



Síndic de Greuges de Catalunya

Síndic de Greuges de Catalunya

INFORME AL PARLAMENT 2003

Resumen

- Procedimiento administrativo, función pública, participación en asuntos públicos y cuestiones electorales
- Vivienda y urbanismo
- Medio ambiente
- Tributario
- Consumo
- Sanidad y servicios sociales
- Trabajo y pensiones
- Enseñanza universitaria, normalización lingüística y cultura
- Justicia, prisiones y seguridad ciudadana
- Infancia
- Inmigración
- Mujeres
- Libro segundo: algunas consideraciones sobre los sistemas electrónicos de videovigilancia
- Proyección institucional
- Estadística



El Síndic entrega al Presidente del Parlamento el Informe del 2003

Presentación

El Síndic de Greuges, de conformidad con lo establecido en su ley reguladora, presentó el 5 de marzo de 2004 al Parlamento de Catalunya el Informe correspondiente a las actuaciones del año 2003, y que se publica íntegramente en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya*, VII legislatura, número 34, de 19 de marzo de 2004, así como también en nuestra web www.sindicgreugescat.org.

Esta publicación es un resumen de aquello que valoramos como más significativo, manteniendo, sin embargo, la misma estructura del Informe. Encontrarán en ella todas las áreas materiales en las que organizamos nuestra actividad. En cada una de ellas destacamos determinadas actuaciones que o bien constituyen el grueso de las quejas que recibimos de los ciudadanos o bien ponen de manifiesto situaciones que consideramos importantes y a las que hay que prestar la debida atención. Algunas son situaciones que podemos considerar nuevas, fruto de nuestra sociedad cambiante, y otras, desgraciadamente, se vuelven a repetir insistentemente.

Añadimos un resumen también de nuestro Libro segundo, este año dedicado a los sistemas electrónicos de videovigilancia, y concluimos con una referencia a nuestras actuaciones de proyección institucional y a los datos estadísticos sobre las quejas: número, origen, materia, administración afectada, estado de tramitación y grado de eficacia.

El Síndic de Greuges de Catalunya es el comisionado del Parlamento de Catalunya para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos de Catalunya, y en este sentido, nuestro Informe responde al deber de informar al Parlamento de todas nuestras actuaciones durante el año. En la medida que el Parlamento de Catalunya representa a los ciudadanos de Catalunya, y que el acceso a la información es una garantía eficaz para la defensa de los derechos de los ciudadanos, queremos llegar también a todos ellos de una manera más directa y sencilla, y esta edición, como otras medidas de divulgación que emprendemos, tiene este objetivo.

La eficacia de nuestras instituciones democráticas no está, como se podría pensar, en la fuerza o en la capacidad de imponer sus decisiones sino en el grado de conciencia y participación de sus ciudadanos que, al hacer suyos los derechos y los deberes, su defensa y su cumplimiento, contribuyen a la mejora de la sociedad y de sus administraciones.

Anton Cañellas
Síndic de Greuges

Procedimiento administrativo, función pública, participación en asuntos públicos y cuestiones electorales

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio	
Procedimiento administrativo	471	4	
Función pública	103	1	
Contratación administrativa	52		
Responsabilidad patrimonial	35		
Participación en asuntos públicos	22		
Cuestiones electorales	23	1	
Total	706	6	712

Identificación de los infractores

La ley sobre tráfico establece para el titular del vehículo la obligación de identificar al infractor en los supuestos en que él no sea el conductor. Si el titular incumple esta obligación sin causa justificada, o si pese a haber identificado al infractor no se puede notificar la denuncia por causa imputable al titular del vehículo, este último será el sancionado. En ocasiones, aún cuando el titular del vehículo haya actuado con la diligencia que le es exigible, la Administración ha continuado la tramitación del procedimiento incoado sin tener en cuenta la identificación del presunto infractor, lo que ha motivado la presentación de varias quejas.

El Síndic entiende que la obligación impuesta por la ley sobre tráfico no puede comportar para el titular del vehículo un deber de colaboración que vaya más allá de lo razonablemente exigible, y que esta obligación tampoco tiene que sustituir la actividad de la Administración, eximiéndola de proseguir las diligencias de investigación dirigidas a averiguar la identidad de los responsables de la comisión de la infracción. En este sentido, las consideraciones efectuadas al Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona y aceptadas por este organismo han comportado un cambio de criterio en relación con los datos a aportar por el titular del vehículo al considerar que ha cumplido su deber de colaboración.

La privatización del Laboratorio General de Ensayos e Investigaciones

El comité de empresa de LGAI Technological Center, SA, empresa resultante del proceso de privatización del Laboratorio General de Ensayos e Investigaciones (LGA), se dirigió al Síndic para transmitir su preocupación con determinados aspectos de este proceso.

Los promotores manifestaban su inquietud por la continuidad de los 300 puestos de trabajo, así como también por el mantenimiento del rol social de determinadas funciones de esta entidad, la preocupación por el uso que la sociedad pueda hacer de la información técnicamente sensible que los clientes facilitan al laboratorio y, finalmente, consideraban que la operación de privatización de la sociedad la tenía que decidir el Parlamento de Catalunya, al haber sido creada por ley.

Después de estudiar el nuevo escenario previsto y las respuestas dadas por el mismo Departamento de Industria, el Síndic ha centrado sus recomendaciones en las garantías en favor de los usuarios de los servicios que presta el laboratorio, que continuará siendo de titularidad pública a través del mismo LGAI.

El Síndic planteó si los mecanismos previstos en todo el marco regulador de la operación son, a los efectos de hacer operativas las funciones de control y dirección atribuidas al LGAI, suficientemente garantistas de los derechos de los usuarios y de la independencia y neutralidad que hay que preservar respecto a entidades que efectúan tareas de control en el ámbito de la calidad y la seguridad industrial y que, además, son de carácter público.

Es por esto que sugirió incorporar expresamente en el contrato regulador de la prestación de servicios que la nueva sociedad LGAI Technological Center,



HEMOS RECOMENDADO

- Al Ayuntamiento de Barcelona que valore la posibilidad de otorgar las licencias para los pintores y dibujantes de la Rambla mediante licitación, seleccionando las peticiones de acuerdo con diversos criterios objetivos, como por ejemplo el de la antigüedad. También hemos sugerido que una normativa reguladora y la convocatoria de las licencias se publiquen en un diario oficial, y la posibilidad que los servicios municipales inspeccionen la actividad de los pintores. El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia relativa a las tareas de inspección.

HEMOS SUGERIDO

- Al Ayuntamiento de Mollerussa que efectúe la devolución del importe abonado por las entradas al concurso nacional de vestidos de papel que habían pagado un grupo de personas mayores, concurso que no se celebró el día previsto a consecuencia del mal tiempo. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia y ordenó la devolución de ingresos.

SA únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones del LGAI, que no las aplicará o utilizará con finalidad diferente a la que figure en el contrato, ni las comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el contrato también habría que determinar las medidas de seguridad que la nueva sociedad está obligada a implantar para hacer efectiva la protección de datos. El LGAI, como titular de los servicios cuya gestión se ha adjudicado a LGAI Technological Center, SA, ha de ejercer la potestad tarifaria mas allá de la previsión de no-discriminación y tiene que hacer públicas las tarifas que se acuerden, a fin que los usuarios tengan conocimiento de las mismas. El Síndic también propuso establecer e incorporar en el contrato regulador las previsiones relativas a los procedimientos para las reclamaciones que presenten los usuarios y divulgarlos, con la finalidad de que estos tengan conocimiento de los citados procedimientos. La mayor parte de estas consideraciones fueron aceptadas por el Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo.



El mal estado de conservación de las aceras de la calle

Ya en otras ocasiones el Síndic se ha pronunciado sobre la negativa sistemática de la Administración a reconocer que se ha producido un supuesto de responsabilidad patrimonial cuando un ciudadano pide ser indemnizado por lesiones sufridas al caer al suelo a consecuencia del mal estado de conservación de las aceras de la calle. Las administraciones suelen considerar que no se ha acreditado la existencia del nexo causal en el sentido de relación de causa efecto entre el estado de la acera y los perjuicios sufridos, pero no motivan como deberían esta afirmación. En otros casos, se niega la existencia de responsabilidad patrimonial con el argumento que las deficiencias en el pavimento o en la acera entran en el ámbito de lo permisible o que la persona afectada no ha adoptado las precauciones debidas, adecuando su actuación a las características de la vía. El Síndic entiende que hay que estar al caso concreto para averiguar si, realmente, la responsabilidad es imputable a la Administración. Pero es preocupante que, pese a haberse elaborado unos criterios a tener en cuenta en estos casos, consolidados por una jurisprudencia reiterada que deriva de las demandas presentadas por los ciudadanos que no han visto atendidas sus

reclamaciones, la Administración persevera en su posición como han hecho varios ayuntamientos.

Objeciones a estar en una mesa electoral

Siempre que hay una convocatoria electoral, y este año ha habido dos, recibimos quejas de ciudadanos que encuentran algún impedimento para ejercer su derecho al voto o que ponen objeciones o tienen problemas para estar en una mesa electoral para la cual han sido elegidos. Una señora que había sido escogida se dirigió al Síndic puesto que recelaba del procedimiento del sorteo que el Ayuntamiento había realizado para escoger a los miembros de las mesas electorales. Esta persona ya había sido condenada en 1996 por su objeción a participar en una mesa electoral. Por la información documental y los comentarios facilitados por el Ayuntamiento, comprobamos que el sorteo había sido regular y aleatorio. Otras cuestiones planteadas sobre esta problemática hacían referencia al conflicto que ocasiona a una pareja con obligaciones familiares el hecho de haber sido elegidos los dos o el perjuicio económico que tendrá que soportar el titular de un quiosco de prensa también miembro de una mesa electoral, situaciones no previstas en la ley electoral, en el segundo caso por ser un trabajador autónomo. Estas últimas quejas han sido enviadas al Defensor del Pueblo.

Vivienda y urbanismo

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio
Vivienda	114	
Urbanismo	212	1
Total	326	1

Insuficiencia de vivienda protegida y mercado libre de difícil acceso

Hablar de insuficiencia de vivienda protegida para satisfacer la demanda es hablar del precio de la vivienda en el mercado libre. Son dos cuestiones que van íntimamente relacionadas. Dejando a un lado la polémica sobre la existencia o no de una burbuja inmobiliaria, lo cierto es que es necesario un esfuerzo económico y un endeudamiento desproporcionado respecto a la capacidad económica de muchas familias para poder adquirir una vivienda.

La Administración dispone, en la actualidad, de dos vías para corregir las disfunciones del mercado. Una de estas vías consiste en la política de fomento de la promoción pública de viviendas, de alquiler o de compra. La otra vía, quizás la más olvidada en la práctica,

consiste en utilizar los instrumentos urbanísticos previstos en la ley para incidir en el mercado y disponer de suelo para construir vivienda protegida. Continuamos pensando que, dentro del marco constitucional, hay un margen en el que el legislador se puede mover para lograr el objetivo de facilitar el acceso a la vivienda sin poner en peligro la estabilidad del sistema económico.

Realojo por razones urbanísticas

Reordenar un sector supone una fuerte inversión si tenemos en cuenta que los afectados por una actuación urbanística, a los que se expropia la vivienda, tienen que ser realojados.

Se nos ha planteado el problema de familias expropiadas que tienen que transmitir su piso sin cargas a la Administración y se encuentran con que el importe de la indemnización no cubre el capital pendiente de la hipoteca que grava la vivienda expropiada.

Siempre hemos considerado, también, que los propietarios y afectados por una ocupación directa, cesión obligatoria de suelo al dominio público, además de participar en el reparto justo de las cargas y de los beneficios en el sector de actuación tenían que tener el derecho a

HEMOS SUGERIDO

- Al Patronato Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Barcelona que revisara unos expedientes y enmendara ante la Dirección general de Arquitectura y Vivienda el posible error por el que varios afectados por el PERI Diagonal-Poble Nou, al comprar una vivienda de protección oficial en régimen especial, no recibieron la ayuda consistente en una subvención a fondo perdido del 10 % que se aplica en primeras residencias. El Patronato de la Vivienda ha aceptado nuestra sugerencia y ha revisado los expedientes a fin que los afectados puedan cobrar la ayuda.
- Al Ayuntamiento de Sant Ramon (Segarra) que respondiera a todas las personas que habían presentado alegaciones a las normas subsidiarias de planeamiento del municipio y que estas se incorporaran a la documentación del Plan de ordenación urbanística, un nuevo instrumento de planeamiento iniciado por el Ayuntamiento.

ser realojados en el momento de la ocupación para no afectar al derecho a la vivienda, como ya recoge la normativa. Los instrumentos de planificación general han de huir de zonificar de una forma estricta, y han de perseguir una ciudad más integrada para evitar la creación de auténticos guetos urbanos. La distribución, de acuerdo con criterios racionales en el territorio de los terrenos cualificados para equipamientos destinados a cultos religiosos, también incidirá en una redistribución de los grupos sociales y evitará la segregación espacial. Asimismo, mediante los instrumentos de intervención en el mercado del suelo se han de procurar evitar concentraciones sociales homogéneas.

Las entidades urbanísticas de conservación

Las entidades urbanísticas de conservación, denominadas juntas de conservación, son agrupaciones de particulares constituidas para conservar las obras de urbanización y mantener las dotaciones e instalaciones de servicios públicos hasta que los ayuntamientos puedan hacerse cargo presupuestariamente de las mismas. Pero, hay entidades urbanísticas de





conservación que, además de mantener los servicios, se ocupan de crear los que faltan, puesto que en muchos casos los promotores de la urbanización no han cumplido sus deberes.

Uno de los problemas que se nos plantea a menudo es la disolución de las entidades urbanísticas de conservación cuando estas, por problemas de funcionamiento interno, son inoperantes en cuanto al cumplimiento de sus finalidades. Los ayuntamientos han de intentar encontrar una solución sin apartarse de los límites de la ley y respetando los estatutos de las entidades.

Otro tema frecuente de queja es el acceso de los miembros de una entidad de conservación a las cuentas de ésta. Con la nueva normativa, el desarrollo parcial de la ley de urbanismo establece que los miembros de la junta tienen derecho a obtener certificaciones de los libros sociales. Esta nueva normativa ha resuel-

to o puede ayudar a resolver los problemas que se nos planteaban con las entidades urbanísticas de conservación por carencia de una regulación específica.

La ejecución subsidiaria

Con mucha frecuencia, las quejas que nos dirigen los ciudadanos, tanto en cuestiones relativas a la vivienda como en problemas urbanísticos, están motivadas en el hecho que los particulares incumplen las órdenes de los ayuntamientos. Se trata de situaciones que parecen no tener solución: el promotor de la queja ha presentado la denuncia al Ayuntamiento, que ha inspeccionado y constatado los hechos denunciados, ha tramitado el expediente y, finalmente, ha resuelto ordenando ejecutar unas obras o derribar lo que se había hecho de forma ilegal. Si el interesado a quien va dirigida la orden no la ejecuta voluntariamente,

empieza el calvario para el denunciante y el expediente se eterniza en las dependencias municipales. Por todo esto, aportamos una serie de reflexiones en torno a la elección del mejor medio de ejecución forzosa.

La tramitación de la ejecución forzosa mediante multas tiene que ser ágil y si la Administración no ejecuta todos los actos para cobrar el importe de la multa, no tiene ningún sentido esta medida.

En el caso que las multas coercitivas no hayan sido eficaces, la Administración se debería de plantear la posibilidad de ejecutar subsidiariamente sus órdenes con derribos o ejecuciones de obra como sistema más útil para proteger la legalidad urbanística y porque el incumplimiento de una orden de derribo puede consolidar unas obras contrarias al ordenamiento y el de una orden de ejecución de obra contribuye al deterioro de los edificios.

Medio ambiente

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio
Medio ambiente	238	4

Los caudales mínimos ecológicos de los ríos de las cuencas internas de Catalunya

Hemos sugerido al Departamento de Medio Ambiente que, en el plazo más corto posible, la autoridad hidráulica se manifieste en relación con la posibilidad real de implantar los caudales ecológicos mínimos de mantenimiento de los ríos de las cuencas internas de Catalunya. En el caso de que no se haya hecho ya, se tendría que considerar el estado jurídico y de uso real y efectivo al menos de aquellas concesiones de aprovechamientos hidráulicos públicos que más incidencia pueden tener en la definición e implantación de los caudales mínimos ecológicos, por si es posible proceder a su revisión, caducidad o indemnización para poderse adecuar al Plan Hidrológico de cuencas internas. Un grupo ecologista presentó una queja al Síndic para que la Administración dotara de un caudal ecológico el río

Gaià. Diversas leyes, catalanas, estatales y europeas, hacen referencia a un caudal ecológico para los ríos que haga posible la continuidad de vida de las diferentes comunidades biológicas, una calidad del agua suficiente y el respeto al paisaje.

El Síndic considera, en consecuencia, que fijar los caudales ecológicos es un mandato legal desde el año 1985, reforzado con la aprobación en julio del 2001 del denominado Plan sectorial de caudales de mantenimiento de las cuencas internas de Catalunya.

Es cierto, sin embargo, que, en determinados ríos o tramos de éstos, existe una tensión posiblemente muy difícil de superar, entre los recursos hídricos sucios de una determinada cuenca y las necesidades de agua por atender. Podría ocurrir que en determinados tramos de ríos no fuera posible garantizar los caudales ecológicos, sin intervenir sobre los derechos concesionales otorgados o situaciones de imposible respeto del caudal pese a la ausencia de concesiones.

Habrà que llegar a conclusiones e identificar, incluso, posiblemente, zonas en las cuales es materialmente imposible establecer cualquiera caudal o, alternativamente, optar por la indemnización de concesiones o revisar o declarar la caducidad de otras concesiones de agua para hacer posible el caudal ecológico. El Departamento de Medio Ambiente y

Vivienda ha respondido manifestando que comparte los criterios del Síndic y que la Agencia Catalana del Agua está elaborando una propuesta de actuaciones prioritarias de inspección y control, en relación con determinados ríos, entre los cuales se encuentra el Gaià.

Las actividades al aire libre

Las actividades espontáneas que surgen cuando un colectivo de personas con afinidades e inquietudes similares se reúne al aire libre para tocar instrumentos musicales, o las actividades realizadas en el marco de celebraciones festivas, aún autorizadas por un ayuntamiento, no siempre están exentas de generar molestias por ruido.

De esta tipología de quejas hemos recibido este año una queja sobre los tambores y otros instrumentos de percusión que suenan en el parque de la Ciutadella de Barcelona y otra sobre las molestias que provocan las actividades musicales y lúdicas organizadas por el Ayuntamiento con motivo de la fiesta mayor de la Roca del Vallès.

Con respecto al parque de la Ciutadella y pese a la intervención realizada por el Ayuntamiento para parar esta problemática con una campaña de sensibilización y controles por parte de la Guardia Urbana, la impulsora de la queja informó al Síndic que las molestias continuaban. El Síndic se dirigió nuevamente al Ayuntamiento para recordarle el marco normativo del municipio, que es la ordenanza sobre el uso de las vías y espacios públicos. Esta ordenanza prevé que los ciudadanos tienen derecho a comportarse libremente en los espacios públicos de la ciudad, si bien el derecho está limitado por el deber de respetar a las otras personas, por lo que no está permitido producir ruidos que perturben el descanso de los vecinos.

A través de los medios de comunicación, hemos sabido que, a principios del 2004, el Ayuntamiento ha iniciado una nueva campaña de sensibilización y control en el parque de la cual todavía no hemos podido valorar los resultados.



Cuenca del río Gaià

En relación con las actividades de la fiesta mayor de la Roca del Vallès, el Síndic recomendó estudiar la idoneidad del patio de la escuela como lugar donde concentrar las actuaciones y que se valorara la posibilidad de encontrar lugares alternativos más alejados de las viviendas. El Ayuntamiento respondió que tiene que prevalecer el hecho de organizar actividades culturales y festivas de las cuales disfrutaban todos los vecinos del municipio, durante unos días concretos, sobre el descanso de los vecinos, aún así se comprometió a limitar el número de actividades en el patio de la escuela durante la fiesta mayor.

Legalización y clausura de vertederos

Aún es frecuente en nuestro territorio la utilización de espacios de terreno como vertederos incontrolados de residuos que no están legalizados y que son tolerados y mantenidos por los ayuntamientos. Esta tolerancia tiene consecuencias en el medio ambiente, repercute negativamente en el paisaje y puede afectar los derechos de terceros, propietarios de terrenos colindantes y que ven como se malogran por conductas incívicas que tienen origen en la tolerancia practicada. Este año hemos recibido varias quejas de personas afectadas por la falta de controles de estos vertederos, entre otros, espacios situados en los términos municipales de Rodonyà y l'Ametlla de Mar. Con respecto al caso de Rodonyà, el Síndic señaló que, al margen de la conducta incívica de los vecinos, la vigilancia y las condiciones de mantenimiento del vertedero podrían no ser las idóneas. El Síndic también consideró que el Ayuntamiento había de tomar las medidas necesarias para legalizar el vertedero, si es que no lo estaba, y dotarlo de las condiciones técnicas adecuadas para su funcionamiento y para el control de los materiales que se depositan en él y evitar molestias a terceros como las que sufría la propietaria del terreno vecino, que se dirigió al Síndic porque consideraba que el vertedero, del que se recogían los desechos una vez al año, podría afectar la salubridad de su domicilio particular. El Ayuntamiento de Rodonyà informó al Síndic que la puesta en marcha de un vertedero móvil comarcal y la colaboración



con el Consejo Comarcal de l'Alt Camp para conseguir la gestión correcta y la legalización del vertedero mejorarían la situación, pero no respondió a las consideraciones del Síndic sobre la conveniencia de adoptar medidas por los efectos perjudiciales del vertedero en la propiedad de la persona que presentó la queja. En l'Ametlla de Mar, el Síndic recordó al Ayuntamiento el deber de regenerar y limpiar los espacios degradados, en este caso una finca privada que se utilizaba como prolongación del vertedero municipal de escombros sin consentimiento del propietario.

La protección de los bosques ante el peligro de incendio

La falta de mantenimiento adecuado de parcelas donde la vegetación crece sin una mínima atención, conservación y cuidado puede generar, en determinadas circunstancias, una situación de peligro de incendio forestal. Pese a que la normativa actual prevé una serie de medidas dirigidas a las urbanizaciones que no tienen continuidad inmediata con la trama urbana y situadas a menos de quinientos metros de terrenos forestales para prevenir y evitar grandes incendios forestales, la gestión de esta normativa provoca que nos lleguen quejas al Síndic de una problemática que, desgraciadamente casi cada verano, es actualidad.

Entre otras quejas sobre problemáticas parecidas, destacamos la de una señora que se dirigió al Síndic ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de la Palma de Cervelló a las demandas de intervención de una situación susceptible de generar un incendio forestal. El interesado exponía que su casa confronta con un bosque o terreno de propiedad privada en situación de dejadez y que ni el propietario ni el Ayuntamiento tomaban ninguna medida para prevenir un posible incendio forestal. Las gestiones del Síndic ante el Ayuntamiento ayudaron al hecho que el propietario hiciera finalmente una limpieza parcial del terreno y sirvieron para comprobar también que el municipio no tenía un plan de protección de incendios forestales, tal y como marca la ley al estar situado en una zona de alto riesgo e instó al Ayuntamiento a iniciar los trámites para dotarse, a la mayor brevedad posible, de este plan. El Síndic también se dirigió al Departamento de Medio Ambiente ya que la normativa no dejaba suficientemente claro a quien competía la elaboración de este plan de prevención, puesto que parecía que correspondía la elaboración y aprobación al Departamento, mientras que, según la Dirección general de Prevención y Riesgos del Medio Natural, la elaboración de los planes de prevención corresponde a los municipios.

Tributario

Actuaciones

	Quejas
Tributario	196

La gestión tributaria

Cada año se repiten las reclamaciones de los ciudadanos que consideran que la Administración lesiona sus derechos como contribuyentes en todo el proceso de gestión tributaria, que incluye las actuaciones de liquidación, notificación, recaudación e inspección.

Como quejas en este apartado, destacamos la carencia de coordinación entre diferentes áreas de una misma Administración, que ha provocado que se incoaran procedimientos ejecutivos y se embargaran los bienes de un ciudadano que había cumplido con sus obligaciones fiscales.

También recibimos quejas en el sentido que la Administración, pese haber adoptado una resolución favorable al contribuyente que genera una devolución de ingresos indebidos, se demora en reintegrarlos.

Encontramos reticencias o carencia de previsión de las administraciones para reconocer beneficios fiscales a los contribuyentes y también que hay dudas sobre el momento en que son vigentes estos beneficios.

En otras ocasiones, aun cuando la normativa determina que hay que reconocer una determinada exención, la Administración no lo considera suficientemente argumentado y si aquel supuesto no está incorpo-

rado a sus ordenanzas fiscales, no se aviene a conceder el beneficio solicitado.

Las subvenciones de la Administración por la domiciliación de los tributos

Un ciudadano de Barcelona se dirigió al Síndic manifestando su disconformidad con el sistema de pago subvencionado que el Ayuntamiento de Barcelona aplica en relación con el impuesto de bienes inmuebles siempre que el pago se haga a través de domiciliación bancaria y de forma fraccionada.

El reclamante consideraba discriminatorio que la Administración actuara en el sentido expuesto y no lo hiciera cuando la cuota se paga íntegramente en la oficina de recaudación o en metálico en una oficina bancaria.

El Síndic considera, aún comprendiendo el razonamiento del reclamante, que no estamos ante un auténtico beneficio fiscal, puesto que no se integra dentro de la estructura de la obligación tributaria sino de una subvención. El Ayuntamiento está legitimado para establecer normas de subvención que tengan efectos de desgravación fiscal siempre que se cumplan los requisitos previstos por el ordenamiento jurídico. Posteriormente a la queja, la nueva ley de reforma de la ley reguladora de las haciendas locales prevé de forma expresa esta posibilidad y especifica que la bonificación puede llegar hasta el 5 % de la cuota a favor de aquellos ciudadanos que domicilien sus tributos

HEMOS RECOMENDADO

- Al Ayuntamiento de Reus que suprima de la ordenanza fiscal los epígrafes referentes a la tasa por expedición de documentos administrativos como por ejemplo las denuncias por habitabilidad y los escritos de denuncia por motivos que perjudiquen directamente el interés privado del denunciante y que no se refieran a servicios públicos municipales. El Ayuntamiento de Reus ha informado al Síndic que, de acuerdo con su recomendación, la tasa ha sido suprimida.

en una entidad financiera o que realicen actuaciones que impliquen colaboración en la recaudación de ingresos.

El impuesto sobre sucesiones y donaciones

Este año se nos han dirigido varios ciudadanos en desacuerdo con la actual regulación del Impuesto de sucesiones y donaciones puesto que valoran que su capacidad económica no es proporcional al gasto que les comporta abonar la cuota del impuesto.

El problema se centra en la coexistencia del impuesto de sucesiones y donaciones y el impuesto sobre la renta de las personas físicas y las posibles duplicidades que se pueden generar al meritarse los dos tributos.

La doctrina tributaria se inclina por la tesis que la renta es el índice más idóneo y adecuado para medir la capacidad económica de una persona y, por lo tanto, un sistema tributario más avanzado y justo tiene que prestar atención especial a un impuesto personal sobre la renta. Los partidarios de una desaparición progresiva del impuesto sobre sucesiones y donaciones argumentan que los ingresos recaudados por este tributo no son demasiado elevados.

El Síndic sólo quiere dejar patente el sentir de los ciudadanos que se nos han dirigido solicitando que los poderes públicos se pronuncien sobre esta cuestión y sea objeto de estudio y la posterior adopción de las normas que se derivan. A través de la prensa hemos sabido que el Gobierno tiene la intención de incrementar el mínimo exento del impuesto, que podría comportar que quedaran libres de tributación el 80 % de los contribuyentes.



Consumo

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio
Cosumo	577	4

Los registros de morosos

Diversas quejas de ciudadanos que manifestaban su desacuerdo con la gestión de los registros de solvencia patrimonial y crédito, conocidos popularmente como registros de morosos, han llevado al Síndic a estudiar la normativa vigente en este ámbito.

Las quejas hacían referencia a las dificultades para obtener la cancelación de los datos cuando ya no responden a un crédito vigente, con el perjuicio que ocasiona a la actividad comercial o crediticia de los afectados. A pesar de que la ley establece unos mecanismos y unos plazos por los que los interesados pueden pedir la modificación de los datos de los ficheros y la posibilidad de ir a la Agencia Estatal de Protección de Datos, en caso de no efectuarse los cambios, el Síndic considera que muchos ciudadanos desconocen esta posibilidad. Los perjuicios que pueden ocasionar la permanencia de datos sobre deudas impagadas inexistentes justificaría un esfuerzo informativo especial que tendría que recaer sobre los gestores de los ficheros, como responsables del adecuado tratamiento de los datos.

Una información rigurosa y asequible también permitiría, según el Síndic, evitar en este caso concreto la sensación de desprotección y de falta de mecanismos de reacción que, cada vez con más frecuencia, tienen los ciudadanos en sus relaciones, como consumidores de bienes y servicios, con diferentes sectores de actividad.

La Agencia Estatal de Protección de Datos ha respondido al Síndic que establecer la obligación de información sobre la cancelación de datos sería posible en el marco de la Ley de protección de datos, pero que haría falta

una norma reglamentaria que lo estableciera expresamente. También ha informado que está trabajando en estos momentos en la elaboración de un borrador de este reglamento de la ley, para trasladarlo a la Administración competente que ha de aprobarlo.

Ante esto, el Síndic de Greuges se dirigió al Defensor del Pueblo para que valorara la posibilidad de recomendar a la Administración del Estado que se prevea esta obligación en el despliegue reglamentario de la ley, aprobada en 1999, y que todavía está pendiente. El Defensor del Pueblo informó que comparte el planteamiento del Síndic sobre este asunto, y efectuaba al Ministerio de Justicia una recomendación.

Informe extraordinario sobre el servicio público de suministro eléctrico

En enero de 2004, se entregó al Parlamento un informe extraordinario sobre "El servicio de suministro eléctrico. Una reflexión sobre los derechos de los ciudadanos".

Del conjunto de cuestiones relacionadas con la energía eléctrica, económicas, técnicas y medioambientales, el Informe se centra en la tutela de los derechos de los usuarios del suministro eléctrico a partir del concepto actual de servicio público.

La liberalización de la prestación del servicio no tiene que comportar una pérdida de garantías del consumidor y usuario de estos servicios. El Síndic considera que la Administración, con su labor reguladora e inspectora con respecto a servicios de interés general como el eléctrico, también tiene la responsabilidad de la protección al consumidor y usuario. Por eso es por lo que el Informe acaba con una serie de conclusiones que dan lugar a unas recomendaciones al Gobierno centradas en simplificar y facilitar las reclamaciones de los usuarios en aspectos como la facturación, la verificación de los contadores, daños y perjuicios causados por las empresas suministradoras, descuentos y una atención especial a



los usuarios más vulnerables por sus condiciones económicas o personales.

(Este informe fue presentado en el Parlament el día 24 de febrero de 2004. La totalidad de su contenido se encuentra disponible en nuestra página web: sindicgreuges.cat.org en el apartado de Informes/ Informes extraordinarios)

El seguro obligatorio de motos y ciclomotores

El alto coste del seguro obligatorio para motos y ciclomotores, proporcionalmente superior al de otros vehículos y las dificultades para encontrar una compañía aseguradora dispuesta a contratar la póliza, ocasiona muchas dificultades a los propietarios de motos y ciclomotores y puede comportar, en la práctica, que se circule con vehículos sin asegurar. Por eso es por lo que el Síndic ha iniciado una actuación de oficio sobre este tema porque implica un riesgo no sólo para los motoristas sino también para el resto de ciudadanos.

El Síndic ha pedido información al Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo en relación con las reclamaciones recibidas y al Departamento de Economía y Finanzas para que le informe de las actuaciones del gobierno sobre este asunto en el marco de una resolución del Parlamento de 6 de febrero de 2003, sobre el seguro obligatorio y otras medidas para contribuir a la circulación más segura de motos y ciclomotores.

Sanidad y servicios sociales

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio
Sanidad	183	5
Servicios sociales	142	3
Total	325	8

Hospitalización psiquiátrica y atención comunitaria

La inversión en nuevos servicios y dispositivos asistenciales psiquiátricos, sobre todo los comunitarios no hospitalarios, es todavía insuficiente, a consecuencia de la asociación histórica de la salud mental con la beneficencia y al hecho de estar apartada de la medicina. La creación de centros de salud mental, de adultos e infantiles de referencia, la implantación de centros de rehabilitación comunitaria, hospitales de día, residencias y pisos asistidos ha sido lenta y con dotaciones escasas, si se tiene en cuenta el aumento de la demanda asistencial.

Esta insuficiencia de recursos contrasta con el buen funcionamiento de la clínica hospitalaria y las buenas condiciones materiales y asistenciales destinadas a los enfermos agudos y subagudos de los hospitales monográficos. La atención a enfermos con estancias largas de internamiento presenta, sin embargo, déficits de infraestructura.

El Síndic ha querido verificar este año los cambios producidos en la atención psiquiátrica de los hospitales monográficos de Salt y Lleida, ya visitados en 1997, con el objetivo de evaluar la efectividad de la tutela integral de la salud de los enfermos ingresados. Así, hemos puesto en consideración del Departamento de Sanidad y Seguridad Social el análisis de las dos visitas efectuadas, señalando los considerables progresos y las cuestiones todavía pendientes.

Atención sanitaria a los inmigrantes

Garantizar la atención sanitaria a los inmigrantes extranjeros empadronados

en Barcelona ciudad, mediante el servicio de ayuda a inmigrantes extranjeros residentes, ha sido una de las preocupaciones del Síndic. Esta atención ha implicado también un incremento de la presión para los equipos de atención primaria de las áreas básicas de salud de diversos barrios de Barcelona. A los efectos de comprobar si se han adoptado las medidas adecuadas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (nacionales y extranjeros), sobre todo en referencia a la equidad y accesibilidad al sistema sanitario, así como también otras medidas de recepción y tratamiento de los extranjeros como la información y el apoyo, hicimos diversas indagaciones cerca del Departamento de Sanidad y Seguridad Social.

Vista la respuesta de la Administración, se evidencia que se han ido tomando medidas para afrontar la demanda de asistencia, quizá insuficientes, para contener la fuerte presión asistencial en algunos centros de atención primaria (CAP). La creación de la Oficina de Cooperación Sanitaria Internacional y Salud Migracional ha significado un instrumento de integración y respuesta a los problemas de salud de la población inmigrante.

El Síndic ha propuesto al Departamento de Sanidad y Seguridad Social que continuara mejorando las condiciones asistenciales y aumentando las evaluaciones continuadas del sistema así como también los recursos de los CAP con más afluencia de inmigrantes en beneficio de todos los usuarios.

Las "iguales"

Una denuncia anónima, que por su carácter no pudimos aceptar, llevó al Síndic a abrir una actuación de oficio sobre el pago por parte de vecinos a médicos dependientes de la sanidad pública de una tasa mensual para asegurarse que los atenderán fuera de su horario. Según informaciones periodísticas, esta práctica histórica conocida con el nombre de iguala continuaba viva en decenas de poblaciones de la provincia de Lleida, aun cuando contraviene la legalidad vigente. Por todo esto, el Síndic sugirió al Departamento de Sanidad que tomara



las medidas adecuadas para corregir, si era el caso, la actuación de los facultativos mencionados y que investigara la posibilidad de más casos en la región sanitaria de Lleida. El Departamento informó que había abierto un expediente informativo para aclarar los hechos.

Informe extraordinario sobre la atención a las personas mayores dependientes en Catalunya

La aproximación realizada a la problemática de la atención a las personas mayores dependientes ha permitido al Síndic valorar el funcionamiento del sistema de atención en nuestro país, analizar los principales parámetros sobre los que se puede definir un modelo de atención, reflexionar sobre las posibilidades de mejora del actual sistema de atención y tratar de identificar los derechos como la dignidad y la intimidad y los deberes que tendrían que ser reconocidos en este ámbito.

Estas valoraciones se han traducido en un conjunto de sugerencias y propuestas sobre aspectos como cual podría ser el modelo de atención -que el Síndic considera que tendría que ser de acceso universal-, la priorización de programas preventivos dirigidos a un envejecimiento saludable y la creación de un ente tipo "agencia" para la protección de las personas incapacitadas para velar por el respeto a los derechos de las personas incapacitadas legalmente, además de establecer comités de ética en la atención residencial y promover la realización de testamentos vitales.

Otras propuestas son potenciar las medidas dirigidas a la conciliación de la vida familiar y laboral, mejorar la capacitación de los cuidadores, adoptar medidas con la finalidad de favorecer una imagen positiva del envejecimiento con campañas de sensibilización en la escuela o a través de los medios de comunicación, y elaborar una nueva ley de servicios sociales que defina el derecho a un listado de prestaciones que dé prioridad a los servicios de proximidad para que la gente pueda permanecer en casa o en su entorno, si lo desea.

El trabajo se ha basado en las quejas recibidas en la Institución sobre diferentes aspectos de esta problemática, en

las visitas efectuadas a varios recursos asistenciales como por ejemplo residencias y centros de día y ha contado con la colaboración de un grupo de expertos que han aportado sus conocimientos sobre diferentes aspectos.

(Este informe fue presentado al Parlamento el día 19 de marzo de 2004. La totalidad de su contenido se encuentra disponible en nuestra página web: www.sindicgreugescat.org, en el apartado de Informes/Informes extraordinarios).

La atención residencial a los discapacitados psíquicos

En los últimos años, y también en 2003, hemos visitado centros residenciales para discapacitados psíquicos a fin de conocer de cerca la realidad de los servicios que se prestan a este colectivo.

En el actual modelo de asistencia hemos podido constatar que se mezclan diferentes tipologías de usuarios en una misma residencia y cuando no es posible organizar áreas de convivencia diferenciadas se hace difícil la convivencia entre residentes y se hace difícil también el poder prestar a cada residente la atención específica que necesita. Pensamos que tendría que ser posible definir perfiles diferenciados de usuarios de residencias para disminuidos psíquicos profundos, fijar las necesidades asistenciales de cada uno de ellos y las ratios de personal para cada tipología. Los disminuidos con enfermedad mental asociada y las personas discapacitadas que envejecen son dos colectivos que, normalmente, en las residencias no disponen de profesionales específicamente formados que puedan atender sus necesidades específicas ni tampoco hay equipos externos de apoyo. En los casos de las personas mayores que envejecen, lo hacen antes y más rápidamente, lo cual puede transformar un ratio de personal de suficiente a insuficiente en muy poco tiempo.

También es necesario que el sistema público de servicios sociales dedique más esfuerzo a fomentar la creación de más pisos con apoyo como solución idónea para las personas que tienen un nivel de disminución que les permite vivir integrados en una comunidad de vecinos con tan sólo apoyo puntual. Con respecto al colectivo de disminu-



dos con trastornos de conducta asociados requieren un esfuerzo presupuestario doble para aumentar la ratio de personal de atención directa en los centros y para dotar las residencias de nuevas plazas adecuadas a este perfil.

Pobreza

A pesar de que el nivel de vida de parte de la población ha aumentado y que la provisión de servicios sociales es más alta que nunca, la pobreza que afecta personas concretas de todas las edades existe entre nosotros. Junto a las bolsas de pobreza y marginación tradicionales que continúan existiendo (minorías étnicas, familias desestructuradas, personas mayores que viven solas, toxicómanos), han aparecido nuevas formas de empobrecimiento que afectan a personas que antes estaban integradas socialmente. La pérdida del puesto de trabajo de personas que tienen muy difícil encontrar otro, ha llevado a algunas familias a situaciones de pobreza y marginación. A esta situación se añaden, en especial los últimos años, las dificultades para acceder a una vivienda.

Trabajo y pensiones

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de Oficio
Trabajo	50	1
Pensiones	114	
Total	164	1

La dificultad de diferentes colectivos para encontrar trabajo

La mayoría de quejas que nos han llegado en el ámbito de trabajo han sido planteadas por parados de larga duración y mayores de 45 años. Pese a las medidas fiscales, administrativas y del orden social, previstas en la ley que acompaña los presupuestos del 2004, se vuelven a prever subvenciones y bonifi-

caciones a las cuotas sociales, a fin de incentivar la contratación indefinida para determinados colectivos de trabajadores. Ni los ciclos económicos favorables ni el mercado laboral han podido solucionar este tipo de paro estructural. El índice muy elevado de discapacitados sin trabajo es una exclusión inaceptable de este colectivo y, una vez más, se continúa incumpliendo la ley de integración social de los minusválidos por parte de las empresas de más de cincuenta trabajadores, y este colectivo continúa sometido a barreras importantes para acceder a la ocupación. El acceso de personas con discapacidad a la ocupación pública ofrece un panorama desolador y, pese a las exigencias legales, la realidad es el lamentable incumplimiento de la ley.

No se pueden aceptar más incumplimientos y dilaciones al respecto y hay que potenciar las medidas para erradicar el índice de paro de los discapacitados, sobre todo de las mujeres.

Los retrasos en el pago a los centros de formación ocupacional

Las quejas sobre cursos de formación ocupacional no siempre provienen de parados, sino también de entidades colaboradoras del Departamento de Trabajo, que han denunciado las dificultades para mantener abiertos los centros y poder continuar trabajando, a causa del retraso en el pago de los cursos, lo que perjudica la gestión y las posibilidades de seguimiento de éstos. Una asociación, entidad colaboradora del Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo en la realización de acciones de renta mínima de inserción y en el programa experimental de insertores laborales, entre otros, se dirigió al Síndic denunciando su disconformidad por el retraso en el pago de los cursos, hecho que ponía en peligro el futuro de la misma asociación puesto que la deuda era por un importe superior a los 180.000 euros, además de otro importe de mayor cuantía de los cursos del mismo año que tampoco se había hecho efectivo. Tras recibir un informe sobre el estado del pago a la asociación, el Síndic sugirió al Departamento de Economía y Finanzas agilizar los trámites para hacer efectivos los ingresos ya aprobados y también al Departamento de Trabajo para que programara los pagos del resto de cursos pendientes.

Pensiones mínimas

Garantizar la suficiencia económica de los ciudadanos durante la vejez, mediante pensiones adecuadas y actualizadas periódicamente es un mandato constitucional.

Pese a la revalorización para compensar la pérdida de poder adquisitivo de las pensiones, no se han satisfecho las expectativas de los ciudadanos que tienen que percibir pensiones mínimas,





como las pensiones de viudedad, incompatibles con las pensiones del seguro obligatorio de vejez e invalidez (SOVI), situación ampliamente denunciada por las asociaciones de personas mayores.

Esta situación se agrava en las comunidades autónomas donde el índice de precios al consumo se sitúa por encima de la media estatal.

Aun cuando la revalorización prevé incrementos superiores en determinadas pensiones, especialmente las mínimas de jubilación, viudedad y las del SOVI, para entender el alcance del problema sólo hay que mencionar las exiguas cuantías fijadas: 4.195 euros anuales en las del SOVI, 3.868 euros anuales para las pensiones de la seguridad social no contributivas y 5.765 euros al año para las de viudedad.

Así pues, las cuantías de las pensiones mínimas son de las más bajas de Europa y el tope para poder percibir el complemento por mínimos tampoco se ha incrementado como debería.

Un estudio enviado al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y a la comisión de seguimiento del Pacto de Toledo, elaborado a partir de las quejas que hemos ido recibiendo los defensores

de todo el Estado, propone cambios para mejorar la situación. Así, se ha propuesto, por ahora sin éxito, modificar el régimen de la pensión de viudedad al objeto de reforzar los principios de solidaridad y suficiencia económica. Para conseguirlo haría falta, entre otras medidas, el establecimiento de un subsidio de viudedad temporal por tener hijos a cargo; la regulación de pensión para las uniones de hecho, la compatibilidad de las pensiones de vejez o invalidez del SOVI con otros sistemas de la seguridad social y modificar la cuantía de las pensiones de viudedad de las personas menores de 60 años.

El régimen especial de los trabajadores autónomos

Desde siempre el Síndic ha recibido muchas quejas referidas al régimen especial de los trabajadores autónomos y siempre ha sugerido un trato más homogéneo en las prestaciones de los diferentes regímenes del sistema de la seguridad social. Últimamente se han introducido mejoras importantes como el hecho que los trabajadores autónomos pueden mejorar de forma volunta-

ria la acción protectora con la incorporación de la protección por accidentes laborales y enfermedades profesionales, siempre que tengan cubierta la incapacidad temporal por contingencias comunes. También se ha incluido la mejora de incrementar en un 20 % la pensión de incapacidad total cuando el trabajador tiene la edad de 55 años y no ejerce ninguna otra actividad y se han reducido temporalmente las cotizaciones para los que se incorporan por primera vez a este régimen especial. Ha quedado también parcialmente resuelta la problemática que periódicamente recibimos a través de quejas de personas que habían abonado las cuotas para adquirir la condición de afiliado mutualista cinco años antes de ser dados de alta y que después éstas no eran consideradas válidas a efectos de jubilación.

Pese a las mencionadas mejoras, con las que se aceptan muchas de nuestras recomendaciones, continuamos recibiendo quejas que denuncian la falta de eficacia retroactiva de estos beneficios y prestaciones y muchos de los trabajadores que se nos dirigen quedan injustamente excluidos.

Enseñanza universitaria, normalización lingüística y cultura

Actuaciones

	Quejas
Enseñanza universitaria	28
Normalización lingüística	47
Cultura	11
Total	86

El coste de los estudios universitarios

El mayor número de quejas recibidas en el apartado universitario hacen referencia al coste de los estudios universitarios, ya sea por denegación de becas o por el cobro de recargos por estudios de segunda licenciatura, o bien porque la Administración no ha previsto una exención o ayuda para algún colectivo específico. Con ocasión de la última reunión de defensores de las universidades de Catalunya y las Islas Baleares, a la que asistimos, se planteó la conveniencia de revisar y actualizar el sistema de becas a los estudiantes universitarios. Un documento, consensuado por todos los defensores universitarios del Estado, detecta que la mayoría de los problemas en torno al sistema vigente de

concesión de becas son consecuencia de unas disposiciones administrativas obsoletas que no responden plenamente a las condiciones actuales de vida de los estudiantes, entre otras cosas porque los baremos de renta para acceder a una ayuda son muy bajos.

Los defensores creen que la profunda transformación social, el acceso generalizado a la formación universitaria, la implantación del distrito abierto, los constantes cambios de estilo de vida de los jóvenes, requieren el replanteamiento global del contenido y de los criterios que rigen el sistema de ayudas, que hay que adaptar a la nueva realidad social y económica.

El logotipo de Correos

La decisión de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. de utilizar únicamente el castellano en su logotipo y la falta de impresos y otro material en las oficinas de Catalunya en catalán motivó la queja de un ciudadano.

Aún cuando la ley excluye a los logotipos y las marcas comerciales de la obligación de traducirse, el Síndic entiende que el uso de una única lengua en el logotipo de una empresa prestadora del servicio universal de correo en un estado plurilingüe no contribuye, precisamente, al hecho que una parte de los ciudadanos, como por ejemplo el que se ha dirigido a la Institución, considere como propia la entidad que gestiona el servicio. El hecho de usar sólo el castellano en el logotipo no es sensible con la realidad plurilingüe del Estado y el Síndic recordó al presidente de la compañía que otros estados de nuestro entorno con situaciones similares, como Suiza, Bélgica o Finlandia, usan todas las lenguas oficiales. También en Gran Bretaña, la Royal Mail Post Office hace servir en su logotipo el galés y el gaélico escocés, lenguas con una población de hablantes sensiblemente inferior a la catalana.

Con respecto a la falta de impresos y papel de información en catalán,

HEMOS RECORDADO

- A Renfe, que un reglamento interno de una empresa no puede prever como infracción –ni tampoco establecer sanciones– las conductas que responden sino al legítimo uso de los derechos lingüísticos que reconoce la Constitución, tras la sanción impuesta por la compañía a un trabajador con una falta leve por usar el catalán en el libro de bloqueo, en el que se anotan todas las incidencias de circulación de una estación a tiempo pasado.

Correos manifestó la voluntad de la entidad de avanzar en la puesta a disposición de los usuarios de impresos bilingües para los diferentes servicios que presta, así como también la información tarifaria. También manifestó su compromiso de atender a todo aquel que lo desee en catalán a través del teléfono de atención al cliente 902 197 197.

El uso del catalán en el ejercicio de la función notarial

Durante el 2003 el Síndic ha hecho varias actuaciones relacionadas con el uso del catalán en la Administración de justicia y en la función notarial.

Destacamos las quejas recibidas por la entrega en castellano por parte de un notario de unas copias compulsadas, o la redacción de una escritura de constitución de una empresa en castellano sin respetar los derechos lingüísticos del otorgante.

En estos casos, que hacen referencia a la actuación de un notario, el Síndic sugirió al Departamento de Cultura que estudiara la posibilidad de una actuación conjunta con el Ilustre Colegio de Notarios de Catalunya con la finalidad de impulsar y asegurar el conocimiento, el uso y la protección de la lengua catalana en relación con la actividad profesional de este colectivo.

El Colegio de Notarios, por su parte, expuso al Síndic el dilema con que se encuentran los notarios ante la disyuntiva de prestar sus funciones con la mayor celeridad posible o retrasar la mencionada prestación ante la duda de cual será la lengua escogida por los otorgantes. Aún así el colegio comunicó al Síndic que había advertido al notario implicado de la necesidad de indagar la voluntad de los otorgantes en relación con la lengua de redacción de los documentos.



Justicia, prisiones y seguridad ciudadana

Actuaciones		
	Quejas	Actuaciones de oficio
Justicia	397	
Servicios penitenciarios	67	5
Seguridad ciudadana	78	1
Total	542	6

El Registro Civil en Barcelona y en el Prat de Llobregat

Una queja de una mujer que hacía cuatro meses que había pedido al Registro Civil del Prat de Llobregat una certificación de nacimiento de su hijo nacido en Barcelona sin que se le hubiera entregado, llevó al Síndic a interesarse por el funcionamiento de estos dos juzgados. La investigación de la queja permitió constatar varios factores que motiva-

ban la lentitud del Registro Civil del Prat en facilitar los datos. Así, como cuestión de alcance general, las normas procesales que regulan el funcionamiento de las oficinas de registro y la entrega de certificaciones son antiguas y no se adecuan a la realidad presente. Pero, además, la oficina del Prat no había sido informatizada, había sufrido sucesivas ausencias del personal auxiliar que gestiona estas solicitudes y las vacantes no siempre eran cubiertas con rapidez. También, a veces, según la juez titular, la persona designada no tenía la formación ni la experiencia adecuadas. A estos problemas se añadía el hecho que la partida de nacimiento solicitada la tenía que entregar el Registro Civil de Barcelona, que tramitaba estas solicitudes con bastante lentitud, entre otras razones porque tampoco tenía la oficina informatizada. Ante esta situación, el Síndic se dirigió al Departamento de Justicia e Interior

para que le informara sobre la posibilidad de adoptar medidas, junto con la provisión de todas las plazas con celeridad y con personal bien formado. De acuerdo con la información facilitada, el Síndic pidió al Defensor del Pueblo que valorara la oportunidad de pedir al Ministerio de Justicia el incremento de las plantillas y también información sobre la fase en que se encontraba el proceso de instalación del sistema informático.

El programa de intercambio de jeringuillas en centros penitenciarios

El 6 de febrero de 2003 el Parlamento aprobó por unanimidad una proposición no de ley que instaba al gobierno a la aplicación progresiva del Programa de intercambio de jeringuillas en todos los centros penitenciarios de Catalunya. Se puso en marcha un programa piloto en el centro penitenciario de Tarragona, cuyo desarrollo no fue fácil por la oposición de una parte del personal funcionario.

Tras la visita que el Síndic hizo al centro penitenciario de Tarragona el mes de junio, se dirigió al Departamento de Justicia e Interior indicándole que entendía que la implantación del programa se negoció con los sindicatos hasta lograr un acuerdo que alteraba substancialmente el contenido inicialmente programado puesto que eliminaba la intervención previa del personal sanitario así como también su seguimiento. Desde el punto de vista institucional plantea dificultades que una política penitenciaria impulsada por el Parlamento se negocie con los representantes sindicales. Determinar si el programa tiene que tener un contenido sanitario o bien se ha de articular otro sistema no parece el contenido propio de la negociación sindical, como sí que lo es la fijación de condiciones en el ámbito salarial, de horarios, higiene en el trabajo, etc. El incumplimiento por parte del personal del centro del acuerdo logrado entre el gobierno y los sindicatos reintegró el programa al ámbito sanitario.





El Síndic considera que se ha de evaluar el programa piloto y si se confirman los datos obtenidos, como que no se ha producido ninguna alta de VIH en la prisión ni ningún incidente remarcable derivado del uso de jeringuillas, se debería de implantar en el resto de centros penitenciarios de Catalunya.

La enfermedad mental en el ámbito penitenciario

En informes anteriores hemos señalado que, pese a la mejora substancial experimentada en el ámbito de la sanidad penitenciaria en Catalunya, las enfermerías de los centros penitenciarios, incluso cuando tenían la separación adecuada entre los enfermos orgánicos y psiquiátricos, no se encontraban en disposición de dar determinada asistencia. Habilitar unas plazas en centros psiquiátricos para tratar internos penitenciarios tampoco es la solución puesto que este tipo de enfermos generaban disfunciones en el funcionamiento de los centros, según nos indicaron los responsables de los mismos. Por eso es por lo que valoramos muy positivamente la puesta en marcha de la

unidad hospitalaria psiquiátrica de 67 plazas que se inauguró el mes de septiembre, porque evidencia una mejora importante dentro del ámbito de la salud mental penitenciaria en Catalunya y porque recoge una de nuestras recomendaciones hechas al Departamento de Sanidad y al de Justicia e Interior. Garantizar la función rehabilitadora y de reinserción social del enfermo mental encarcelado, junto con una buena coordinación con el resto de la red asistencial, coronará una asistencia integral y personalizada a estos enfermos.

La percepción de inseguridad

Uno de los efectos de las situaciones de marginación y pobreza que persisten en la sociedad puede ser la generación de situaciones de inseguridad. La actuación policial y penal en estos casos, pese a ser necesaria, no puede ser la única respuesta. La atención a estas situaciones de necesidad conduciría probablemente a una disminución de la pequeña delincuencia, que tiene la base, aunque no la justificación, en la carencia de recursos para sobrevivir.

Pero la solución a los problemas de inseguridad reclama aumentar las medidas de prevención con más presencia policial en la calle y dar una respuesta eficaz al delito, tanto de los cuerpos de seguridad en el momento de perseguirlo, como de los órganos jurisdiccionales al juzgarlo. Y para que esto sea así, hay que incrementar los medios personales y materiales de que disponen unos y otros para evitar datos como los que dan los mismos profesionales de la justicia, que aseguran que un 40 % de los procedimientos iniciados no acaban con la celebración de un juicio rápido por falta de dotación adecuada de medios personales y materiales y una aplicación poco equilibrada ya que el mayor volumen de procedimientos se concentra en las grandes ciudades. En el caso de la actividad jurisdiccional penal, hay que abordar también las reformas legislativas necesarias, de manera que la norma procesal, aun manteniendo las necesarias garantías de los derechos constitucionales, no devenga un obstáculo a la resolución ágil y eficaz del proceso.

Infancia

Actuaciones		
	Quejas	Actuaciones de oficio
Infancia	868*	15

* 618 quejas de igual contenido correspondientes al Programa de educación compensatoria

Los centros de justicia juvenil

Este año se han continuado escuchando algunas voces que pedían el endurecimiento de la normativa que regula la responsabilidad penal de los menores. El Síndic cree que tenemos una buena normativa, tanto en el ámbito estatal como en Catalunya, que se adecua a las previsiones de la Convención de los Derechos de los Niños, y lo que hace falta no es endurecerla sino explicarla, y destinar los recursos necesarios para que se pueda aplicar y evitar el riesgo de ir hacia un modelo cada vez más próximo al sistema penitenciario de adultos.

En las visitas que hemos hecho este año a los centros, hemos observado que ha aumentado de forma insuficiente el número de plazas y que este incremento se ha hecho efectivo en los centros que ya existen. Esta opción no favorece la obtención de los objetivos de educación y reinserción propios de la justicia de menores, porque, aunque se mantengan las ratios de educadores, la dimensión de los centros incide en el tipo de intervención en el sentido que se produce un debilitamiento del componente educativo-afectivo que diferencia un centro de menores de un centro penitenciario de adultos.

La masificación de los centros es otro factor que distorsiona el funcionamiento, incide en la calidad de la intervención respecto a los chicos y chicas y genera tensiones en el personal educativo.

Otro aspecto que habría que mejorar es la atención al número creciente de adolescentes con trastornos de salud mental en los centros, a menudo asociado al consumo de tóxicos. En muchos casos necesitan una atención específica y personalizada que no se puede compaginar con las actividades educativas ordinarias del centro.

La repatriación de menores inmigrantes no acompañados

La posible repatriación de menores inmigrantes magrebíes no acompañados, conocida a través de los medios de comunicación, llevó al Síndic a abrir una actuación de oficio con objeto de conocer las condiciones y circunstancias en las que se preveía hacerla.

Tras recibir del Departamento de Bienestar y Familia la información sobre el tema, nos continuaba preocupando el porqué no se asumía la tutela de estos chicos mientras se tramitaba el proceso de reagrupamiento familiar, qué requisitos mínimos del entorno familiar se requerían para pedir el reagrupamiento y de qué forma se garantizaba que el menor no estaría desamparado en su país de origen.

Consideramos, y así lo hemos sugerido, que hay que proceder a una protección administrativa y material de los chicos no acompañados desde el primer momento y que es necesario garantizar que vuelven a un entorno en el que no se aprecie un ejercicio inadecuado o inexistente de la patria potestad por parte de sus padres. Sobre este mismo tema hemos enviado al Defensor del Pueblo, y lo hemos puesto en conocimiento de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de

Catalunya, una queja de una ONG que entendía que la instrucción de la Fiscalía General del Estado sobre el retorno de menores de edad que entran ilegalmente en el territorio del Estado vulneraba la normativa nacional e internacional sobre protección de menores.

El Programa de educación compensatoria

La revisión por parte del Departamento de Enseñanza del Programa de educación compensatoria (en lo sucesivo PEC) ha provocado un alud de quejas (618) de profesionales de la enseñanza, claustros de centros educativos y de algún ayuntamiento. Los promotores de las quejas consideran que el PEC es un programa idóneo para luchar contra la exclusión social en el campo de la enseñanza y consideran que en esta revisión hay una modificación substancial del PEC al empezar a aplicarse el Plan de actuación para el alumnado de nacionalidad extranjera (en lo sucesivo PAANE).

Según los interesados, había habido un cambio en el diseño de las funciones de los profesionales del PEC al abandonar la planificación y la aportación de propuestas y criterios de actuaciones y pasar a hacer sólo funciones de apoyo a la tarea docente del profesorado. Este cambio se había traducido, entre otras



cosas, en una reducció del profesorado destinado a este programa.

El Departamento de Enseñanza respondió, entre otras cosas, que el PEC había sido adscrito al nuevo PAANE y que esto había comportado sólo una redistribución del personal para atender mejor las necesidades de cada zona pero que las finalidades y objetivos del programa continuaban vigentes.

Después de escuchar a las dos partes, el Síndic sugirió al Departamento de Enseñanza que potenciara, recuperara y revitalizara la idea inicial del PEC y que a este programa se le dé una relevancia superior y se engloben los otros programas compensatorios resituando el PAANE dentro del PEC. El Síndic cree que este proceso se tendría que hacer con la participación de los diferentes equipos profesionales del sistema educativo. Ya en el 2004, el Departamento ha respondido al Síndic manifestando que comparte sus preocupaciones, que tiene previsto potenciar el PEC, así como también convertirlo en un servicio de interculturalidad y cohesión social.

Nuevas formas de familia

La evolución de nuestra sociedad en el campo de las nuevas realidades familiares hace que algunas posibilidades no estén contempladas y algunos colectivos se sientan discriminados.

Una asociación de lesbianas y gays presentó una queja al Síndic al entender que había una discriminación hacia los hijos de familias lesbianas o gays, en comparación con los de familias heterosexuales.

La falta de reconocimiento legal de su realidad familiar hace que actualmente sólo una de las figuras parentales sea reconocida legalmente y, en cambio, los hijos se sienten doblemente queridos. Tampoco se permite identificarse con los apellidos de dos madres y dos padres o los problemas que se pueden plantear en caso de muerte de la madre o el padre. Estas discriminaciones podrían solucionarse o al menos paliarse, según los interesados, si se admitiera la figura de la adopción conjunta de las madres y los padres. El Departamento de Justicia e Interior respondió a la petición de información del Síndic que se excluyó la adopción conjunta por miembros de una pareja homosexual al considerar que la adopción no es una consecuencia necesaria del derecho de convivencia y que hasta ahora en Europa la admisión de esta posibilidad había sido muy tímida y, con respecto al Estado español, tan sólo dos comunidades autónomas habían aprobado leyes en este sentido.

Informe extraordinario sobre los centros residenciales de acción educativa

El estudio pretende ver cómo funciona este recurso alternativo a la familia que es la atención residencial y qué vida hacen los más del millar de chicos y chicas acogidos en los centros.

El informe es fruto de la visita hecha a quince centros, de una encuesta pasada a todos los centros y respondida por el 78 % de éstos y de las quejas recibidas directamente sobre este tema.

La atención residencial es, hoy por hoy, en nuestro país, el principal recurso cuando un niño o adolescente no puede vivir en casa y, en determinados casos, como los adolescentes o grupos numerosos de hermanos, el único recurso disponible.

Pese a ser un buen recurso, tiene demasiado peso dentro de los recursos alternativos, en el sentido que los otros son escasos. A menudo es el único recurso viable pero puede no ser el idóneo para un determinado adolescente o niño. Esta falta de idoneidad comporta a menudo un esfuerzo desmesurado por parte de los equipos educativos y directivos y un trastorno para el resto de chicos y chicas del centro.

El acogimiento familiar es la opción preferida en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Niños delante de cualquier recurso alternativo a la familia y es aconsejado como complemento a la crianza de los hijos por los padres con dificultades, pero también para protegerlos. Los dos recursos, la atención residencial y el acogimiento familiar, son válidos si se recurre a ellos dentro de un *continuum* constituido por la prevención, la separación y el regreso a casa y si están integrados en una red coordinada y comparten los principales objetivos de la intervención.

Todos los datos y la información recibida concluye en este informe en un conjunto de sugerencias y recomendaciones como por ejemplo planificar el recurso de atención residencial para que permita ofrecer la plaza adecuada a cada uno de los niños y adolescentes que lo necesiten.

También se recomendaba la creación de nuevos centros, especialmente para adolescentes, para evitar la lista de espera y la implantación de un sistema de evaluación de la calidad de la atención residencial que ponga especial énfasis en la atención educativa además de regular la normativa específica de la inspección para centros residenciales de acción educativa, que parta de las condiciones más favorables para que la vida cotidiana de los niños y adolescentes en los centros sea lo más parecido posible a la vida de los niños que viven con la familia.

(El informe fue presentado al Parlamento el 20-02-04. La totalidad de su contenido se puede encontrar en nuestra página web: www.sindicgreugescat.org, en el apartado de Informes/Informes extraordinarios)



Inmigración

Actuaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio
Inmigración	147	1

El visado de estancia

El visado de estancia de un ciudadano extranjero se consigue si se demuestran un serie de requisitos como son acreditar documentalmente el objeto del viaje, la disposición de medios económicos suficientes, la disposición de alojamiento en el territorio español y las garantías de regreso al país de origen. Además, en el momento de presentar la solicitud del visado, el solicitante deberá de aportar una carta de invitación de un ciudadano español realizada a través de notario que tendrá que garantizar el cumplimiento de los requisitos.

Este años hemos recibido, entre otras, quejas por la denegación del visado de unos abuelos que querían conocer a su nieta o de un hombre que ha visto como su prometida no ha podido entrar en el país.

Entre otras consideraciones, el Síndic cree que para acreditar los medios económicos se tendría que tener en cuenta la previsión contenida en una orden ministerial que prevé que es suficiente el hecho de tener abonado previamente el alojamiento en establecimientos públicos y similares.

También hemos mostrado nuestra preocupación por el hecho que se tengan que comunicar los compromisos notariales de invitación a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado a través de un nuevo banco de datos denominado Vigía, creado por el Consejo General del Notariado. Por las quejas recibidas hemos observado, además, que la aportación del acta notarial de invitación no elimina los recelos de los consulados a otorgar el visado de estancia a los ciudadanos extranjeros. Por eso es por lo que, quizás, haría falta que se valorara si en el nuevo reglamento de extranjería vale la pena mantener este documento y, si se mantiene, explicitar si es un simple complemento para reforzar los requisitos exigidos o, contrariamente, es suficiente por el mismo para obtenerlo.



Los datos del padrón municipal

Una modificación de la ley habilita genéricamente la Dirección General de la Policía a acceder a los datos de los extranjeros existentes en los padrones municipales, a los efectos del ejercicio de las facultades previstas en la ley de extranjería sobre el control y permanencia de los extranjeros en España.

Pensamos que la legislación sólo habilita para la consulta ante casos concretos, por ejemplo con motivo de tramitar uno o varios expedientes de expulsión. Consideramos, pues, que no sería legítimo emprender acciones de "peinado" de la base de datos.

Aunque la ley fija unos mecanismos de seguridad, puede haber una afectación de otros derechos fundamentales vinculados a la inscripción en el padrón, como es el derecho a la enseñanza y a la asistencia sanitaria si los extranjeros optan por no empadronarse para evitar estos controles.

Además, este registro administrativo en el que constan todos los vecinos del municipio, que es el padrón, se podría ver desvirtuado desde el momento en que unos determinados habitantes no osen inscribirse o los que se inscriban lo hagan en domicilios falsos, para dificultar su localización.

Los cuarteles de Sant Andreu

La situación de los cuarteles de Sant Andreu de Barcelona puso de manifiesto carencias importantes en la materialización efectiva de las previsiones que han de posibilitar la puesta en práctica de la red de acogida básica de alojamiento y atención integral a los inmigrantes en situación de vulnerabilidad. Una situación que ya se había producido con la ocupación de la plaza de Catalunya en los veranos del 2000 y 2001 y con el encierro de los inmigrantes en varias iglesias de la ciudad en enero del 2001. Además de la insuficiencia del sistema de servicios sociales para atender las necesidades de las personas más desvalidas, sean nacionales o extranjeras, la situación de los cuarteles constata la inadecuación del marco jurídico actual en materia de extranjería para dar respuesta a los colectivos de extranjeros en situación irregular. Creemos que hay que insistir en una coordinación eficaz en el diseño y la puesta en marcha de un dispositivo de atención permanente, que vaya más allá de una contención puntual y en el que las entidades sociales implicadas en la gestión de esta problemática, además de participar en el diseño de este dispositivo, puedan contar con la dotación económica necesaria para realizar la tarea que se les pide.

Mujeres

Actuaciones

	Quejas
Mujeres	6

Determinadas circunstancias particularmente difíciles hacen que muchas mujeres se encuentren en una situación de vulnerabilidad. Por esto valoramos positivamente el acuerdo del Gobierno de la Generalitat de crear un fondo de garantía para el pago de las pensiones de divorcio, una recomendación que el Síndic ya incluyó en el Informe del año 1995. Se trata de una ayuda muy importante para unas mujeres que, en la mayoría de casos, constituyen junto a sus hijos una familia monoparental, con una particular fragilidad en cuanto al nivel de ingresos. En los últimos años las administraciones han desarrollado más medios para

luchar contra los malos tratos y lo han hecho con más eficacia. Paralelamente, ha crecido mucho el rechazo social a las conductas maltratadoras, hecho que ha decidido a muchas mujeres a rebelarse contra una situación que padecían desde hace muchos años. En casos aislados, esta rebelión conduce a una reacción todavía más violenta del agresor, pero en conjunto contribuye a consolidar en nuestra sociedad una manera de entender las relaciones entre hombres y mujeres más respetuosa con los derechos. El informe de la Organización Mundial Contra la Tortura presentado el año 2002 a las Naciones Unidas destacaba que en el Estado español la lentitud del proceso judicial disuade a muchas víctimas de llevar las denuncias ante el tribunal, aún cuando en este ámbito los avances en estos últimos tiempos han sido importantes.

Un paso positivo ha sido la aprobación de una ley de medidas concretas en materia de violencia doméstica. Esta ley conceptúa como delito conductas realizadas en el ámbito doméstico que anteriormente eran consideradas tan sólo falta de lesiones.

Pero queda aún mucho trabajo por hacer. El número de mujeres muertas en todo el Estado a consecuencia de la violencia de género aumentó el último año un 47 % y pasó de 44 el año 2002 a 65 el año 2003, de las que 14 –más de la quinta parte– murieron en Catalunya. Según el Observatorio de la Violencia Doméstica –dependiente del Consejo General del Poder Judicial–, Catalunya fue la comunidad que recibió más demandas de protección.

Seguimiento del Libro Segundo del Informe del año 2001 sobre violencia doméstica

Los departamentos de la Generalitat respondieron a los problemas relativos a la violencia doméstica que les habíamos planteado el año pasado en el seguimiento del Libro Segundo del Informe del año 2001.

Al Departamento de Bienestar y Familia se le destacaba, entre otros problemas, que el tiempo de espera para acceder a los centros era excesivo por falta de agilidad en la tramitación de los recursos. El Departamento ha informado que desde finales del 2002 funciona un servicio de atención especializada urgente que es complementario del servicio que pueden ofrecer las casas de acogida.

Al Departamento de la Presidencia le recordábamos que el protocolo de actuación para situaciones de malos tratos no acababa de funcionar por problemas de coordinación. Presidencia ha informado que ha potenciado el protocolo con un convenio entre el Instituto Catalán de la Mujer y el Colegio de Psicólogos de Catalunya para que éste proporcione profesionales para atender a las mujeres que lo soliciten y ha manifestado su intención de centralizar todas las órdenes de protección a través del Servicio de Atención a la Víctima y los Mossos d'Esquadra.

Al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas le preguntábamos por la falta de pisos de alquiler de bajo coste con facilidades específicas para las víctimas de la violencia de género. La respuesta destacó que en la adjudicación de viviendas de protección oficial hay la posibilidad de añadir unos criterios adicionales para favorecer a determinados colectivos, como las víctimas de la violencia de género. Además, como consecuencia del convenio de colaboración con el Instituto Catalán de la Mujer y la Cruz Roja de Catalunya, esta institución puede subvencionar una parte del menaje del hogar y hasta dos meses de alquiler. Por otra parte, todas las mujeres, al salir del centro de acogida, pueden permanecer entre seis meses y un año en un piso puente.

A su vez, el Departamento de Sanidad informa que ha potenciado programas de formación dirigidos a los profesionales sanitarios y que la mejora y el tratamiento de las situaciones de maltrato era ya uno de los objetivos del Plan de Salud de Catalunya 2002-2003.



Libro segundo: algunas consideraciones sobre los sistemas electrónicos de videovigilancia

La utilización cada vez más frecuente de los sistemas electrónicos de videovigilancia también hace más habitual que la posible instalación de estos aparatos –con varias finalidades, y por las ventajas y los inconvenientes que comporta– sea objeto de debate en los foros de opinión. Ya el año 1996, el Síndic recomendó a los ayuntamientos que suspendieran el funcionamiento de los sistemas de vigilancia en las calles mediante cámaras de vídeo mientras no se dispusiera de la previsión legal suficiente para instalarlas. Según el Síndic, en esta regulación era preciso determinar los medios de control de la concordancia entre su uso real con el autorizado y el almacenamiento, conservación, tratamiento y destrucción de las filmaciones. Además, consideraba que la instalación fija de videocámaras no puede tener una duración indefinida, por lo que su continuidad tiene que ser objeto de revisiones periódicas. La mayoría de reflexiones formuladas por el Síndic fueron atendidas con la aprobación de una ley que regula el uso de videocámaras por parte de las fuerzas y cuerpos de seguridad en lugares públicos (Ley orgánica 4/1997, de 4 de agosto). Pero la expansión del uso de estos dispositivos es, en la actualidad, una realidad palpable. En la tramitación de algunos asuntos hemos tenido ocasión de estudiar la mencionada ley y la normativa de desarrollo, y consideramos conveniente abrir una actuación de oficio para analizarla en tres aspectos.

La utilización de videocámaras para el control del tránsito

El uso de estos dispositivos para la vigilancia y la disciplina del tránsito es una herramienta que las administraciones utilizan cada vez con más frecuencia, tanto en las vías urbanas como en las interurbanas. Esta Institución se ha manifestado siempre a favor de adoptar medidas que reduzcan los accidentes de tránsito, con su secuela de muertes, lesionados, daños económicos y dolor, pero todas estas

medidas han de estar sujetas a unas reglas que fija el ordenamiento jurídico. Después de estudiar la normativa vigente en este caso, (Decreto 134/1999, de 18 de mayo) el Síndic recomienda, entre otras cosas, informar a los conductores en las vías donde se instalan las videocámaras -esto no quiere decir el punto kilométrico donde están-, porque considera que éstas tendrían que tener un objetivo que fuera más allá de la constatación de infracciones y tendrían que servir para disuadir conductas peligrosas con el objetivo de potenciar la prevención. Difícilmente los afectados pueden ejercer el derecho de acceso y cancelación de las grabaciones si no son informados de la existencia de un dispositivo que puede grabar las imágenes que capta de su vehículo. Creemos también que haría falta desarrollar el régimen de conservación y custodia de las grabaciones obtenidas, haciendo mención expresa del plazo a partir del cual se tienen que destruir, como también del régimen jurídico para ejercer el derecho a acceder y a cancelarlas. También se pide la modificación de la normativa en dos aspectos más, que son la mención expresa de los criterios justificadores de la instalación y la clarificación de la exigencia de autorización

expresa para instalarlas en vehículos para el control de tránsito.

La renovación de las autorizaciones para instalar dispositivos de grabación fijos

La instalación con carácter fijo y el uso de dispositivos por parte de los Mossos d'Esquadra y de las policías locales con finalidades de seguridad ciudadana requiere la autorización administrativa previa que otorga el director general de Seguridad Ciudadana. Estas autorizaciones se otorgan por un período de un año. Se puede solicitar su renovación, si persisten los motivos que la originaron. Según la información facilitada por el Departamento de Justicia e Interior, de las diecinueve peticiones de renovación presentadas, once se han resuelto en sentido positivo. Analizada también la información que recoge las memorias que publica la Comisión de Control de los Dispositivos de Videovigilancia de Catalunya, se evidencia que el número de dispositivos instalados por ayuntamientos es superior al de las solicitudes de renovación presentadas. Por eso es por lo que creemos que la Dirección General de Seguridad Ciudadana, en cuanto que órgano competen-



te para otorgar las autorizaciones y resolver su renovación, ha de articular mecanismos complementarios a los ya desarrollados para inspeccionar aquellos dispositivos que, habiendo sido autorizados hace más de un año, no han sido objeto de la solicitud de renovación y no han sido desactivados o desmontados. Con todo, consideramos que el cumplimiento de la normativa correspondiente recaerá en quien instala estos dispositivos y solicita la autorización. Por esto también hemos dirigido este estudio a la Federación de Municipios de Catalunya y a la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, pidiéndoles que recuerden el cumplimiento de este deber legal a los ayuntamientos asociados. Si analizamos, sin embargo, cuales son las consecuencias cuando se incumple el deber legal de renovar la autorización, constatamos que las herramientas que

ofrece el régimen sancionador previsto en la norma son, ciertamente, poco específicas y de una eficacia dudosa. El marco normativo no habilita expresamente al ente autorizador a adoptar medidas coercitivas o sancionadoras ante los incumplimientos, y no establece un régimen sancionador y remite a las normativas reguladoras y al ámbito disciplinario aplicables a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

El uso de cámaras de videovigilancia por parte de las empresas de seguridad privada

El número de videocámaras utilizadas por la vigilancia privada supera en mucho el de las instaladas por las fuerzas y cuerpos de seguridad. En la medida que estamos ante una conducta que puede repercutir sobre dere-

chos fundamentales, la naturaleza pública o privada del responsable de las grabaciones no es relevante a estos efectos, y por lo tanto, consideramos que el régimen jurídico aplicable a la videovigilancia pública también se debería de exigir cuando se hace uso privado de videocámaras con finalidades de vigilancia. La Ley orgánica 4/1997, de 4 de agosto, que regula la utilización de la videovigilancia que pueden hacer los cuerpos y fuerzas de seguridad, establece que en el plazo de un año el Gobierno elaborará la normativa correspondiente para adaptar los principios inspiradores del texto también al ámbito de la seguridad privada. Esta disposición todavía no se ha llevado a cabo. Tampoco el desarrollo reglamentario de esta ley, aprobado en 1999, no hace ninguna mención del uso privado de los sistemas de videovigilancia.

La única referencia que hay en relación a las videocámaras privadas es el uso que puede hacer de ellas la policía. Sí que hay una referencia expresa al uso privado de videocámaras en un artículo del reglamento de seguridad privada, que regula su uso en bancos y cajas de ahorro. Hasta ahora los límites de la instalación y el uso privado de la videovigilancia han sido definidos por la doctrina jurisprudencial emitida en los casos en que se ha planteado una posible vulneración de determinados derechos fundamentales, básicamente el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, por aplicación del principio de proporcionalidad, o en relación con la admisión de una prueba videográfica en un proceso judicial. Mientras no se dé cumplimiento a la disposición adicional de la ley orgánica que regula la videovigilancia por parte de las fuerzas y cuerpos de seguridad de aprobar un reglamento para el uso de la videovigilancia por la seguridad privada, conviven dos regímenes jurídicos diferentes respecto a unas conductas materialmente iguales. Como que esta iniciativa la tiene que adoptar la Administración del Estado, hemos remitido al Defensor del Pueblo todas estas consideraciones a los efectos que valore la oportunidad de recordar a la Administración del Estado el mandato pendiente de cumplir.



Proyección institucional

El Servicio de Información al Ciudadano (SIC)

Las actuaciones del Servicio de Información al Ciudadano (SIC) han sido 3.241, lo que representa un 2,96 % de disminución, puesto que se han hecho 99 actuaciones menos que en el año 2002. Desde el año 1997, en que se superó el umbral de las 3.000 actuaciones, se van produciendo cada año oscilaciones poco significativas y nos movemos en cifras similares. Si que se mantiene al alza una tendencia observada en los últimos años que es el incremento de actuaciones a través de la consulta telefónica en detrimento de las visitas personales a nuestra institución. En el 2003, respecto del año anterior, el incremento ha sido del 4,16 %.

Estos datos son más relevantes si se analizan desde el global de estos últimos años. Si en 1998 las consultas telefónicas representaban el 62 % y las visitas personales el 38 %, en el 2003 los porcentajes han pasado al 74 % en el caso del teléfono y al 26 % en el caso de la presencia personal.

La mejor calidad del contacto humano frente al telefónico se pone de manifiesto en el hecho que, desde el año 1999, entre el 67 % y el 72 % de las personas que nos han visitado y se les ha dicho que presentaran una queja lo han acabado haciendo, mientras que en el caso de las consultas telefónicas los porcentajes oscilan entre el 21 y el 29 %.

Con respecto a las características de los usuarios del SIC, un año más, los hombres son los que más nos visitan (58 %) y las mujeres (57 %) las que más nos llaman por teléfono.

Los desplazamientos fuera de la sede

El Síndic ha continuado visitando poblaciones de Catalunya para atender directamente las consultas y las quejas de los ciudadanos. Los desplazamientos no se dirigen sólo a los residentes de la población que se visita, sino a toda la comarca y área de influencia. El hecho de no hacer coincidir ningún desplazamiento de la oficina del Síndic



con períodos electorales para preservar la neutralidad e independencia de la institución y evitar posibles utilizaciones partidistas, ha hecho que se hayan reducido el número de visitas respecto de años anteriores, puesto que en el 2003 ha habido dos convocatorias electorales. Hemos hecho, pues, cuatro desplazamientos. En el Vendrell (23/1/03) atendimos 11 visitas, en Cervera (20/2/03) 15 visitas, en Valls (3/12/03) 13 visitas, y en Mollerussa (17/12/03) 6 visitas.

Nueva página web del Síndic de Greuges

La web www.sindicgreugescat.org ha experimentado, nuevamente, un incremento de uso como medio de difusión institucional. En el año 2003 se insertaron 58 noticias.

Por eso es por lo que coincidiendo con el vigésimo aniversario de la aprobación, por el Parlamento de Catalunya, de la ley del Síndic de Greuges, el pasado día 20 de marzo de 2004 estrenamos nuestra página web remodelada y modernizada, que se irá completando en los próximos meses. El objetivo de esta nueva página web, es el de ofrecer un mejor servicio e información al ciudadano. El cambio viene motivado por el crecimiento espectacular de visitas que ha tenido la web en los últimos años. Así,

en el 2001 el número de visitas fue de 5.258, en el 2002 se pasó a 21.098, mientras que el 2003 se llegó ya a las 41.199. Con respecto a los archivos descargados, el 2001 fueron 2.181, el 2002 16.887, mientras que el año pasado fueron 28.487.

Internet también se está consolidando como un medio eficiente de contacto con el ciudadano para recibir quejas. Así, el 2003 recibimos por correo electrónico 328 quejas, un 12,02 % del total.

En esta primera fase de mejora de la web destacamos como novedades la posibilidad de poder acceder a nuestro boletín bimensual *Drets Ciutadans*, un dossier de prensa, un enlace directo con la Cátedra de Inmigración que promueve el Síndic junto con la Universidad y el Obispado de Girona, así como también la mejora y actualización de todos los contenidos actuales.

Cátedra de inmigración

La Cátedra de Inmigración, Derechos y Ciudadanía, creada bajo los auspicios de la Universidad de Girona, el Obispado de Girona y el Síndic de Greuges organizó el mes de marzo un simposio sobre El fenómeno migratorio: nuevas respuestas a nuevas realidades. Este simposio fue inaugurado y clausurado por el Síndic de Greuges. El adjunto del Síndic participó



en la ponencia "Inmigración y ciudadanía" junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, el Diputado del Común de Canarias y la adjunta del Defensor del Pueblo de España.

En diciembre se realizó una jornada de estudio sobre El nuevo marco legal de la extranjería en España y una sesión de trabajo del Consejo Científico de la Cátedra con el profesor Antonio Izquierdo Escribano, Catedrático de la Universidad de La Coruña, especialista en el estudio del fenómeno migratorio.

Curso universitario sobre el Síndic de Greuges de Catalunya

Dentro de los acuerdos relativos al convenio suscrito con la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) el 30 de mayo de 2003 figura la realización de un curso universitario específico sobre el Síndic de Greuges de Catalunya.

El curso se enmarca dentro del objetivo de difundir el conocimiento y la tarea que desarrolla la institución a fin que los ciudadanos conozcan su existencia y sus posibilidades de intervención en materia de derechos humanos y libertades públicas. El curso también respondía al interés del Síndic de reforzar los vínculos con la sociedad y, en este caso concreto, con los ámbitos profesionales y educativos.

En esta primera edición, el curso se configuró como un crédito de libre elección dentro del programa de la licenciatura de Derecho de la UAB, y constó de 16 sesiones con una duración de una hora y media cada una, incorporando una vertiente teórica de conocimiento de la

institución y otra práctica con una visita a la sede del Síndic en Barcelona.

Los profesores fueron miembros del equipo del Síndic de Greuges, profesores de la misma universidad y otros juristas. Ante las valoraciones positivas de los alumnos participantes, se está preparando ya la segunda edición de este curso monográfico. La segunda edición se abrirá a la participación de otras licenciaturas que se imparten en la Universidad Autónoma.

Relaciones con otros defensores

- En el ámbito catalán

- El encuentro anual de Síndics y Defensores Locales de Catalunya se celebró en el 2003, el día 27 de marzo, en Santa Coloma de Gramenet, con la presencia de diferentes miembros del equipo del Síndic.

- Este año, además, se ha realizado otro encuentro de los síndics locales y el Síndic de Greuges de Catalunya, a raíz de la jornada de intercambio entre síndics locales catalanes y defensores cívicos italianos de la región de la Lombardia, que tuvo lugar en Badalona organizada por el Defensor de la Ciudadanía de Badalona. El Síndic participó en los actos de apertura y de clausura de la jornada.

- Una asesora asistió en representación del Síndic al encuentro anual de síndics de greuges de las universidades públicas catalanas y de las islas Baleares, organizado por la Síndica de la Universitat de les Illes Balears, en Palma de Mallorca. Los temas tratados fueron,

HEMOS RECIBIDO LA VISITA

- En el marco del fortalecimiento de las relaciones institucionales nos han visitado, el Defensor del Pueblo de Colombia, el Defensor del Pueblo de Austria, el adjunto al Defensor del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires, el Defensor del Pueblo Europeo, el Defensor del Pueblo del Ecuador y una delegación de Bulgaria encabezada por el ministro de Justicia, que visitó nuestra institución para conocer como funcionan las instituciones de Ombudsman ya consolidadas dentro del proceso de implantación de la figura del defensor en Bulgaria.

HAN VENIDO

- A conocer nuestra institución y visitar nuestra sede 9 grupos de centros de enseñanza primaria, secundaria, universitaria y de entidades culturales, unas 250 personas. Durante la visita, el Síndic y sus asesores explican el sentido y la función de la institución y les informan de que manera les puede ser útil.

HEMOS PRESENTADO

- Tres informes extraordinarios al Parlamento a principios del año 2004 aunque elaborados en gran parte durante el 2003. Los temas de estos informes son los centros residenciales de acción educativa, el suministro eléctrico y la atención a la gente mayor dependiente.

HEMOS EDITADO

- Los números del 3 al 7 de nuestro boletín bimensual *Drets Ciutadans*.

entre otros, la propiedad intelectual y los conflictos que surgen en torno de este tema entre el profesorado, y entre el profesorado y los estudiantes, el sistema de otorgamiento de las becas.

- En el ámbito estatal

- Las Jornadas de Coordinación entre Defensores del Pueblo del Estado español se han consolidado como el principal motivo de encuentro de todos los ombudsman parlamentarios del Estado. En esta ocasión, la XVIII edición estaba organizada por la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, y se celebró los días 19 a 22 de octubre en Toledo y Albacete. Previamente, se hizo una reu-

nión preparatoria en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz, en Sevilla, el mes de junio.

El programa incluía una ponencia base que tenía por título Atención a la salud mental y fue desarrollada en nueve ponencias y tres talleres de trabajo. Las ponencias más específicas se refirieron a servicios y recursos asistenciales a la atención de la salud mental, el enfermo mental como sujeto de derechos y los apoyos de la salud mental: familias y asociaciones y la integración de las personas con enfermedades mentales que fue desarrollada, entre otros, por el Síndic de Greuges de Catalunya.

Durante las jornadas también se presentaron las conclusiones de los tres talleres, elaboradas en varias reuniones de trabajo previas en las que habían intervenido asesores del Síndic. Los temas de los talleres fueron el acceso a la vivienda, la discapacidad física o psíquica y la violencia doméstica.

En el marco de estas jornadas, los defensores autonómicos firmaron un convenio de colaboración. La finalidad de este convenio es establecer un espacio de cooperación y de intercambio de experiencias e información con objeto de mejorar los niveles de eficacia de las funciones llevadas a cabo por cada una de las instituciones.

- El 15 y 16 de septiembre se celebraron unas jornadas de intercambio entre

las instituciones del Síndic de Greuges de Catalunya y el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana. Las jornadas tuvieron lugar en la sede del Síndic de Greuges de Catalunya en Barcelona. Asesores y personal de ambas instituciones debatieron varios temas monográficos vinculados con sus respectivas responsabilidades, a la vez que los síndics analizaban aspectos relacionados con los objetivos y el funcionamiento de las instituciones que representan.

- En el ámbito internacional

- Los días 9 a 11 de abril se celebró el IV Encuentro de Ombudsman Regionales de la Unión Europea en Valencia, al que asistió el Síndic de Greuges acompañado por miembros de su equipo. En el marco de este encuentro, el Síndic pronunció una conferencia con el título El futuro de Europa, y actuó de moderador en la mesa redonda posterior.

Las mesas redondas giraron en torno a varios temas de actualidad como Inmigración y asilo. Papel de la UE y La protección del medio ambiente en la UE y el papel de los defensores regionales.

- El Síndic de Greuges junto con el Consejo de Europa está preparando para el mes de julio del 2004 la primera mesa redonda de los Ombudsman Regionales de Europa, que se celebrará en Barcelona dentro del Forum de las Culturas 2004.

- Los días 15 al 17 de octubre tuvo lugar en Estocolmo, con la presencia de una representante del Síndic de Greuges, la reunión anual de l'European Network Ombudsman for Children (ENOC), red europea de defensores de los derechos de los niños. Los temas tratados fueron la justicia juvenil y la promoción de figuras de ombudsman infantiles, no sólo en Europa sino en el mundo entero. Esta cuestión ya había sido tratada en el Foro Europeo para la Infancia y la Familia que tuvo lugar en Estrasburgo los días 25 y 26 de marzo, en el que también participó una representante del Síndic de Greuges.

- El adjunto del Síndic participó el mes de octubre en la reunión anual de la región europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) en Nicosia (Chipre). En noviembre, también en representación del Síndic, pronunció una conferencia sobre las funciones y competencias de los ombudsman regionales en el marco de la Conferencia Regional de Ombudsman del sudeste de Europa, que tuvo lugar en Sofía (Bulgaria).

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) agrupa a todos los defensores del pueblo del ámbito iberoamericano. El Síndic de Greuges es miembro de esta organización desde su



Síndics y Defensores del Estado español reunidos en Toledo durante las XVIII Jornadas de Coordinación



constitución y fue vicepresidente y miembro del consejo rector. Los miembros de la FIO participaron en los actos de celebración del 25 aniversario de la Constitución Española en Madrid, dentro del marco de las jornadas de defensores del pueblo y derechos constitucionales, organizadas por el Defensor del Pueblo.

Posteriormente, el mes de noviembre, el Síndic participó en el VIII Congreso y en la Asamblea Anual de la FIO que tuvo lugar en la ciudad de Panamá. El Congreso se organizó bajo el lema: Democracia y Derechos Humanos. El Síndic de Greuges participó como ponente en la mesa redonda: "Experiencias de las intervenciones de los ombudsman para el fortalecimiento de la transparencia y la democracia".

Programa de Cooperación con los Balcanes

Un año más, con la financiación mayoritaria de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), hemos desarrollado actividades de cooperación en la zona de los Balcanes. Conjuntamente con el Defensor del Pueblo y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, hemos puesto en marcha un

proyecto piloto de asistencia jurídica gratuita en la ciudad serbia de Nis.

Al margen del proyecto financiado por la AECI, hemos continuado apoyando a las instituciones de Ombudsman regionales de Bosnia-Herzegovina y hemos colaborado con la Región Autónoma de Vojvodina (Serbia).

- La asistencia jurídica gratuita en Serbia: la experiencia de un proyecto piloto.

La finalidad del proyecto piloto ha sido que los resultados de esta experiencia aportaran un modelo a tener en cuenta en el futuro diseño del sistema de asistencia jurídica gratuita en Serbia, dado el actual proceso de elaboración de la nueva Constitución y de diferentes leyes relativas a la abogacía.

El proyecto piloto establece un modelo de asistencia jurídica gratuita pionero en Serbia, gestionado por un colegio de abogados: el Colegio de Abogados de Nis. Los abogados del Colegio de Nis dedicados al proyecto son 76, y a lo largo del año han utilizado estos servicios cerca de 1.500 ciudadanos.

El apoyo técnico a las instituciones de Nis lo hemos prestado durante las visitas de estudio a nuestro país y las diversas sesiones de trabajo en Serbia.

La valoración del proyecto piloto por parte de las instituciones serbias ha sido excelente. Además del compromiso de las instituciones de Nis, hemos de señalar la buena acogida que el proyecto ha tenido en Belgrado, donde la Junta Directiva del Colegio de Abogados aprobó la creación de la Comisión de Gestión del Proyecto de Asistencia Jurídica Gratuita.

La firme voluntad de las instituciones de Nis y de Belgrado augura la permanencia del sistema iniciado con nuestro proyecto piloto, puesto que gracias a la firma de convenios, el año 2004, entre los colegios de abogados de Nis y de Belgrado y sus respectivos ayuntamientos, se prestará, con financiación local, asistencia jurídica gratuita en las dos ciudades.

Por otra parte, las instituciones y autoridades serbias son conscientes del significado y la importancia del proyecto piloto y que el modelo de asistencia jurídica gratuita que proponemos se considera viable a raíz de los buenos resultados obtenidos y la decidida voluntad

HEMOS EDITADO

- Con la financiación de la AECI una publicación en formato de revista que divulga la tarea llevada a cabo por el Programa Institucional de Cooperación desde el año 1999 y que ha sido ampliamente difundida, tanto en los Balcanes como en nuestro país.

NUEVOS OMBUDSMAN

- Recibimos con entusiasmo la creación de instituciones de ombudsman, el año 2003, en la República de Montenegro y en la Región Autónoma de Vojvodina (República de Serbia).

política de las instituciones serbias. Hemos editado un tríptico que recoge el origen, las características y los datos estadísticos del proyecto piloto.

- Apoyo a las instituciones regionales de Ombudsman en Bosnia-Herzegovina

Los días 28 y 29 de febrero los Ombudsman de la Republika Srpska (Bosnia-Herzegovina) organizaron en la ciudad de Banja Luka la conferencia titulada El papel de los Ombudsman regionales en la protección de los derechos humanos fundamentales. El adjunto del Síndic de Greuges y un asesor del Defensor del Pueblo fueron invitados, junto con representantes de Macedonia y Grecia, países donde sólo hay ombudsman estatales. El adjunto del Síndic participó y condujo la sesión titulada "Relaciones entre los Ombudsman estatales y regionales en los Estados europeos complejos", centrando su intervención en la experiencia de las instituciones de Ombudsman del Estado Español en la articulación de mecanismos de cooperación y colaboración entre ellas.

- Catalunya: un modelo para la región autónoma de Vojvodina (Serbia)

Una delegación del Parlamento de la Región Autónoma de Vojvodina, situada al norte de Serbia y caracterizada por una población multiétnica, visitó Barcelona del 5 al 9 de noviembre, invitada por el Síndic, después de que el Presidente del Parlamento de Vojvodina se lo pidiera, dado que los trabajos de redacción del Estatuto de Autonomía de Vojvodina, se habían basado en el modelo de Estatuto de Autonomía de Catalunya.

Estadística

El número de expedientes iniciados el año 2003 ha sido de 4.617. De éstos, 46 han sido actuaciones a iniciativa del Síndic o de oficio, y los 4.571 restantes, quejas presentadas por personas físicas, jurídicas y colectivos.

Se experimenta, así, un ligero incremento del 1,65 % en relación con las actuaciones iniciadas el año 2002. Si el 2002 explicábamos que habíamos tenido dos grupos de quejas de igual contenido que representaban 478 actuaciones, este año 2003 hemos tenido uno, que ha representado 618, relativas a la disconformidad con la supresión del Programa de educación compensatoria por parte del Departamento de Enseñanza de la Generalitat. Insistimos, sin embargo, que aún cuando la materia es la misma, con los interesados o promotores nos relacionamos personal e individualmente.

Si resulta un dato más o menos estable –el número de actuaciones iniciadas–, también lo es el del origen de las quejas, puesto que provienen mayoritariamente de las comarcas de Barcelona, si bien este año notamos una ligera disminución, que podría tener relación con las quejas antes mencionadas por la supresión del PEC, que nos han llegado desde toda Catalunya.

Este también es el motivo del incremento de las quejas en materia de infancia, donde incorporamos los temas relacionados con la enseñanza. Al margen de esto, el ámbito donde recibimos más quejas continúa siendo el de Administración general, seguido de los de Consumo y de Ordenación del territorio.

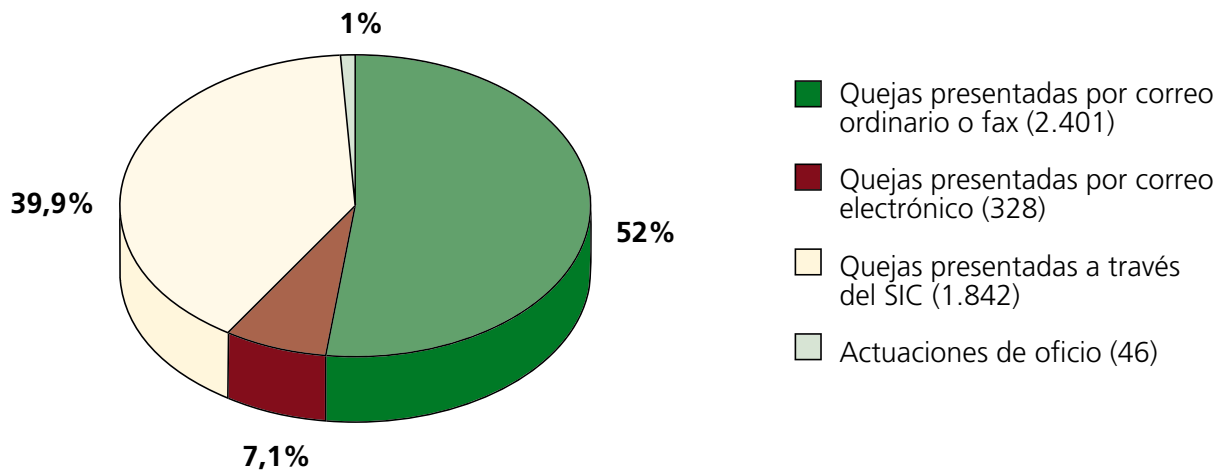
En cuanto a las administraciones afectadas, el efecto del grupo de quejas por el PEC es que la autonómica supera en esta ocasión a la local, habitualmente en primer lugar.

Los expedientes resueltos durante el año han sido 4.459, de los que 3.235 corresponden al mismo año 2003. Los asuntos en trámite a 31 de diciembre, 1.877, si descontamos los 618 correspondientes al PEC, del que todavía estamos pendientes de respuesta de la Administración, se mantienen en unas cifras parecidas a las de años anteriores.

Con respecto al porcentaje de aceptación de las consideraciones del Síndic cuando pide a las administraciones que modifiquen su actuación, se sitúa a 31 de diciembre de 2003 en el 74,38 %. A 13 de abril de 2004, con más respuestas proporcionadas por parte de las Administraciones, el porcentaje de aceptación ha subido hasta el 77 %.

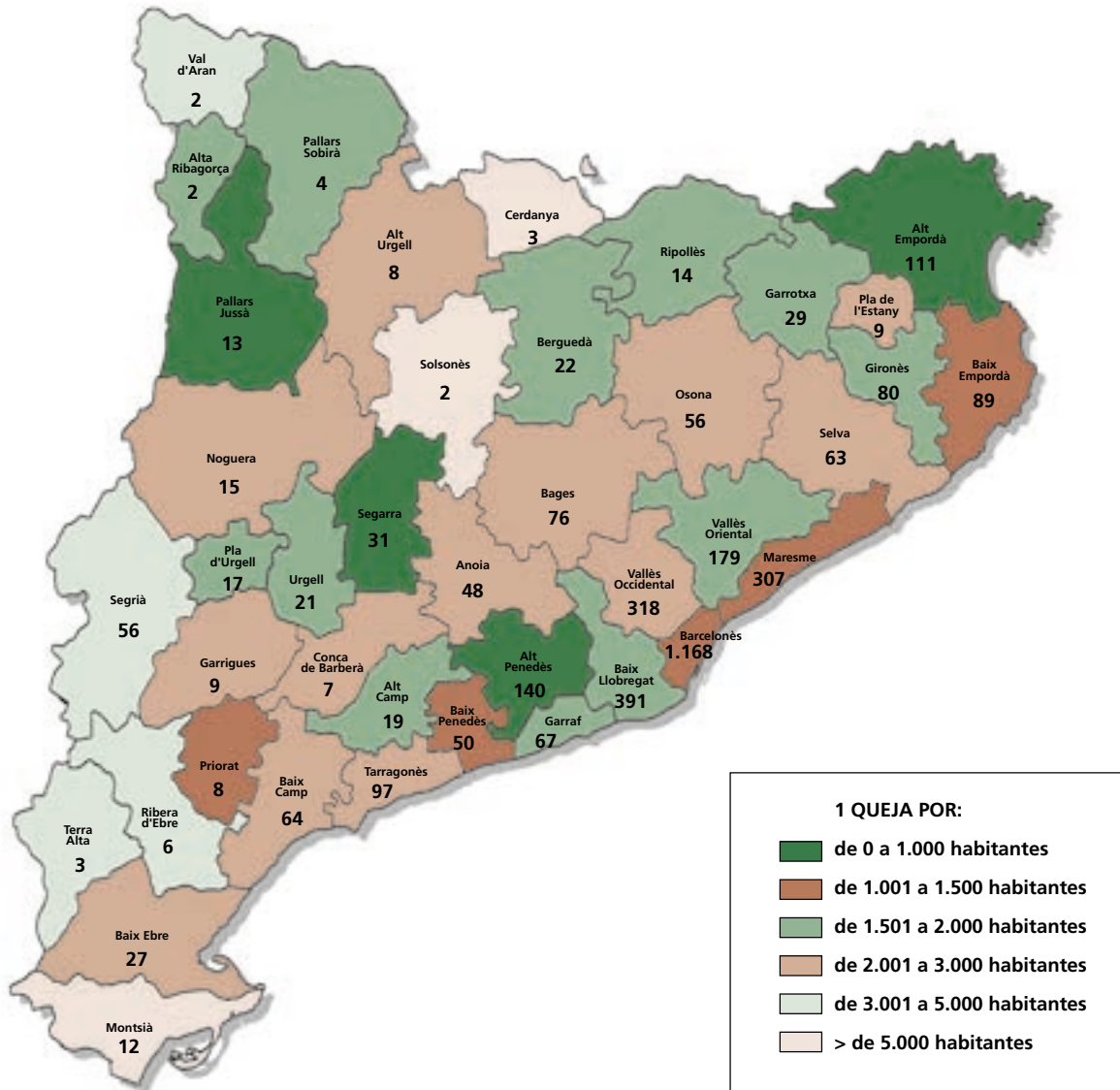
TOTAL ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

TOTAL: 4.617



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS QUEJAS

Las cifras en el mapa indican las quejas escritas recibidas durante el año 2003 procedentes de Catalunya, sin incluir las del resto del Estado español, las del extranjero o ni de aquellas de las que no disponemos del dato. La intensidad de color indica el número de quejas relacionado con el índice de población.

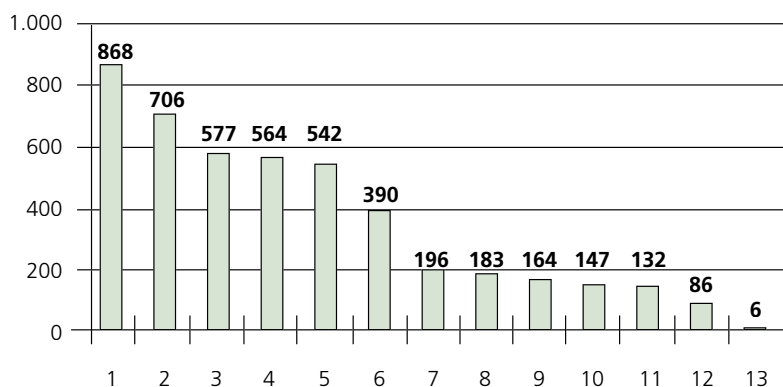


A los efectos de los datos relacionados, debemos tener en cuenta que se incluyen las quejas presentadas por reclusos en centros penitenciarios, en el número y la distribución comarcal siguiente:

Alt Empordà	1
Barcelonès	13
Baix Llobregat	9
Gironès	1
Segrià	7
Tarragonès	8
Vallès Oriental	13
Total	52

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS PER ÁREAS

TOTAL: 4.571

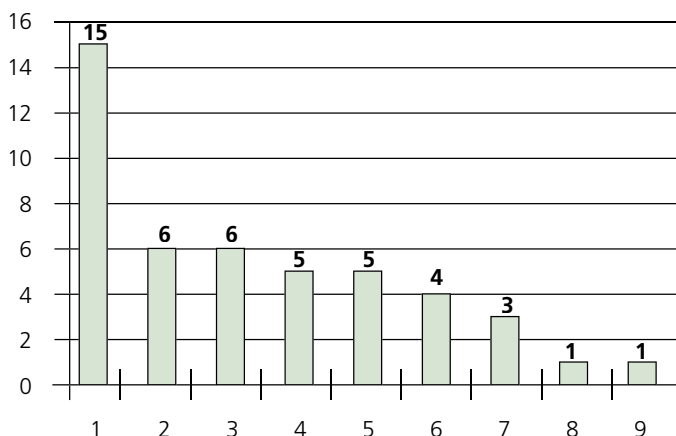


1. Infancia (18,99%)⁽¹⁾
2. Administración general (15,44%)
3. Consumo (12,62%)
4. Ordenación del territorio (12,34%)
5. Justicia (11,86%)
6. Privadas (8,53%)
7. Tributario (4,29%)
8. Sanidad (4%)
9. Trabajo y pensiones (3,59%)
10. Inmigración (3,22%)
11. Servicios sociales (3,11%)
12. Cultura (1,88%)
13. Mujeres (0,13%)

(1) 618 quejas de igual contenido correspondientes al Programa de Educación Compensatoria.

CLASIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE OFICIO POR ÁREAS

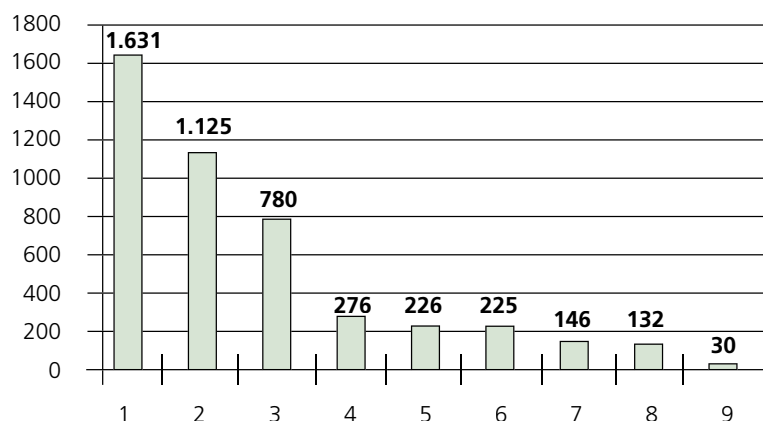
TOTAL: 46



1. Infancia (13,04%)
2. Justicia (13,04%)
3. Administración general (13,04%)
4. Ordenación del territorio (10,87%)
5. Sanidad (10,87%)
6. Consumo (8,70%)
7. Servicios sociales (6,52%)
8. Inmigración (2,17%)
9. Trabajo y pensiones (2,17%)

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

TOTAL: 4.571



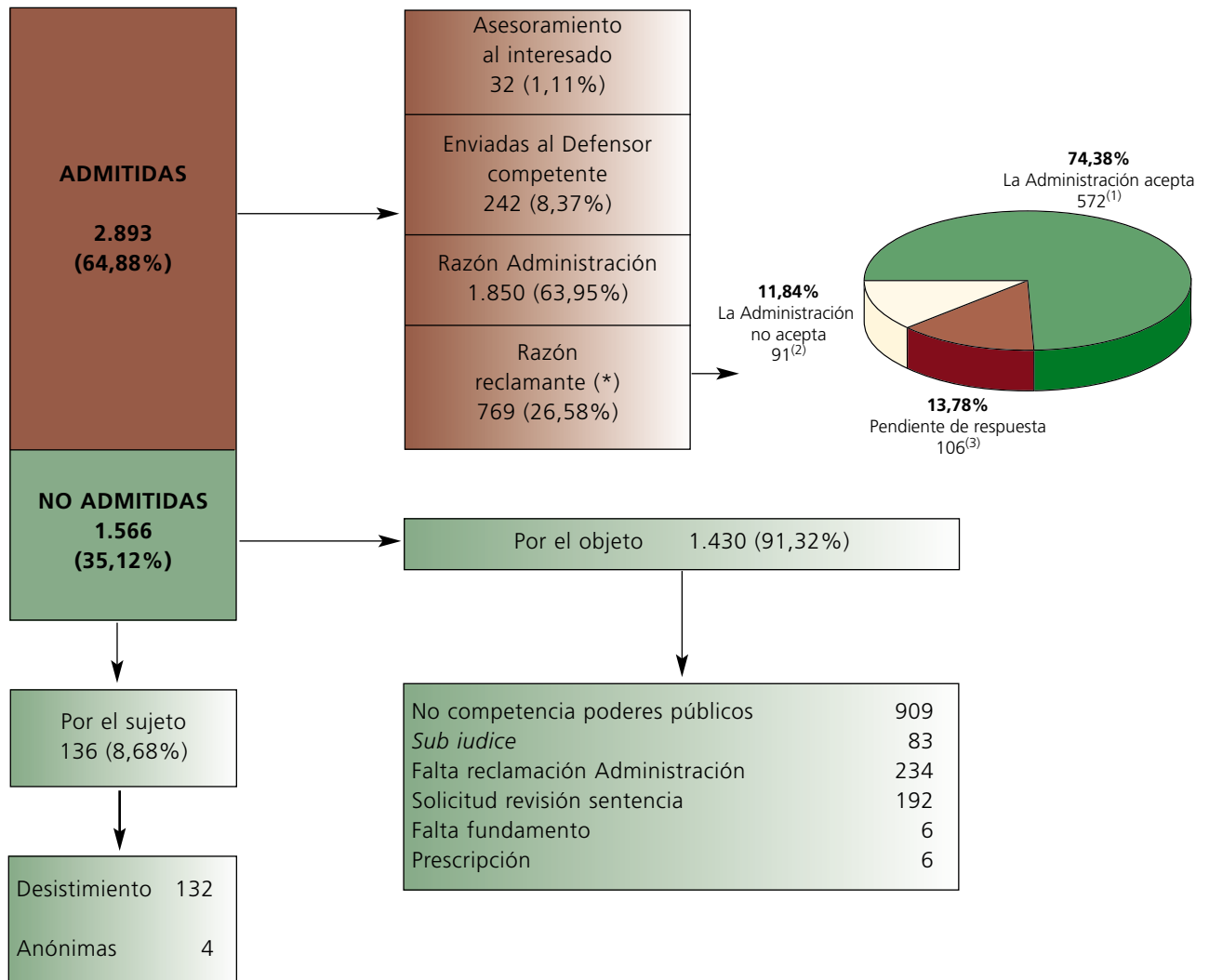
1. Autonómica (35,68%)⁽³⁾
2. Local (24,61%)
3. Privadas (17,06%)
4. Judicial (6,04%)
5. Central (4,94%)
6. Periférica (4,92%)
7. Universidad y Coleg. Prof. (3,20%)
8. Servicios públicos privatizados (2,89%)
9. Otras administraciones (0,66%)

(3) 618 quejas de igual contenido correspondientes al Programa de Educación Compensatoria y competencia del Departamento de Enseñanza.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS CONCLUIDAS DURANTE EL 2003

Quejas admitidas y no admitidas

TOTAL: 4.459



(1) a 13.4.2004, fecha de cierre de esta edición, 591 (76,86%)

(2) a 13.4.2004, fecha de cierre de esta edición, 97 (12,61%)

(3) a 13.4.2004, fecha de cierre de esta edición, 81 (10,53%)

* Se agrupan bajo el epígrafe "Razón Reclamante" todos aquellos asuntos resueltos durante el año 2003, en los que el Síndic consideró que, por una u otra razón, la Administración debería de haber actuado de una forma diferente de como lo había hecho, y aquellos en los que el Síndic pidió informe a la Administración, por haber recibido una queja, cuando había transcurrido el plazo que la Administración tiene para resolver y la información que ésta envió adjuntaba copia de la resolución ya adoptada.

Si desea más información

**sobre el Síndic de Greuges de Catalunya
o quiere presentar una queja,
contacte con nuestra oficina:**

Síndic de Greuges de Catalunya

**Josep Anselm Clavé, 31
08002 Barcelona**

**Tel. 93 301 80 75
Fax 93 301 31 87
Indicativo internacional: 34**

**Internet: www.sindicgreugescat.org
e-mail: sindic@sindicgreugescat.org**

