

## **Nota de prensa**

### **Presentación del Informe 2007 al Parlamento**

**21 de abril de 2008**

## **El retraso de las administraciones en responder al Síndic demora la tramitación de las quejas**

---

### **Ribó denuncia la lentitud y descoordinación en la aplicación de la ley de la dependencia**

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha denunciado que la lentitud con que las administraciones responden a la institución provoca una demora en la tramitación de las quejas.

Ribó ha explicado al Parlamento durante la primera jornada del debate en comisión del Informe 2007, que la media de tiempo total de tramitación de quejas es de unos seis meses, aunque el Síndic sólo tarda 67,91 días en realizar sus gestiones, mientras que la administración tarda una media de 153,43 días en responder a los requerimientos del Defensor de las personas. Cuando la persona interesada debe aportar información complementaria tarda una media de 93 días.

El síndic considera que este tiempo excesivo en la respuesta de las administraciones no sólo perjudica la tramitación de los expedientes, y por tanto la percepción del ciudadano en la agilidad de la institución, sino que especialmente afecta a la ciudadanía y a su confianza en el conjunto de instituciones públicas.

El Defensor de las personas ha destacado, una vez más, la lentitud y la descoordinación entre las administraciones en aplicar las prestaciones de la ley de la dependencia. A pesar de la complejidad del proceso y el número de solicitudes presentadas, no se puede dejar de denunciar el retraso, que admite incluso la propia Administración- en hacer efectiva la ley. La práctica totalidad de las quejas presentadas sobre la aplicación de la ley plantea la disconformidad por los retrasos en la valoración de la situación de dependencia. A estos retrasos se suma la lentitud en hacer efectivas las ayudas, que perjudica el acceso de las personas con dependencia a gozar de los derechos que tienen reconocidos por la ley.

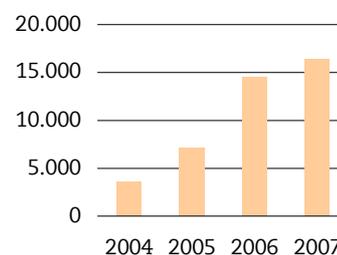
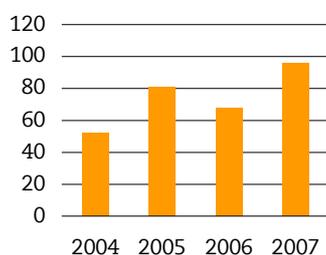
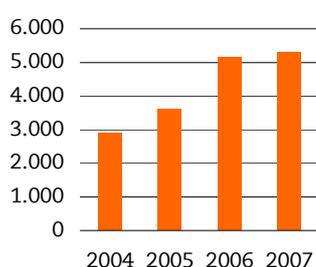
### **Las actuaciones del Síndic en 2007 aumentan un 10% respecto al 2006**

Las actuaciones del Síndic durante el año 2007 han aumentado un 10,4% 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%).

Al sumar el número de afectados a las quejas recibidas con el de las consultas atendidas –considerando las consultas como de carácter unipersonal– se puede afirmar que el Sindic ha atendido a 37.3476 personas durante el 2007, 8.166 personas más que el año anterior.

#### **Evolución de las actuaciones del Síndic durante el periodo 2004-07**

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



## **Temas del informe destacados en la comparecencia**

### **Servicios Sociales**

#### **Persisten los problemas de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad**

Un punto que ha denunciado el Sindic durante los últimos años es el incumplimiento de la normativa por parte de las diferentes administraciones catalanas sobre la supresión de las barreras arquitectónicas. De acuerdo con la normativa las administraciones públicas deberían haber elaborado los planos 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 deberían revisarse cada cinco años y realizarse en un plazo máximo de quince años. De esta forma, en principio, el día 4 de diciembre de 2008 se completa el plazo máximo fijado para el cumplimiento de los mandatos de la Ley 20/1991.

La falta de medidas de accesibilidad que detecta esta institución ha motivado la apertura de dos actuaciones de oficio relacionadas con este asunto. La primera tiene como objetivo detectar las buenas prácticas administrativas con respecto a la accesibilidad y 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 catalanas.

## **Salud**

### **Las carencias en la atención a la salud mental**

Durante el 2007 la mayoría de quejas recibidas 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.

La problemática no ha cambiado demasiado con respecto a años anteriores, ya que las quejas siguen reflejando las dificultades de las personas con enfermedades mentales para acceder a un trato adecuado a sus necesidades.

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

## **Función Pública**

### **Una regulación clara i completa para tratar el acoso psicológico en el trabajo**

El acoso psicológico debería estar tipificado como infracción en las administraciones públicas catalanas. Una regulación clara y completa beneficiará un buen tratamiento del fenómeno y evitará el peregrinaje administrativo y judicial de las personas afectadas.

Actualmente, la normativa vigente aplicable al personal al servicio de las administraciones no regula suficientemente los supuestos de acoso psicológico en el trabajo.

Para el defensor de las personas, el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo debe tener una perspectiva integral y debe tratarse desde cuatro vertientes clave: preventivo, conceptual, procedimental y sancionador.

También los convenios colectivos y los acuerdos de funcionarios negociados en el marco de las administraciones públicas deben situar el fenómeno del acoso psicológico en el marco de la prevención de riesgos laborable, ya que implica un riesgo psicosocial grave.

Sería recomendable que los pactos o los convenios establezcan que cualquier trabajador/funcionario pueda poner en conocimiento, por sí mismo o mediante sus representantes, los actos que significan faltas de

respeto a su intimidad o a la debida consideración 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 fije como deben actuar la víctima, los representantes del personal y la administración implicada ante una denuncia de acoso.

## **Administración pública**

### **La exigencia en la transparencia en las subvenciones. El caso de la Feria de Abril**

Desde enero de 2006, el Síndic se ha dirigido en diversas ocasiones a las administraciones, Ayuntamiento de Barcelona, Diputación de Barcelona y Generalitat para investigar una queja de una entidad que denunciaba falta de transparencia y lo que consideraban un trato de favor hacia la entidad organizadora, en detrimento de otras iniciativas.

El Síndic ha valorado positivamente la firma de un convenio que especifica las aportaciones económicas de cada administración y establece las condiciones que el beneficiario debe cumplir. Con la información enviada al Síndic por parte de las administraciones no se desprende que Generalitat y Ayuntamiento hayan hecho públicas las aportaciones no dinerarias y tampoco le han informado de si la comisión de seguimiento se ha reunido para revisar de manera conjunta los justificantes de los fondos recibidos.

## **Cultura**

### **Los derechos lingüísticos en el ámbito de las empresas prestadoras de servicios públicos**

En 2007 el Síndic ha tramitado diversas quejas sobre derechos lingüísticos con relación a empresas prestadoras de servicios públicos. En algunas de las quejas los interesados manifestaban la disconformidad que el incumplimiento de la normativa vigente en materia de política lingüística por parte de las empresas Renfe y Adif. Persisten los incumplimientos relativos al uso del castellano de topónimos catalanes en la megafonía y el hecho de que en las pantallas que informen del próximo tren la destinación y la vía aparezcan, en la mayoría de las estaciones, únicamente en castellano. Igualmente, con relación a Renfe Cercanías y Adif, las informaciones en megafonía sobre averías o irregularidades del servicios son únicamente en castellano, si bien la mayoría de informaciones previamente gravadas son bilingües.

## **Servicios Penitenciarios**

### **Maltratos y rigor innecesario en la aplicación de las normas penitenciarias**

El Síndic ha tenido conocimiento, especialmente en el periodo 2006 – 2007, de un número importante de quejas presentados por internos de diferentes centros penitenciarios de Cataluña y, en particular, del

Centro Penitenciario Brians 1. Las quejas formulaban denuncias para 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 a las normas y un trato contrario a la dignidad de la persona impropio de servidores públicos. Estas conductas se han denunciado reiteradamente en los módulos residenciales III, IV i 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 chequeos 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.

La dificultad probatoria del interno y la falta de identificación de los funcionarios agravan un contexto de desigualdad de medios jurídicos de defensa en el cual no existe el principio de contradicción. Todo ello hace que sea imposible llegar a una versión diferente de la verdad oficial ya consumada.

## **Trabajo**

### **La duplicidad de organismos en la tramitación de los subsidios de paro**

La duplicidad de organismos dentro de una misma oficina — órganos del Servicio Público de Ocupación Estatal y órganos de la Oficina de Trabajo de la Generalitat— en la gestión y el reconocimiento de prestaciones y los subsidios de paro, provocó, algunas veces, una vulneración de derechos de los ciudadanos por posibles errores en la información. En este sentido, el Síndic ha tenido que reiterar una mejor coordinación entre los diversos agentes que informan y gestionan sobre las prestaciones y subsidios de paro. Así, se ha sugerido que la información sea precisa, amplia y detallada, de manera que la duplicidad de organismos dentro de la propia oficina no comporta un perjuicio para los administrados que deban dirigirse a éstos.