presentadas por los vecinos del barrio de la Vall d'Hebron de Barcelona por la ubicación de una sala de venipunción, el Síndic abrió una investigación. Después de estudiar el caso, consideró que no había habido ninguna irregularidad de la Administración, pero debía analizarse la carga de este barrio en concreto al diversificar los servicios entre los diferentes barrios y ciudades.

El Síndic consideró que esta instalación aborda la necesidad de nuevos recursos sanitarios para atender a las personas drogodependientes, equipamientos que tienen que contribuir a evitar la marginación de este colectivo y facilitar su atención desde el punto de vista sanitario.

Aun así, el Síndic solicitó al Departamento de Salud y a la Agencia de Salud Pública de Barcelona que mantengan e intensifiquen los mecanismos de comunicación entre la Administración municipal y las entidades y asociaciones representativas de los vecinos,

para asegurar la armonización de los diferentes intereses en juego y, en definitiva, el servicio a los intereses generales.

### Trabajo y pensiones

#### Retrasos en las subvenciones de los programas de reinserción laboral

El Síndic ha recibido quejas de empresas de inserción laboral debido a los grandes retrasos en recibir las subvenciones de la Administración, lo que hace peligrar los programas de reinserción y perjudica su labor dirigida a las personas en riesgo de exclusión.

Además de estudiar estos casos, el Síndic también está investigando la falta de desarrollo de la Ley sobre medidas legislativas para regular las empresas de inserción laboral, ya que actualmente éstas no tienen suficientes medios para desarrollar y difundir los programas de ayudas.

La institución ha solicitado la colaboración del Departamento de Trabajo, y de los órganos dependientes, para incrementar las subvenciones para la formación y la inserción laborales, ya que hay unos colectivos endémicos que necesitan apoyo y ayudas de las administraciones, como las personas mayores de 45 años en paro, las personas en riesgo de marginación y las personas discapacitadas.

### Tributos

#### Actuación sobre la legitimidad del área verde

El nuevo sistema de regulación de estacionamiento en la calle conocido como área verde ha despertado el rechazo de muchos vecinos de Barcelona. Al Síndic le han llegado quejas en las que se cuestiona la potestad del Ayuntamiento de la ciudad para tomar estas medidas. Después de investigar el caso, la institución ha considerado que el área verde es una opción política adoptada legítimamente.

En cuanto al cobro de una tasa de estacionamiento, que también ha sido motivo de queja, el Síndic ha considerado que es una medida que prevé la ley y que, por tanto, se ajusta a derecho.

En cuanto al trato que el ayuntamiento debe aplicar a los no residentes del área verde y a los vehículos de los trabajadores de las empresas ubicadas en la zona, el Síndic aún está pendiente de que el consistorio envíe la información pertinente.

#### Aceptación de las recomendaciones por las indemnizaciones de la Guerra Civil

La Generalitat ha aceptado una recomendación del Síndic de reabrir el plazo para solicitar las indemnizaciones por privación de libertad por actos de intencionalidad política como consecuencia de la Guerra Civil. Además, las compensaciones económicas estarán exentas de tributar en el IRPF.

El Síndic ya había hecho esta recomendación en 2004 al Departamento de Presidencia, que contestó negativamente. Ante la continuidad de las quejas sobre esta problemática, el Síndic abrió una actuación de oficio.

Además del Consejo Ejecutivo, la recomendación del Síndic se envió al Parlamento para que los grupos parlamentarios estudiaran la posibilidad de cambiar la normativa. Ésta, finalmente, ha sido modificada y desde enero de 2006 se pueden presentar nuevas solicitudes sin plazo.

El Síndic también había insistido en recomendar que estas indemnizaciones de la Generalitat pudiesen ser declaradas exentas de tributación en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF) como lo serían las indemnizaciones parecidas otorgadas por el Estado. El Síndic consideraba que este tratamiento fiscal diferente era discriminatorio. En el mismo sentido se había pronunciado el Congreso de los Diputados por medio de una proposición no de ley.

Este año la ley de presupuestos generales del Estado para el año 2006 prevé la exención de pago del IRPF para este tipo de indemnizaciones.



© Francesc Meliador-Avui

## OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y ESTATUTARIOS

Existen otros ámbitos de la Administración pública en los que el Síndic ha centrado sus actuaciones. El papel del Síndic en la defensa del derecho a una buena administración es crucial para garantizar el buen funcionamiento del engranaje administrativo y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas.

Además, el Síndic se ha ocupado de las cuestiones relacionadas con los derechos de los consumidores, y las obligaciones correspondientes de la Administración, que provocan numerosas quejas y consultas.

La supervisión de las fuerzas de seguridad y del funcionamiento judicial, que también centra parte importante del trabajo del Síndic, ha comportado casi el 10% de actuaciones durante el año 2005.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Derecho a una buena administración	669	745	10	1424
Derechos de los consumidores	747	262	8	1017
Derechos lingüísticos	33	43	3	79
Derechos de participación	7	38	2	47
Libertad, Seguridad y Administración de justicia	387	200	2	589
Cultura	10	13	0	23
<b>Total</b>	<b>1853</b>	<b>1301</b>	<b>25</b>	<b>3179</b>

Las actuaciones de este ámbito han significado el 45% del total de en 2005

### Derecho a una buena administración

La Administración tiene el deber de escuchar a los ciudadanos e informarles, de actuar con rigor y responsabilidad, de impulsar la participación y facilitar el acceso de todas las personas. La misión del Síndic es velar para que la Administración actúe de acuerdo con estos principios para servir y atender a las personas.

Por áreas temáticas, el derecho a una buena administración ha concentrado el porcentaje más alto de actuaciones del Síndic en 2005, un 17% del total. Dentro de este apartado se incluyen las quejas y las consultas sobre procedimiento administrativo, función pública, responsabilidad patrimonial y contratación administrativa.

### Disfunciones en las notificaciones de las multas de tráfico

El Síndic ha detectado irregularidades en el procedimiento que utiliza el Servei Català de Trànsit (SCT) para informar a los ciudadanos de las multas de tráfico que se les han impuesto.

El SCT se limita a notificar la denuncia y la resolución sancionadora en el domicilio en el que consta registrado el vehículo o domiciliado el carné de conducir del titular, y no se buscan otros posibles domicilios hasta llegar al procedimiento de embargo por impago de la sanción. De esta forma, es posible que un supuesto infractor no tenga ninguna noticia de la sanción hasta el proceso de embargo de su cuenta corriente y no pueda ejercer sus derechos de defensa y alegación.

El Síndic ha advertido de esta circunstancia al Departamento de Interior y le ha instado a resolver esta disfunción rápidamente.

### Cambios normativos para la jubilación parcial de los funcionarios

Durante el año 2005 algunos funcionarios se han quejado a la institución por su imposibilidad de acogerse a la jubilación parcial.

Ante esta situación, el Síndic se ha dirigido tanto al Defensor del Pueblo como a los grupos parlamentarios del Parlamento de Cataluña para que adopten medidas para hacer los cambios normativos pertinentes.

Esta modalidad de jubilación comporta una reducción de la jornada laboral y del sueldo del trabajador, y la formalización simultánea de un contrato de relevo con un nuevo empleado. Además del Síndic, diferentes entidades han recomendado extender esta posibilidad a los funcionarios.

### Exención de tasas para las personas discapacitadas

En octubre de 2005, el Síndic recomendó al Gobierno que las personas discapacitadas no tuviesen que pagar la tasa vigente en

aquel momento para inscribirse en las convocatorias de selección de personal de la Generalitat.

En sus recomendaciones, el Síndic argumentaba que esta medida es plenamente coherente con las disposiciones de la ley, que impone a las administraciones públicas la obligación de promover la integración de personas con discapacidad. También recordaba que esta dispensa se efectuaba en las pruebas para acceder a la Administración central y a las de algunas comunidades autónomas.

A raíz de la intervención del Síndic, a principios de 2006, el Gobierno modificó la ley de tasas para que incluyese esta exención de pago para todas las personas que tengan una discapacidad igual o superior al 33%.



## Derechos de los consumidores

### El Síndic considera que la banda ancha debe ser un servicio universal

Durante 2005 el Síndic ha detectado un incremento de quejas de consumidores que piden que el acceso a Internet mediante la banda ancha se considere un servicio universal. Para valorar e investigar esta posibilidad el Síndic ha elaborado un informe extraordinario, que enviará al Defensor europeo y presentará al Parlamento durante el año 2006.

La institución también ha iniciado una actuación de oficio para investigar el alcance de este servicio en el ámbito rural. Consciente de que la posibilidad de acceder a Internet mediante banda ancha es un factor de equilibrio y cohesión territorial que aún no es una realidad en toda Cataluña, el Síndic ha investigado y valorado los proyectos llevados a cabo por la Generalitat durante los últimos años para extender la banda ancha al ámbito rural y de la educación. En concreto, ha solicitado información sobre el estado de ejecución de los proyectos, la cobertura conseguida y el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas adjudicatarias.

### Recomendaciones para establecer tarifas sociales integradas de transporte

A raíz de una actuación de oficio para valorar el sistema tarifario integrado del transporte público en el área de Barcelona, el Síndic hizo una serie de recomendaciones, a finales del año 2005, al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas. Solicitó un acuerdo de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) para establecer títulos integrados (que permitan usar hasta tres medios de transporte en un solo viaje) con bonificación para las personas mayores de 65 años y para las personas con discapacidad.

En respuesta a la recomendación del Síndic, el consejo de administración de la ATM informó que todas las administraciones que forman parte de ésta la aceptaron, pero que había discrepancias en cuanto a la gestión,

la financiación y los criterios de homogeneización. El Síndic también se dirigió a la Autoridad del Transport Metropolità (ATM) para que promoviese la utilización de títulos alternativos al billete sencillo, que no está integrado y no permite la conexión de medios de transporte diferentes. Actualmente el Síndic espera que las partes implicadas se pongan de acuerdo para poner en marcha estas iniciativas.

## Derechos lingüísticos

El Síndic sigue constatando que en Cataluña hay una buena convivencia lingüística. Pese al clima conflictivo que se ha querido transmitir desde algunos ámbitos, la realidad es que las dos lenguas cooficiales del país, el catalán y el castellano, coexisten sin confrontación.

En esta materia, la institución atiende con rigor todas las quejas lingüísticas que se le plantean y orienta a las personas sobre las mejores vías para solucionar cuestiones de carácter privado. En este sentido, el número de consultas hechas a la institución en relación a presuntas vulneraciones de los derechos lingüísticos ha aumentado durante el año 2005, en línea con el resto de áreas de actuación del Síndic. Más de un 75% de éstas estaba relacionada con la vulneración del derecho a vivir en catalán.

## Derechos de participación

El Síndic ha defendido la máxima garantía del pluralismo en los medios de comunicación de titularidad pública. Además, en cuanto a la garantía de los derechos de participación política, la institución ha propuesto que se reconozca el derecho de los representantes políticos a dejar temporalmente sus escaños cuando haya una causa que lo justifique.

### Pluralidad política en los medios de difusión de la Diputación de Barcelona

Un grupo político presentó una queja al Síndic en la que denunciaba que la Diputación de Barcelona restringía "el pluralismo político en los medios de comunicación de la



© Síndic

corporación". Según la queja, los grupos de la oposición no tenían la posibilidad de manifestar sus opiniones o las novedades ni en la revista ni en la página web de la institución mencionada.

El Síndic siempre ha defendido que el derecho a la información de los ciudadanos se configura como un derecho vinculado a un valor fundamental en una sociedad democrática, como es el pluralismo político y que, por tanto, los medios de comunicación de titularidad municipal deben tener en cuenta la pluralidad de opciones políticas presentes en el ayuntamiento. El Síndic aplicó el mismo razonamiento en el caso de la Diputación, teniendo en cuenta, además, que los representantes políticos de este organismo provincial son escogidos por sufragio indirecto (no directamente de las votaciones de los ciudadanos).

Concretamente, sugirió a la Diputación que "para garantizar mejor el pluralismo político" diseñase un espacio en la revista "DB" y en su página web en el que los diferentes grupos políticos pudiesen manifestar sus opiniones, de manera proporcional a su representación. Todos los grupos políticos de la Diputación llegaron a un acuerdo en el pleno del mes de junio de 2005 para que hu-

biera un representante de cada partido en el consejo de redacción de la revista DB. También consensuaron que el Instituto de Ediciones, en el que están representados todos los grupos, realizara funciones de consejo de redacción en la Red Audiovisual Local (XAL), y que en la página web se estableciera un enlace con las webs de todos los partidos políticos que conforman el pleno.

## Libertad, Seguridad y Administración de justicia

### Mejoras urgentes para garantizar la rapidez de las actuaciones judiciales

A raíz de las actuaciones realizadas desde la institución, tanto a partir de las quejas recibidas como por las acciones impulsadas por iniciativa propia, el Síndic ha detectado en muchos casos una excesiva dilación en las actuaciones judiciales. Para mejorar esta situación considera urgente introducir las reformas legales oportunas y dotar a los juzgados de los recursos necesarios para garantizar la eficacia y la rapidez de la Administración de justicia.

También ha detectado una insuficiencia de medios informáticos para garantizar que las personas implicadas en un proceso o en un trámite judicial puedan hacer un seguimiento del caso. Para compensar estas deficiencias técnicas, la institución recomienda que la Administración de justicia impulse un tratamiento más personalizado y próximo con el objetivo de que las personas interesadas puedan acceder a la información que solicitan.

#### El Síndic solicita la regulación de la prostitución

El Síndic ha recibido diferentes quejas relacionadas con la problemática de la prostitución en Barcelona, tanto de las propias trabajadoras sexuales como de los vecinos afectados por esta actividad. Actualmente en Cataluña la prostitución se encuentra en una situación de alegaldad y, si bien el ejercicio no constituye un delito, las personas que la practican carecen de derechos reconocidos.



© Josep Llorens - A3/11

Después de estudiar y valorar esta problemática, el Síndic ha propuesto al Ayuntamiento de Barcelona y a los departamentos de Interior y de Salud que regulen la prostitución.

El Síndic recomienda la regulación legal y reglamentaria del trabajo sexual para preservar los derechos de todos, tanto de las personas que la ejercen, como de los vecinos de las calles donde éstas trabajan. Sería necesario elaborar una ley estatal que abordase esta realidad de manera integral y global, que tuviese en cuenta la opinión de los colectivos afectados y que aprovechara la vía abierta por el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, que fija, en una sentencia, criterios para el ejercicio de la prostitución por cuenta propia. La regulación también tendría que implicar una reforma del Código Penal, en cuanto a los delitos relativos a la prostitución y la corrupción de menores, a los derechos de los trabajadores y a los relacionados con el tráfico de personas. La modificación de la legislación laboral también es una de las propuestas del Síndic.

## PROYECCIÓN INSTITUCIONAL



© Síndic

La expansión de la institución del Ombudsman centró las ponencias del encuentro de defensores internacionales que el Síndic organizó en Barcelona en septiembre de 2005.

#### El Síndic reúne en Barcelona a los principales ombudsman europeos

Las III Jornadas conmemorativas del 20º aniversario de la Ley del Síndic de Greuges reunieron en Barcelona, los días 29 y 30 de septiembre, a los principales defensores de Europa para analizar los modelos de trabajo de los ombudsman desde tres perspectivas: desde la óptica de su función; desde los ámbitos de actuación y la relación entre estas instancias (supranacional, estatal, regional y local); y desde su función como promotores de la defensa de los derechos.

Las ponencias fueron pronunciadas por la ombudsman de Irlanda, Emily O'Reilly, la adjunta al Defensor del Pueblo, M. Luisa Cava de Llano, el ombudsman de Suecia, Mats Melin, el federal ombudsman de Bélgica, Herman Wuyts y el defensor de la región valona, Frédéric Bovesse, el ombudsman de la ciudad de Amsterdam, Ulco van de Pol, el ombudsman de Austria, Peter Kostelka, el Defensor del Pueblo europeo, Nikiforos Diamandouros, el ombudsman de Grecia, Yorgos Kaminis, el Médiateur de la

República Francesa Jean-Paul Delevoye y el comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, Álvaro Gil-Robles.

Entre las conclusiones de las jornadas, cabe destacar el acuerdo para impulsar la colaboración y el trabajo en red del Defensor del Pueblo europeo, los ombudsman estatales y los defensores regionales de cara a potenciar la defensa de los derechos de las personas.

#### Visitas de estudio a los ombudsman de Austria y Suecia

Para conocer el funcionamiento de otras instituciones similares e intercambiar experiencias, Rafael Ribó y otros miembros de su equipo efectuaron durante el año 2005 tres visitas de estudio a oficinas de ombudsman europeas. Estas visitas sirven para conocer nuevas formas de trabajo, algunas de las cuales se pueden aplicar al Síndic posteriormente, y también son una forma de divulgar nuestra institución y el país que representa.

Los días 4 y 5 de abril tuvo lugar la visita a la Oficina del Ombudsman Federal de Austria.

El síndic de Palamós se adhirió al convenio de colaboración de los defensores locales con el Síndic. A la firma también asistió la alcaldesa de la localidad.



En diferentes sesiones se abordaron aspectos generales del sistema institucional en Austria y en Cataluña, y sobre la manera específica de trabajar de ambas instituciones.

La visita a Suecia tuvo lugar los días 24 y 25 de octubre. El Ombudsman sueco es la institución de este tipo más antigua del mundo. La visita fue muy provechosa para conocer circuitos de trabajo, procedimientos o comunicación pública.

#### Participación en encuentros de asociaciones de ombudsman internacionales

-X Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman 14-17 de noviembre. Asunción (Paraguay). El congreso estuvo dedicado a la protección de la infancia y la adolescencia.

-IV Congreso y Asamblea General de la Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie 28-30 noviembre. París (Francia). Los temas objeto de debate fueron las vías alternativas de resolución de conflictos, los retos éticos que plantean las evoluciones científicas, sociales y morales, y la mundialización.

-IX reunión anual del European Network for Ombudsman for Children (ENOC) 21-23 de septiembre. Varsovia (Polonia). Los temas tratados fueron la protección de los derechos de los niños en situaciones de separaciones familiares y la protección de los derechos de los niños no acompañados y separados.

#### Más defensores locales firman el convenio de colaboración con el Síndic

A lo largo del 2005 y durante los primeros meses del 2006, nuevos síndics o defensores locales de Cataluña han firmado su convenio de colaboración con el Síndic, como ya hicieron la mayoría de defensores locales en un acto conjunto en diciembre de 2004 en Manlleu. En concreto han firmado su convenio de colaboración con el Síndic los defensores locales de Palamós, Sant Feliu de Guíxols, y ya en el 2006, el síndic de Gavà y la síndica municipal de Ulldesona.

Gracias a este convenio, las personas que presenten una queja al Síndic relativa a una administración local que tenga síndic propio son informadas de la posibilidad de presentarla ante el defensor local. Asimismo, los defensores locales remiten al Síndic las quejas que les hayan presentado y que hagan referencia a otras administraciones que no sean la local propia.

El convenio y la existencia de los defensores locales han permitido potenciar el afloramiento de irregularidades de forma que, gracias a esta colaboración, tanto los defensores locales como el Síndic han visto incrementado el volumen de quejas.

#### Tercera edición de un curso sobre el Síndic en la UAB

Por tercera vez se ha organizado conjuntamente con la Universitat Autònoma de Bar-

celona un crédito de libre elección que tiene como objetivos dar a conocer la función desarrollada por el Síndic y acercar la institución al mundo académico para promover el estudio y la investigación de los derechos humanos en el ámbito universitario.

El curso comenzó el 20 de octubre y acabó el 15 de diciembre, con más de 30 alumnos matriculados procedentes de diferentes facultades de dicha universidad.

#### Visitas a entidades y organizaciones sociales

El síndic y su equipo tienen un interés especial en conocer de cerca entidades y organizaciones sociales que trabajan en temas relacionados con los derechos sociales y económicos. Durante el año 2005 Rafael Ribó, acompañado de otros miembros de su equipo, ha visitado organizaciones, como por ejemplo el Lloc de la Dona, el Casal Marianao (Sant Boi de Llobregat), Acció Solidària Contra l'Atur, el Casal de Nens del Raval, Prisba y Arrels Fundació. También se han hecho visitas a entidades sociales cuando el Síndic ha desplazado su oficina a una localidad de Cataluña.

Además, el Síndic tiene un Consejo Social, integrado por personas que trabajan en el mundo de la exclusión social, que se reúne regularmente y da a la institución otra visión directa de la realidad social.

#### Campaña de difusión y nueva página web

El Síndic efectuó el mes de febrero de 2006 una campaña de difusión con el objetivo de aumentar el grado de conocimiento de la institución y de su misión de defensa de los derechos de las personas ante las actuaciones de la Administración. Las actividades de difusión pública también se orientan a dar una imagen lo más próxima posible a las personas, y a facilitar la accesibilidad a la institución. La campaña se centró fundamentalmente en dos soportes: la radio y la televisión. En una primera fase, Televisión de Catalunya, Antena 3, en su franja de desconexión territorial, Catalunya Ràdio y Radio

Tele-Taxi fueron los medios escogidos para realizar la difusión de los spots y de las cañas.

Estas acciones forman parte del nuevo plan de proyección pública del Síndic, que se comenzó a ejecutar con el cambio de imagen corporativa de la institución, en julio de 2005, y que se concretó con la creación de una nueva página web y de nuevas publicaciones.

Durante el año 2006, el Síndic tiene previsto llevar a cabo nuevas campañas de difusión en prensa escrita y repetir, en una segunda fase, las inserciones publicitarias en medios audiovisuales.

También se puso en funcionamiento, a principios de 2006, una nueva pàginaweb. Con predominio del nuevo color de la institución, el naranja, la web facilita que los usuarios puedan hacer quejas y consultas on line de manera sencilla y ágil. Entre los nuevos apartados destaca "El Síndic en 1 minuto", para dar a conocer la institución con una mirada rápida y muy gráfica del Síndic y su función. Próximamente se incluirán nuevas páginas sectoriales, como por ejemplo la del "Defensor de los menores", dirigida especialmente a niños y jóvenes, la del "Defensor del Paciente" o la del "Síndic en las prisiones". La web está adaptada a las necesidades de las personas discapacitadas.



## COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La función de cooperación internacional del Síndic se centra básicamente en proyectos de cooperación jurídica con diferentes países de los Balcanes. Con su colaboración, que inició el año 1999, el Síndic está contribuyendo a fortalecer el Estado de derecho en los países de la ex Yugoslavia. Las actividades se han concretado en el apoyo a las instituciones de ombudsman y a otros organismos de justicia de Bosnia-Herzegovina, Serbia y Montenegro y, puntualmente, de Macedonia y Kosovo.

### Proyecto en Serbia de establecimiento de la asistencia jurídica gratuita

El proyecto, cofinanciado por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), tiene como finalidad que la tutela judicial se convierta en un derecho real y efectivo para los ciudadanos más desfavorecidos económicamente, que garantice el acceso a la justicia de todas las personas en condiciones de igualdad, independientemente de que tengan recursos económicos o no.

Incluye dos líneas de trabajo: la extensión progresiva en el territorio de una red de municipios que presten estos servicios mediante colegios de abogados, por un lado; y, por el otro, la sensibilización de las autoridades serbias de cara a un futuro reconocimiento constitucional y legal de este modelo de asistencia jurídica gratuita.

El Síndic ofrece asistencia técnica y formación, y financia los doce primeros meses del Servicio de Orientación Jurídica y 100 expedientes del turno de oficio. Las localidades serbias escogidas para establecer los servicios son Sabac y Pancevo. Los ayuntamientos

de los colegios de abogados de estas poblaciones han firmado convenios de colaboración con el Síndic en los que garantizan la continuidad de la asistencia jurídica cuando finalice el proyecto. Posteriormente, el municipio de Zrenjanin se ha añadido a esta red y financia desde el primer día estos servicios.

El Colegio de Abogados y el Ayuntamiento de Nis también participan en el proyecto aportando la experiencia que ya tienen en estos servicios, que fueron implantados en la ciudad en un proyecto piloto en el 2003, llevado a cabo por el Síndic junto con el Defensor del Pueblo de España y el Colegio de Abogados de Madrid.

### Promoción del Ombudsman en Bosnia-Herzegovina

El objetivo concreto del programa, cofinanciado por la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), es la creación de vías de comunicación institucionalizadas y permanentes entre las diferentes instituciones de ombudsman, la Fiscalía y el Poder Judicial de Bosnia-Herzegovina y también entre otras instituciones vinculadas a la protección de menores maltratados. Este objetivo se quiere alcanzar mediante dos acciones.

Una es la elaboración y el seguimiento de un convenio de colaboración de los ombudsman con la Judicatura y la Fiscalía, con la finalidad de favorecer la discusión y la ejecución de las recomendaciones de los defensores. El convenio fue firmado por las instituciones bosnias el 29 de noviembre de 2005 en Sarajevo.

La segunda acción consiste en elaborar y hacer un seguimiento de un protocolo básico de actuaciones en abusos sexuales y otros maltratos a menores, que será firmado por el Ombudsman, la Fiscalía y los ministerios de Justicia, Interior, Sanidad y Asuntos Sociales, con el fin de coordinar las actuaciones de todas las instituciones implicadas, para que sólo se lleven a cabo las acciones estrictamente necesarias y se evite el agravamiento de la delicada situación emocional y la victimización del menor.



© Síndic

El Síndic ha sido impulsor de iniciativas similares en Cataluña. El año 2001 firmó un convenio con el Consejo General del Poder Judicial y, desde el año 1999 ha promovido la firma de protocolos de actuación en casos de abusos sexuales y otros maltratos a menores, que se encuentran en revisión para mejorarlos y potenciarlos.

### Visita institucional de una delegación del Parlamento y el Síndic a Bosnia-Herzegovina

Del 25 al 30 de noviembre una delegación del Síndic y del Parlamento de Cataluña visitaron Bosnia-Herzegovina. La delegación estaba integrada por el síndic, Rafael Ribó, la directora de Asuntos Sociales y Relaciones con el Parlamento, María Jesús Larios; la Responsable de Relaciones Exteriores y Cooperación, Judit Salas; los cinco portavoces de los grupos parlamentarios de la comisión del Síndic y el letrado de la comisión, Ismael Pitarch. También acompañaban a la delegación, Arantxa Díaz, coordinadora de proyectos de cooperación y Zeina Mogharbel, responsable del Área Mediterránea, Asia y Europa Oriental de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo.

La visita tenía como finalidad familiarizar a los parlamentarios con las instituciones con las que trabaja el Síndic en Bosnia-Herzegovina y con los proyectos de cooperación que lleva a cabo.

Con este objetivo, la delegación catalana tuvo reuniones en la ciudad de Mostar y en las capitales de las dos entidades de Bosnia-Herzegovina, Sarajevo (Federación de Bosnia-Herzegovina) y Banja Luka (República Srpska). Asimismo, el día 29 de noviembre participó en la presentación oficial de la firma de los convenios de colaboración entre el Consejo General de la Judicatura y la

Fiscalía, y las instituciones de ombudsman. El hecho de que el programa de reuniones mostrara tanto el punto de vista de los diferentes territorios de Bosnia-Herzegovina y los principales retos que afronta actualmente el país, como la actitud de las autoridades bosnias hacia el Ombudsman permitió que se alcanzase el objetivo del viaje.

### Participación en actividades organizadas por otras instituciones

- Seminario en Grecia sobre tramitación de quejas en temas de medio ambiente.

El seminario fue organizado por el Ombudsman griego y tenía como objetivo potenciar las habilidades de los participantes con respecto a la tramitación de quejas medioambientales de manera coordinada y unificada. Participaron miembros de las oficinas de ombudsman de los Balcanes. Los únicos participantes de fuera de la región fueron el Síndic y el Ombudsman de Austria. La asesora Silvia Vèrnica hizo una presentación centrada en la resolución de quejas en materia de gestión del agua.

- Conferencia internacional en Serbia sobre el Ombudsman en sociedades multiculturales.

El Ombudsman de Vojvodina invitó a un representante del Síndic a esta conferencia internacional, en la que también participaron representantes de Serbia, Montenegro, Hungría, Bulgaria, Macedonia, Rumanía, Bosnia-Herzegovina, Croacia, Kosovo, Albania, Grecia; Suecia, Eslovenia e Italia. María Jesús Larios, directora de Asuntos Sociales y Relaciones con el Parlamento del Síndic, hizo una conferencia sobre el papel del Ombudsman en la integración social de los inmigrantes y explicó las diferentes actuaciones que el Síndic ha llevado a cabo en este ámbito.

El Síndic ha impulsado la firma de convenios de colaboración entre la judicatura, la fiscalía y los Ombudsman de Bosnia-Herzegovina.

La ciudad de Sabac es una de las localidades serbias donde el Síndic ha iniciado un proyecto de cooperación para establecer la asistencia jurídica gratuita.



© Síndic

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya  
Josep Anselm Clavé, 31  
08002 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.org  
www.sindic.org

