

Nota de prensa

18 de febrero de 2007

El Síndic evidencia carencias y demoras excesivas en los procedimientos y denuncia la inactividad de la Administración en algunos casos

Ribó pide más respeto a los derechos de las personas y que se asuman responsabilidades

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha reclamado a las administraciones que den una respuesta completa, ágil y eficaz a las demandas ciudadanas y una mejor atención a las personas. El Síndic ha presentado el Informe anual correspondiente al año 2007 y constata una excesiva lentitud de la Administración ante situaciones de vulneraciones de derechos. Esta falta de agilidad e incumplimiento de plazos por parte de la Administración hacia el ciudadano no sólo se pone de manifiesto indirectamente con la respuesta que da al Síndic, a partir de las quejas ciudadanas, sino también con la relación cotidiana de la Administración con el ciudadano.

Se pone de manifiesto en el grado de desorientación del público ante algunas gestiones. También se debería que poner fina a las exigencias de documentos o certificados que dispone la propia Administración. Por otra parte, las respuestas tendrían que ser claras y completas. Los problemas que se generan con las demoras o la inactividad se ponen de manifiesto en ejemplos concretos de quejas de procedimiento administrativo en que hay en juego la prestación de servicios públicos. La duración excesiva de los procesos comporta no sólo un incumplimiento del deber de la Administración de resolver dentro del plazo máximo establecido, sino también una demora en el acceso a servicios o beneficios públicos.

Así, entre otras cuestiones que aparecen a lo largo del informe, se explican los supuestos siguientes de excesiva lentitud en la tramitación de los procedimientos.

Cuando los cambios de admisión de los alumnos en una escuela llegan con el curso iniciado (pag. 151)

En el proceso de matriculación, algunas familias presentan falsos empadronamientos y también alegan falsas enfermedades. Con estas prácticas intentan conseguir el máximo de puntos posibles por acceder a uno de los centros deseados y evitar los centros más estigmatizados del territorio.

A veces, la falta de celeridad de las diferentes administraciones que intervienen comporta que con excesiva frecuencia los expedientes que se inician durante el periodo de matriculación, en el más de mayo, se resuelven cuando el curso escolar ya ha comenzado, hecho que dificulta hacer cambios en la lista de alumnos admitidos en cada centro.

Determinados ayuntamientos, a pesar de llevar a cabo las investigaciones pertinentes, no actúan con la rapidez necesaria para tramitar y notificar la baja del padrón en el Departamento de Educación, o bien este no es diligente para dar de baja los alumnos implicados del centro.

Esta pasividad de la Administración en la corrección de las irregularidades tiene consecuencias sobre los procesos de segregación escolar que se constatan en algunos municipios de Cataluña, un tema sobre el cual se está completando un informe extraordinario, que se entregará al Parlamento en los próximos meses.

Los retrasos y la lentitud de aplicación de la ley de la dependencia (pag. 335)

A pesar de tener en cuenta la complejidad del proceso y el número de solicitudes presentadas no se puede dejar de denunciar el retraso, que incluso admite la misma administración al hacer efectiva la ley. La práctica totalidad de las quejas presentadas con relación a la aplicación de la ley planteaban la disconformidad por los retrasos en la valoración de la situación de dependencia.

A estos retrasos se añade la lentitud en hacer efectivas las ayudas y por tanto perjudica el acceso de las personas con dependencia a gozar de los derechos que tienen reconocidos por la Ley.

Las actuaciones del Síndic aumentan un 10% con respecto al 2006

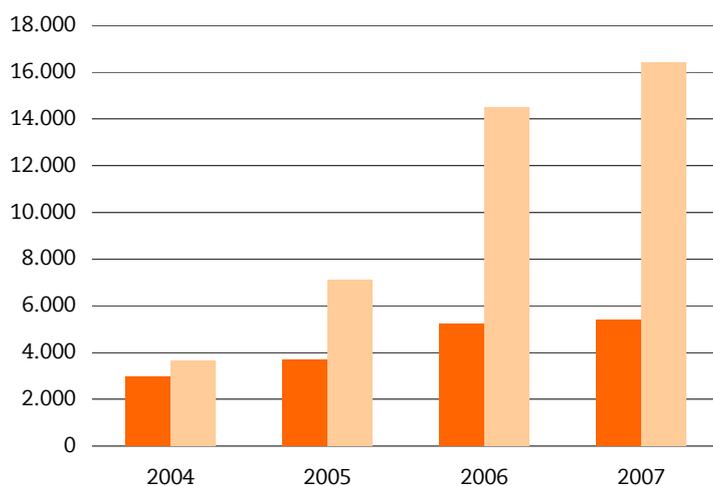
(pag. 395)

Las actuaciones del Síndic durante el año 2007 han aumentado un 10,4% con respecto al año anterior. En total han sido 21.794 actuaciones distribuidas entre 5.299 quejas (24%), 96 actuaciones de oficio (0,44%) y 16.399 consultas (75%).

Si se suma el número de afectados en las quejas recibidas con el de las consultas atendidas —considerando las consultas de carácter unipersonal— se puede afirmar que el Síndic ha atendido 37.347 personas durante el 2007, 8.166 personas más que el año anterior, por tanto, ha habido un crecimiento en torno al 30 %.

Evolución de las actuaciones del Síndic durante el periodo 2004-2007

	2004	2005	2006	2007
■ Queja	2.901	3.617	5.150	5.299
■ Actuación de oficio	52	81	68	96
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399
Total	6.593	10.793	19.733	21.794



Quejas por materias

		Queja	
		2007	
1	Administración pública y derechos	1187	22,40%
2	Consumo	415	7,83%
3	Cultura y lengua	45	0,85%
4	Educación	452	8,53%
5	Inmigración	130	2,45%
6	Infancia y adolescencia	225	4,25%
7	Medio ambiente	507	9,57%
8	Relaciones laborales y pensiones	107	2,02%
9	Sanidad	337	6,36%
10	Seguridad ciudadana y justicia	615	11,61%
11	Servicios Sociales	402	7,59%
12	Tributos	242	4,57%
13	Urbanismo y vivienda	635	11,98%
14	Privadas o inconcretas	-	-
Total		5299	100,00%

El área de administración y derechos, que engloba temáticas como procedimiento administrativo, función pública o responsabilidad patrimonial) es la que ha recibido un número de quejas más alto (22,4%), seguida del área de urbanismo (11,98%) y de la de seguridad ciudadana y justicia (11,61%). Dentro del área de procedimiento administrativo, la falta de respuesta es uno de los principales motivos de queja de las personas que se dirigen a la institución.

Educación y servicios sociales, con un aumento del 55% y del 37% respectivamente, son las dos áreas que han tenido un mayor incremento de quejas durante el 2007 con respecto al 2006.

El Síndic y la Administración

Si bien es preciso remarcar una mejora, con respecto a otros años, en la respuesta de las administraciones, persisten los casos de una excesiva duración del plazo de esta respuesta y no se cumple lo que establece la ley. También abundan las respuestas incompletas que atrasan los procesos.

Así, el síndic ha informado que ha finalizado 5.138 actuaciones. El promedio de tiempo total de tramitación de quejas es de aproximadamente 6 meses (171,09 días), si bien el tiempo que tarda el Síndic en hacer sus gestiones es de 67,91 días. El tiempo de la Administración es de 153,43. En los casos en que es preciso solicitar información adicional a la persona que presenta la queja el tiempo de tramitación aumenta en 93,08 días más.

En cuanto al grado de aceptación de las resoluciones, más del 88% de las resoluciones o sugerencias que hace el Síndic son aceptadas totalmente o parcialmente por las administraciones y sólo en uno 11,5% son rechazadas.

La colaboración o no de las administraciones (pag. 448)

En 2007 la Administración del Estado en Cataluña, o sea, las subdelegaciones del Gobierno en las diferentes provincias catalanas, han dejado de responder a las solicitudes de información del Síndic, una actividad y una comunicación establecida desde el año 1988. Por este motivo, cerrada esta vía de colaboración y tratamiento próximo de los casos, se han dirigido los interesados al Defensor del Pueblo, con la complejidad de tramitación de las quejas que eso comporta.

El Informe analiza los diversos casos de carencias en la colaboración de las Administraciones con el Síndic de Greuges. Así se puede sintetizar lo que sucede a los diversos niveles.

Las relaciones con los departamentos de la Administración autonómica y los posibles fallos se analizan al final de cada apartado temático del Informe. En general se constata que aún es preciso mejorar la eficiencia, el contenido y la agilidad en las respuestas. A final de 2007 sólo en un 14% de los expedientes en tramitación los ayuntamientos tenían alguna respuesta pendiente de hacer llegar al Síndic. Asimismo, siguen habiendo supuestos de una excesiva duración del plazo. También abundan respuestas inconcretas que atrasan los procesos.

Como administración no colaboradora con el Síndic, por no haber respondido a las peticiones de informe y sugerencias, este año destaca el ayuntamiento

de Torrelles de Foix, que no ha respondido a ocho expedientes, a pesar de que han sido reclamados varias veces.

Temáticas significativas escogidas entre los más de 5.000 quejas

Servicios Penitenciarios

Maltratos y rigor innecesario en la aplicación de las normas penitenciarias (pag. 305)

El Síndic ha tenido conocimiento, especialmente en el periodo 2006 – 2007, de un importante número de quejas presentadas por internos de diferentes centros penitenciarios de Cataluña y, en particular, del Centro Penitenciario Brians 1. Las quejas formulaban denuncias por maltratos o rigor innecesario en la aplicación de normas dentro del Centro.

Del análisis de las quejas planteadas, de la información solicitada al Departamento de Justicia y de las entrevistas mantenidas con los internos se desprende que no se trata de hechos puntuales, sino de situaciones recurrentes derivadas de la actuación de funcionarios en servicios concretos, identificados por un importante número de internos, que presuntamente aplican un rigor innecesario en las normas y un trato contrario a la dignidad de la persona impropio de servidores públicos. Estas conductas han sido denunciadas reiteradamente a los módulos residenciales III, IV y al departamento especial del Centro Penitenciario Brians 1.

La detección se concreta igualmente en los espacios físicos donde se producen los hechos denunciados: forma de efectuar los cacheos y su frecuencia, actuaciones y comentarios burlescos, amenazas, provocaciones, distorsión en el relato de los hechos, ocultación de datos y actitudes pasivas de otros funcionarios, incapaces de denunciar los hechos.

Por otra parte, el Síndic ha detectado que los internos perciben que los órganos jurisdiccionales de vigilancia penitenciaria no actúan como garantes de sus derechos. Al respecto considera necesario que la Administración penitenciaria haga un ejercicio de autocontrol que permita una transparencia absoluta de las actuaciones en el ámbito de protección de los derechos humanos de los internos dentro de la cárcel. La dificultad probatoria del interno y la falta de identificación de los funcionarios agravan un contexto de desigualdad de los medios jurídicos de defensa en el cual no hay el principio de contradicción. Todo eso hace que sea imposible llegar a una versión diferente de la verdad oficial ya consumada.

El Síndic, dentro del respeto a las decisiones del poder judicial, reclama la necesidad urgente de un despliegue legislativo de la jurisdicción de vigilancia penitenciaria que resuelva la situación actual de vacío normativo y la dispersión de normas legales que la regula. Esta jurisdicción se considera imprescindible para la salvaguardia de los derechos de los internos y la corrección de los abusos y las dilaciones que, en el cumplimiento del régimen penitenciario, puedan producirse

Salud

Las carencias en la atención a la salud mental (pag. 271)

Durante el 2007 la mayoría de quejas recibidas en este ámbito han sido motivadas por la imposibilidad de ingresar en plazas de media y larga estancia y por la denegación de los servicios de hogares residenciales y pisos asistidos.

El Síndic ha recordado al Departamento de Salud que sus actuaciones se tienen que basar en la plena integración de la salud mental en el sistema sanitario general, con una equiparación total del enfermo mental a las otras personas que necesitan servicios sanitarios.

En este ámbito la problemática no ha cambiado mucho con respecto a años anteriores, ya que las quejas continúan reflejando las dificultades de las personas con enfermedad mental para acceder a un tratamiento adecuado a sus necesidades.

Los pacientes y sus familias continúan denunciando la falta de dispositivos y de tratamientos adecuados y continuados necesarios para la rehabilitación sociolaboral y la reintegración en la sociedad.

Servicios Sociales

Persisten los problemas de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad (pag. 323)

Un punto que ha denunciado el Síndic durante los últimos años es el incumplimiento de la normativa por parte de las diferentes administraciones catalanas en materia de supresión de barreras arquitectónicas. De acuerdo con la normativa, las administraciones públicas tendrían que haber elaborado los planes de adaptación y supresión de barreras arquitectónicas que dispone en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley; estos planes tendrían que ser revisados cada cinco años y realizados en un plazo máximo de quince años. Así pues, en principio, el día 4 de diciembre de 2008 se completa el plazo máximo señalado para el cumplimiento de los mandamientos de la Ley 20/1991.

La falta de medidas de accesibilidad que detecta esta institución ha motivado la apertura de dos actuaciones de oficio en relación con éste asunto. La primera tiene como objetivo detectar las buenas prácticas administrativas con relación a la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad visual. Con la segunda se pretende estudiar el grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad y supresión de barreras por parte de las administraciones públicas catalanas.

Contaminación acústica

Ruidos en la calle: Sirenas, autobuses, fiestas mayores. (Pag. 224)

Durante el 2007, el Síndic han llegado diferentes quejas relativas a ruidos que se producen en la calle, como por ejemplo sirenas de vehículos de emergencia, de autobuses o los provocados por un acto de una fiesta mayor

En lo que concierne al uso de sirenas, el Síndic ha recomendado, entre otras cosas, extender las campañas y las sesiones de formación específica que se hacen para los conductores de ambulancias a los conductores de los vehículos de bomberos y establecer nuevos límites de emisión más bajos de la intensidad de la sirena en horario diurno.

Las molestias por ruidos de determinados vehículos públicos, tanto taxis como autobuses, que —pese a estar parados— mantienen el motor en marcha, también ha motivado de diferentes quejas.

En la línea de encontrar medios más efectivos para reconducir la situación, el Síndic ha recordado que la normativa reguladora de tránsito dispone que los estacionamientos de los vehículos a motor tienen que observar determinadas reglas, entre las que hay la de parar el motor.

El emplazamiento de las ferias de atracciones y de las actuaciones y los bailes populares que tienen lugar con motivo de las fiestas mayores de los municipios también han sido objeto de queja. El Síndic consideró que la Administración tenía que empezar un diálogo con los representantes del barrio afectado para buscar de forma conjunta la mejor alternativa posible al desarrollo de las atracciones, tanto en lo que concierne al emplazamiento como en cuanto a la música que muchas de estas atracciones incorporan y su horario de apertura y cierre.

Infancia y adolescencia

Los procesos de repatriación de los menores inmigrantes no acompañados (pag. 211)

En 2007 se han recibido diversos escritos de queja en los cuales se plantea la falta de garantías en los procedimientos de repatriación por reagrupación de menores inmigrantes no acompañados.

Se observa una diferencia notable entre el número de propuestas instadas y de resoluciones de repatriación dictadas y el bajo número de ejecuciones. Esta realidad comporta incongruencias y dificultades graves en el tratamiento global de la problemática desde las administraciones afectadas. La amenaza constante de la repatriación dificulta la intervención y el trabajo socioeducativo y laboral con estos menores, rompe su proceso formativo y genera huidas que ponen en peligro su integridad física.

Por otra parte, el Síndic se ha referido en diversas ocasiones a la necesidad que estos menores dispongan de asistencia letrada en los procesos de comunicación administrativa de las propuestas de repatriación. La Fiscalía no interviene en estos casos y a menudo el menor se encuentra completamente indefenso ante estas situaciones.

Consumo

La falta de inversión en la red eléctrica y ferroviaria (pag. 102 y 112)

Los incidentes que se han producido en la red y eléctrica durante el 2007 han puesto de manifiesto la falta de inversión y mantenimiento de dos infraestructuras básicas. El Síndic considera que es precisa una explicación pública y transparente de los motivos por los que se paró la inversión en la estructura ferroviaria catalana. La ciudadanía tiene derecho a conocer las razones de la falta de mantenimiento de la red.

También se debería dar una explicación a los miles de afectados, en tanto que sujetos individuales de derechos, que deje claro que se es consciente de los perjuicios causados a centenares de personas por un déficit de funcionamiento de un servicio público directamente imputable a quien lo gestiona.

El apagón evidente la fragilidad de una red eléctrica que los últimos años ha sufrido ya diversos incidentes de magnitud como por ejemplo la que afectó a diversos lugares de Cataluña en el año 2001 y que se desencadenó por unas nevadas. Cuando por circunstancias meteorológicas o por hechos puntuales, como puede ser el desplome de un cable, se paraliza un servicio esencial y básico como el servicio de suministro eléctrico, con la consiguiente afectación que comporta en la prestación normal de otros servicios públicos y en el día en día de muchos ciudadanos de Cataluña, que se ven privados de las necesidades más básicas, es que es preciso una revisión a fondo de la red.

De eso se deriva la necesidad de que las administraciones públicas lleven a cabo con la debida responsabilidad y eficiencia las actuaciones necesarias que permitan evaluar el estado actual de la red eléctrica y cuál debe ser la inversión necesaria, por una parte, para el mantenimiento y la conservación de la red eléctrica existente, y de la otra, para la ampliación de las instalaciones que resulten necesarias para garantizar con un nivel óptimo de calidad y de seguridad la prestación del suministro eléctrico que requiere la demanda hoy existente y la que se prevé que habrá en los próximos años y décadas.

Con respecto a ello, es preciso constatar que la Administración tiene un papel muy importante, pero no sólo a la hora de reglamentar normativamente cuáles tienen que ser las condiciones de prestación del servicio y de sancionar los posibles incumplimientos, sino también a la hora de controlar que los prestadores del servicio cumplan con las obligaciones de calidad, regularidad y de seguridad que comporta la consideración del servicio de suministro eléctrico como servicio de interés público y esencial.

Función pública

Es precisa una regulación clara y completa para tratar el acoso psicológico en el trabajo (pag.78)

El acoso psicológico tendría que estar tipificado como infracción en las administraciones públicas catalanas. Una regulación clara y completa favorecerá un buen tratamiento del fenómeno y evitará la peregrinación administrativo y judicial de las personas que estén afectadas. Actualmente, la normativa vigente aplicable al personal al servicio de las administraciones no regula suficientemente los supuestos de acoso psicológico en el trabajo.

Ésta es una de las recomendaciones incluidas en el informe extraordinario *El tratamiento del acoso psicológico en el marco de las administraciones públicas catalanas*, que el Síndic ha hecho público durante el 2007. Para el defensor de las personas, el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo debe tener una perspectiva integral y hay que tratarlo desde cuatro vertientes llave: preventivo, conceptual, procedimental y sancionador.

También los convenios colectivos y los acuerdos de funcionarios negociados en el marco de las administraciones públicas tienen que situar el fenómeno del acoso psicológico en el marco de la prevención de riesgos laborales, puesto que implica un riesgo psicosocial grave. Sería recomendable que los pactos o los convenios estableciesen que cualquier trabajador/funcionario pudiese poner en conocimiento, por sí solo o mediante sus representantes, los actos que signifiquen faltas de respeto a su intimidad o a la consideración debida a su dignidad humana o laboral.

El Síndic también recomienda el establecimiento de un protocolo de actuación para el estudio de los casos de acoso que señale como tienen que actuar la víctima, los representantes del personal y la administración implicada ante una denuncia de acoso. Este procedimiento tendría que ser lo más claro, rápido y riguroso posible, y salvaguardar, asimismo, el principio de confidencialidad y los derechos de todos los implicados.