



SÍNDIC MEMORIA 2007

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARIO

- **PRESENTACIÓN** 3

- **DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2007** 4-11

- **COLECTIVOS CON UNA NECESIDAD ESPECIAL DE PROTECCIÓN** 12-18
 - Niños y adolescentes en situación de riesgo 12
 - Personas de la tercera edad 14
 - Inmigración 15
 - Derechos de los internos en centros penitenciarios 15
 - Personas discapacitadas 17
 - Mujeres en situación de riesgo 18

- **DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS** 19-24
 - Educación 19
 - Medio ambiente 20
 - Salud 21
 - Trabajo y pensiones 22
 - Tributos 23
 - Urbanismo y vivienda 23

- **OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES** 25-30
 - Derecho a una buena administración 26
 - Derechos de los consumidores 26
 - Derechos lingüísticos 28
 - Libertad, seguridad y Administración de justicia 29

- **PROYECCIÓN INSTITUCIONAL** 31-33

- **COOPERACIÓN INTERNACIONAL** 34-35



Conscientes de la importancia de dar proyección a la labor del Síndic y con el objetivo de llegar al mayor número de personas, en los últimos años hemos destinado muchos esfuerzos y recursos a difundir nuestra institución. Esfuerzos y recursos que también hemos invertido en incrementar la efectividad y calidad de nuestro trabajo. El 2007, en el que hemos dado importantes pasos para mejorar nuestro servicio y utilidad, ha sido un año especialmente marcado por esta meta.

Las Jornadas de Coordinación de Defensores, que el Síndic organizó en octubre en Barcelona, llevaban por título “Las Defensorías y su utilidad”. El encuentro fue un espacio de reflexión y autocrítica en el que tomamos buena nota de las asignaturas pendientes y de la línea a seguir para aprovechar al máximo el potencial de la institución en la defensa de los derechos de las personas.

Éste también ha sido un año de compromiso firme para mejorar la eficacia y eficiencia de las actuaciones que llevamos a cabo. Así, hemos elaborado la Carta de Servicios y Buena Conducta del Síndic, a través de la cual nos comprometemos, respecto a las relaciones con los ciudadanos, a tener mayor sensibilidad, transparencia, receptividad y capacidad para resolver sus demandas.

Como verán en las páginas siguientes, la aprobación del Estatuto de Autonomía ha comportado nuevas competencias y nuevos retos. La exclusividad en el control de la Administración autonómica catalana y entes dependientes, así como la ampliación de los organismos sujetos a nuestra supervisión, también ha representado el fortalecimiento de nuestra actividad. Además, hemos potenciado los desplazamientos de la oficina por todo el territorio y hemos puesto en funcionamiento un servicio de presentación de quejas por videoconferencia.

Es preciso ir mejorando nuestro trabajo. Hemos conseguido que más de un 60% de catalanes nos conozca, un 10% más que en el año anterior. A pesar de ello, soy consciente de que aún nos quedan muchos objetivos por cumplir y, con la Carta de Servicios en mano, me comprometo a seguir trabajando para que el Síndic pueda llegar a más personas y, sobre todo, para que el próximo año nuestro servicio sea más ágil, de más calidad y más útil.

Rafael Ribó
Síndic

DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2007

Durante el 2007 el Síndic ha iniciado 21.794 actuaciones (5.299 quejas, 96 actuaciones de oficio y 16.399 consultas), que representan un incremento del 10% respecto a las del 2006.

En total ha atendido a 37.347 personas, ya que algunas quejas se han enviado de forma colectiva o implican a diversos afectados. Esta cifra supone un aumento del 28% en un año y es atribuible a la difusión de la institución para darse a conocer y para mejorar el servicio.

Entre los datos más destacados está también el elevado incremento (41%) de las actuaciones de oficio, esto es, aquellas actuaciones iniciadas desde el Síndic por iniciativa propia. Además, es destacable la consolidación del uso de la web y el correo electrónico, que con 2.169 quejas y 4.118 consultas, ha registrado un aumento del 32%.

La Administración colabora y acepta las resoluciones

Siguiendo la tendencia de los últimos años, durante el 2007 las administraciones han aceptado, total o parcialmente, las recomendaciones y sugerencias del Síndic en un 89% de los casos. Este porcentaje hace referencia al 21% de las actuaciones finalizadas en 2007 en que se ha emitido una resolución. Cabe puntualizar que más de la mitad de estas actuaciones se han concluido sin necesidad de resolución porque se ha considerado que la Administración ha actuado de forma correcta. En cuanto a la falta de colaboración de las administraciones en las investigaciones del Síndic, éste ha sido un dato cuantitativamente poco relevante.

Actuaciones de oficio para la defensa de los más desfavorecidos

El área de administración pública y derechos ha gestionado el mayor número de quejas (22,4%). Urbanismo (12%) y seguridad ciudadana y justicia (11,6%) han ocupado el segundo y tercer lugar respectivamente.

Casi la mitad de actuaciones de oficio impulsadas por el Síndic en 2007 (42,7%) han abordado la defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables, como niños y adolescentes, personas discapacitadas, personas de la tercera edad e internos en centros penitenciarios.

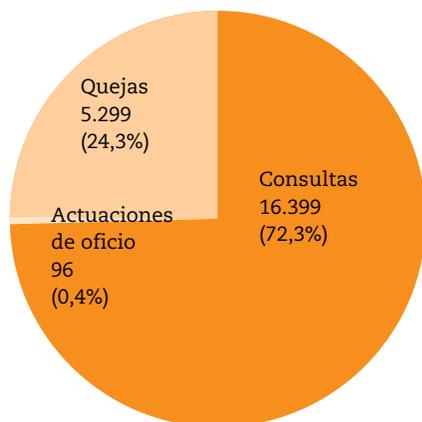


© Parlament



© Jordi Soteras

Número y tipo de actuaciones del año 2007

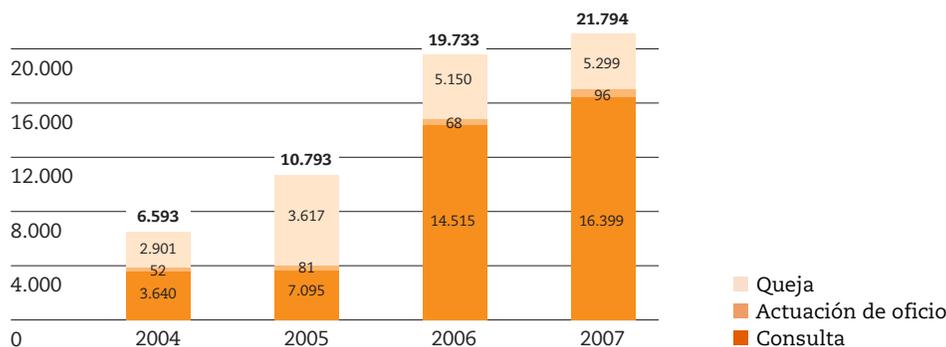


Quejas: acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o falta de actuación de la Administración pública.

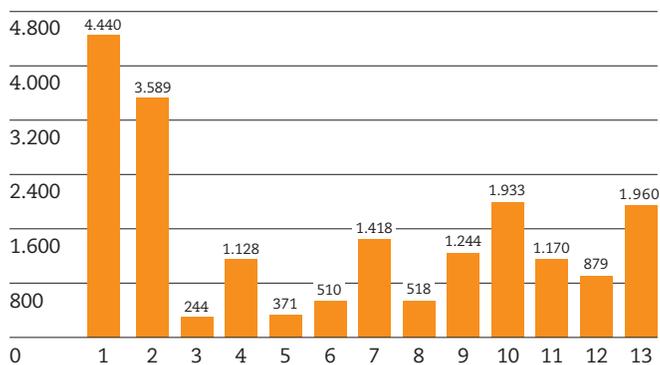
Consultas: acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si el caso consultado es susceptible de queja, la persona que lo ha formulado recibe información de cómo presentarla; si no lo es, se le indica donde informarse o cómo solucionar el asunto.

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

Evolución de quejas y consultas durante los últimos años

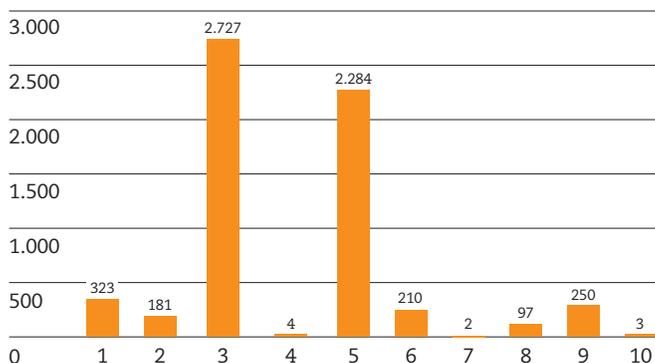


Actuaciones por materias



- 1 Administración pública y derechos
- 2 Consumo
- 3 Cultura y lengua
- 4 Educación
- 5 Inmigración
- 6 Infancia y adolescencia
- 7 Medio ambiente y calidad de vida
- 8 Relaciones laborales y pensiones
- 9 Sanidad
- 10 Seguridad ciudadana y justicia
- 11 Servicios sociales
- 12 Tributos
- 13 Urbanismo y vivienda

Quejas y actuaciones según la administración afectada



- 1 Administración central
- 2 Administración periférica del Estado
- 3 Administración autonómica
- 4 Administraciones de otras comunidades autónomas
- 5 Administración local
- 6 Administración judicial
- 7 Administración electoral
- 8 Administración institucional
- 9 Servicios públicos privatizados
- 10 Privadas*

*Privadas: cuestiones que no entran en las competencias del Síndic. En el caso de las consultas, la detección de incompetencia se realiza antes de abrir el expediente. En el caso de las quejas es al investigar el expediente más a fondo cuando puede detectarse que están fuera de la competencia del Síndic.

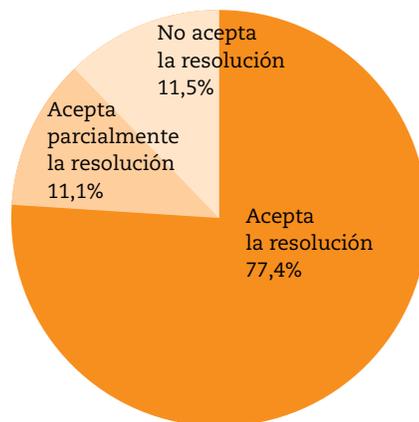
Resultado de las quejas y actuaciones de oficio gestionadas

Suma de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) gestionadas durante todo el 2007, tanto las iniciadas el 2007 (5.395) como las provenientes del año 2006 (2.930). En total, se han gestionado 8.325.

Resultados	Actuaciones	Porcentaje
1 En trámite	3.152	37,9%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	2.621	31,5%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	531	6,4%
2 Actuaciones finalizadas	4.444	53,4%
a Actuación correcta de la Administración		
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	1.684	20,2%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	838	10,1%
b Acepta la resolución	717	8,6%
c Acepta parcialmente la resolución	103	1,2%
d No acepta la resolución	107	1,3%
e No colabora	38	0,5%
f Trámite con otros defensores	501	6%
g Desistimiento del promotor	456	5,5%
3 No admitidas	729	8,7%

Grado de aceptación de la Administración

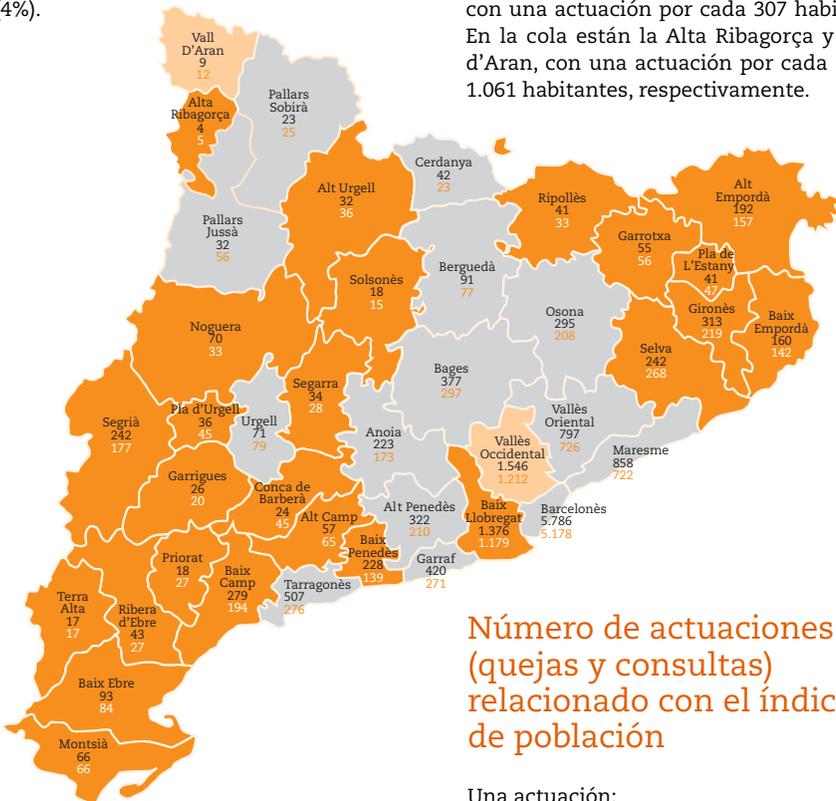
en los casos en los que ésta responde



Distribución geográfica de las quejas y consultas

Con 12.100 actuaciones, que representan el 80% del total, la provincia de Barcelona ha sido la que ha registrado un mayor número de actuaciones. En segundo lugar se ha situado Tarragona, con 1.334 actuaciones (9%), a diferencia del pasado año, en que Girona fue la segunda demarcación con más quejas y consultas. En 2007 Girona ha registrado 1.086 actuaciones (7%), y Lleida 588 (4%).

En cuanto a la proporción de actuaciones según el número habitantes, en primer lugar se ha situado el Alt Penedès, con una actuación (queja o consulta) por cada 300 habitantes. Este hecho es en gran medida atribuible al desplazamiento de la oficina del Síndic a Vilafranca del Penedès, donde recibió 74 visitas. En segundo lugar, al igual que en 2006, se ha situado el Pallars Sobirà, con una actuación por cada 307 habitantes. En la cola están la Alta Ribagorça y la Vall d'Aran, con una actuación por cada 1.118 y 1.061 habitantes, respectivamente.



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

Una actuación:

- por cada 1 a 500 habitantes
- por cada 501 a 1.000 habitantes
- por cada grupo de más de 1.000 habitantes

Actuaciones 2007 en color negro

Actuaciones 2006 en color blanco o naranja

Visitas a Tarragona, Lleida y Girona

El Síndic ha estado en el 2007 en todas las capitales de provincia. Además de Barcelona, donde está la sede de la institución, la oficina del Síndic se ha trasladado durante un día a Tarragona, Lleida y Girona para atender quejas y consultas y para presentar el Informe anual de la institución a la sociedad civil y a diferentes entidades locales.

Aparte de estas tres ciudades también ha visitado, por orden cronológico, Cerdanyola del Vallès, Calella, Terrassa, Tarragona, Balaguer, Vilafranca del Penedès y Molins de Rei. En total ha realizado 9 desplazamientos, que se han materializado en 401 visitas ciudadanas (178 quejas y 223 consultas). Esta cifra es la más elevada desde que la institución realiza estos desplazamientos y representa un incremento muy significativo respecto al 2006, en que hubo un total de 259 visitas. A lo largo del primer trimestre del 2008 el Síndic ya se ha desplazado a Figueres, Sant Adrià de Besòs y Vic.

Quejas sobre sanidad en Cerdanyola del Vallès

El 17 de enero de 2007 el Síndic visitó Cerdanyola del Vallès, donde recibió 47 visitas (32 quejas y 15 consultas). Entre las quejas planteadas destacan las relacionadas con temas de sanidad, como las listas de espera o el mal funcionamiento de un CAP.

La visita al IES Pere Calders sirvió para dar una charla a alumnos de segundo de bachillerato y culminó con una queja del AMPA en relación con algunas carencias del centro. El centro de atención a la mujer El Safareig también se dirigió al Síndic para exponer algunos problemas con las administraciones. Finalmente el Síndic visitó la Fundación Montserrat Montero, que gestiona tres centros residenciales para personas con discapacidad psíquica profunda.

Ruidos derivados del ocio turístico en Calella

Las 37 visitas que recibió el Síndic en Calella generaron 19 quejas y 18 consultas. Además de las reclamaciones habituales sobre sanidad y transportes, se recibió una queja sobre la ubicación de una depuradora en la comarca y diversas derivadas de los ruidos provocados por los establecimientos de ocio, propios de una localidad turística como Calella.

Durante el desplazamiento, el Síndic Ribó, sus adjuntos y algunos asesores aprovecharon para visitar diversos centros y entidades locales. Así, los responsables del centro de apoyo a la integración social L'Encenall explicaron la labor que llevan a cabo. Durante la visita al CAP de Calella y al Hospital de Sant Jaume, se pusieron de manifiesto algunos problemas recurrentes de muchas localidades, como la falta de personal y la saturación de servicios. Finalmente, se visitó el CEIP Carles Salicrú y el IES Bisbe Sevilla.



Dos actuaciones de oficio a raíz de la visita a Terrassa

El desplazamiento a Terrassa, a finales de marzo, culminó con muchas más consultas que quejas, centradas sobre todo en temas de vivienda y servicios sociales. En total se registraron 33 visitas (9 quejas y 25 consultas).

El Síndic y diversos miembros de su equipo visitaron el centro Cáritas Terrassa, la Fundación Prodis, la Fundación Busquets, la Mutua de Terrassa, la EAIA (Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia) de Terrassa y la Unidad de Hospitalización Penitenciaria del Hospital de Terrassa.

A raíz de la visita a las fundaciones Prodis y Busquets, el Síndic decidió abrir dos actuaciones de oficio. La primera sobre las condiciones de acceso a las subvenciones para las residencias y pisos tutelados de las personas discapacitadas. La otra se centró en la problemática de las personas sin hogar y en los centros residenciales de acción educativa (CRAE).

Tarragona registra la mayor cifra de visitas

Con una temática de consultas y quejas recibidas muy diversa, Tarragona, que visitó en junio de 2007, es la localidad en la que el Síndic ha recibido más visitas en los 11 años que lleva a cabo este servicio de desplazamientos por Cataluña. En total, se registraron 44 quejas y 30 consultas, algunas de las cuales hacían referencia a la tramitación del Plan de ordenación urbanística municipal (POUM).

Además de recibir visitas, el equipo del Síndic visitó el Hospital Juan XXIII y el instituto para personas con discapacidad mental Pere Mata de Reus. El propio Síndic Ribó presentó el Informe 2006, incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en Tarragona y sus comarcas. La presentación también

le sirvió para mantener un diálogo directo con los representantes del tejido asociativo de la zona.

Entrevista con internos del Centro Penitenciario de Ponent

El desplazamiento a Lleida culminó con 34 visitas, que generaron 15 quejas y 19 consultas. Como en Tarragona, el Síndic aprovechó para presentar el Informe anual en un acto dirigido especialmente a organizaciones y a entidades sociales locales.

Rafael Ribó, acompañado por los adjuntos y algunos asesores, realizó diferentes visitas a centros e instituciones de la localidad. Visitaron los hospitales Santa Maria y Arnau de Vilanova, el centro de menores CRAE de Marimunt y la sede de la EAIA municipal. El Síndic también se desplazó al Centro Penitenciario de Ponent, donde mantuvo diferentes entrevistas con algunos internos que lo habían solicitado.

Actuación de oficio por las agresiones al personal sanitario en Girona

A finales de junio, el Síndic se trasladó a Girona, donde recibió 53 visitas (27 quejas y 26 consultas), procedentes de vecinos de toda la demarcación. Las quejas y consultas expuestas versaron sobre temas muy variados, como pensiones, infancia, consumo, educación, urbanismo o los grandes proyectos de infraestructuras de la zona. La presentación del Informe anual, que tuvo muy buena acogida, se centró en las problemáticas detectadas en las comarcas gerundenses.

El Síndic y su equipo dedicaron gran parte del desplazamiento a visitar el Hospital Josep Trueta y el Hospital Psiquiátrico de Salt (Parque Hospitalario Martí Julià). Miembros del personal del Josep Trueta expusieron al Síndic varias problemáticas que culminaron con la apertura de dos actuaciones de oficio.

Los temas rurales centran la visita a Balaguer

Los riegos, los productos transgénicos y las subvenciones agrarias fueron algunos de los temas expuestos por los vecinos durante la visita del Síndic, a finales de septiembre, a la capital de la Noguera. En total, se recibieron 28 visitas, que derivaron en 18 quejas y 10 consultas.

El Síndic visitó el centro abierto La Noguera, situado en el barrio del Firal de Balaguer, que se ocupa de la atención a niños y adolescentes en situación de riesgo social. Aprovechando el viaje a las comarcas de Lleida, también se desplazó hasta Soses y Alcarràs para conocer de cerca los albergues municipales para trabajadores temporeros. En Soses también visitó el centro de día y el centro de salud mental de adultos (Hospital Jaume d'Urgell).

La problemática de los maestros interinos en Vilafranca

En Vilafranca del Penedès el Síndic recibió hasta 74 visitas, que dieron lugar a 42 quejas y 33 consultas. El tema más recurrente fue la problemática de los maestros interinos que deben hacer largos desplazamientos para

trasladarse todos los días a los centros que tienen asignados, ya que están situados demasiado lejos de su domicilio habitual.

Durante la estancia en la localidad, el Síndic visitó las viviendas de alquiler con servicios para la tercera edad construidas por el Ayuntamiento, el Centro de Desarrollo y Atención Precoz Alt Penedès, el Centro de Justicia Juvenil Oriol Badia, la residencia de personas de la tercera edad Sant Francesc y el Ayuntamiento de La Granada, donde se trató el caso de una familia que alteraba la convivencia de la población.

Visita de una escuela para alumnos con dislexia en el Baix Llobregat

El año finalizó con una visita, a finales de noviembre, a Molins de Rei, donde se recibieron 19 visitas, que generaron 17 quejas y 2 consultas. El Síndic aprovechó la estancia en la comarca para ver las instalaciones, en Sant Joan Despí, de la Asociación Solidança y la escuela Brot, un centro de educación especial dirigido principalmente a alumnos que sufren dislexia.

En el Juzgado de Paz de Molins, la jueza expuso las dificultades que los jueces de paz tienen para gestionar casos de ámbito penal.



Los informes del Síndic instan a la Administración a actuar

Acoso escolar

El informe extraordinario *Convivencia y conflicto en los centros educativos*, incluía diferentes recomendaciones dirigidas principalmente a las administraciones implicadas. Entre éstas, destaca el incremento de recursos y esfuerzos y la implicación de los maestros y otros mediadores en los conflictos de acoso escolar.

A raíz de esta sugerencia y de las actuaciones promovidas desde otros ámbitos, el Departamento de Educación publicó, en julio del 2007, una guía sobre el maltrato y el acoso entre alumnos. Además, incluyó una disposición adicional sobre los posibles cambios de centro derivados de estas situaciones.

Contaminación acústica

En el informe sobre contaminación acústica, debatido en comisión a mediados de año, el Síndic constata que los ayuntamientos están poco asistidos por el resto de administraciones para aplicar la Ley de Protección contra la Contaminación Acústica.

A partir del Real Decreto 1367/2007, que desarrolla la Ley estatal del Ruido 2003, el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda debe adaptar la legislación catalana para que los ayuntamientos ajusten las ordenanzas al nuevo marco.

El derecho a la vivienda

El informe *El derecho a la vivienda: obstáculos y límites*, que fue debatido en comisión el 8 de octubre, casualmente el mismo día en el que la Generalitat y treinta y tres organizaciones firmaron el Pacto Nacional para la Vivienda.

El Parlamento de Cataluña aprobó a finales de año la Ley del Derecho de la Vivienda, en la que se hace referencia a algunas cuestiones que el Síndic sugería en el informe, como la regulación de los requisitos exigidos para las viviendas o la sobreocupación.

La escolarización de 0 a 3 años

Este informe se elaboró a partir de las quejas recibidas que constataban la existencia de desigualdades en el acceso a la educación infantil de 0 a 3 años. Entre las principales recomendaciones del Síndic destacan mejorar las condiciones de acceso, reducir las desigualdades territoriales y reformar la situación de los profesionales del sector.

Estudio sobre el sistema penitenciario

En el *Estudio comparativo de los sistemas penitenciarios europeo y catalán* el Síndic evidencia que en los últimos años Cataluña y España han llegado a tener la mayor tasa penitenciaria de toda la historia. Ante este hecho, recomienda reformas legislativas profundas que potencien alternativas eficaces al uso de la pena de cárcel.

Además de los estudios mencionados, durante el 2007 el Síndic ha presentado un informe sobre el tratamiento del acoso psicológico en las administraciones catalanas y otro sobre la protección de los trabajadores autónomos.



COLECTIVOS CON UNA NECESIDAD ESPECIAL DE PROTECCIÓN

La entrada en vigor de la Ley de dependencia ha evidenciado una excesiva lentitud en la valoración y concesión de las ayudas. En el ámbito de la infancia destaca el crecimiento de las quejas relativas a los procesos de adopción y a los conflictos intrafamiliares.

En cuanto a los derechos de los internos penitenciarios, se ha seguido incidiendo en la masificación y se ha abierto una investigación por presuntos malos tratos. Además, el Síndic ha propuesto que las instituciones de ombudsman asuman un papel activo en la aplicación del Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Mujeres en situación de riesgo	6	7	2	15
Niños y adolescentes	271	225	14	510
Personas de la tercera edad	135	74	4	213
Inmigración	241	130	--	371
Internos en centros penitenciarios	71	298	5	374
Personas discapacitadas	275	198	6	479
Situaciones de exclusión	127	42	2	171
Total	1.126	974	33	2.133

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 11,2% del total en el 2007. Las quejas han representado el 18,7% del total.

Niños y adolescentes en situación de riesgo

El número de quejas relacionadas con el ámbito de la infancia y adolescencia ha crecido un 25% durante el 2007, gracias, en parte, a los esfuerzos del Síndic para acercar la institución a este colectivo. El objetivo, de cara a los próximos años, es llegar al máximo número de niños y jóvenes mediante la renovación y difusión de la web para la infancia y el lanzamiento de un material formativo sobre derechos.

Entre algunas de las iniciativas llevadas a cabo en 2007 destaca la creación del Consejo Asesor Joven (CAJ), integrado por catorce jóvenes de diferentes centros de secundaria de Cataluña. El Consejo, que se reúne regularmente en la sede del Síndic, tiene como finalidad aportar la visión de niños y jóvenes en la defensa de los derechos que les afectan.

Falta proactividad en la defensa de los menores tutelados

A pesar de que el sistema de protección de la infancia presenta deficiencias, el Síndic ha podido constatar que en gran parte de las quejas recibidas la Administración ha actuado correctamente. De todas formas, sería deseable que los equipos de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia (DGAIA) fuesen más flexibles a la hora de potenciar la participación de las familias biológicas en la relación con los niños tutelados. También se ha observado que la Administración debería tener una actitud más proactiva en defensa de estos niños.

Además, según las quejas, aún existen problemas de coordinación entre las administraciones implicadas en la protección de la infancia. Algunas de estas deficiencias se han puesto de manifiesto en la actuación de oficio abierta en junio a raíz de los malos



El Consejo Asesor Joven se reúne cada dos meses en la sede del Síndic.

tratos infligidos a la niña de Salou, Claudia. La investigación ha constatado que la DGAIA no detectó las lesiones médicas como un identificador de malos tratos graves y que el Departamento de Salud y la Fiscalía cometieron algunas irregularidades.

Indefensión de los menores inmigrantes en los procesos de repatriación

A partir de diferentes quejas sobre la falta de garantías en los procedimientos de repatriación por reagrupación de menores inmigrantes no acompañados, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio.

Se detectó que había una diferencia notable entre el número de propuestas que se instaban y de resoluciones de repatriación dictadas y el bajo número de ejecuciones llevadas a cabo. Este hecho comportaba, y lo sigue haciendo, dificultades en las administraciones afectadas, ya que la amenaza constante de repatriación obstaculiza la labor socioeducativa y laboral respecto a estos menores y provoca huidas que ponen en peligro su integridad física y moral.

Después de estudiar el marco jurídico, el Síndic se dirigió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, y través del Defensor del Pueblo, a la Delegación del Gobierno de Barcelona. El Departamento respondió que la Dirección de Atención a la Infancia y Adolescencia se limita a efectuar la propuesta de repatriación ante la Subdelegación y a comunicárselo al interesado.

El Defensor del Pueblo, que ha respondido ya durante el 2008, considera que el derecho del menor a ser escuchado no queda plenamente garantizado y ha recomendado que la audiencia se realice con la asistencia

jurídica y asesoramiento necesarios. También se ha dirigido a la Subdelegación del Gobierno en Barcelona para que revise las 72 resoluciones de repatriación pendientes.

En mayo de 2008, el Síndic está pendiente de recibir la respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre su posición en determinados casos y la posibilidad de crear un protocolo de actuación global.

Propuesta para promover la mediación en los conflictos intrafamiliares

El Síndic ha recibido numerosas quejas y consultas sobre la situación de niños afectados por la ruptura de los padres. Después de analizar los casos y ante la opinión de algunas asociaciones que solicitan que se regule la custodia compartida, el Síndic considera conveniente que las administraciones y las instancias judiciales potencien los acuerdos entre la pareja de cara al interés superior del menor. En este sentido, ha planteado al Departamento de Justicia las ventajas de derivar a las partes implicadas a una primera sesión de mediación obligatoria informativa, previa o simultánea al proceso judicial.

El Departamento ha indicado al Síndic que está llevando a cabo diferentes iniciativas para difundir las ventajas de la mediación. Entre éstas destacan la implantación de un servicio de mediación en los juzgados de familia de Barcelona, visitas a diferentes juzgados para promover la mediación y jornadas de difusión y formación dirigidas a operadores jurídicos y a técnicos de Servicios Sociales, Mossos d'Esquadra, Guardia Urbana, etc. También ha abierto trece puntos de información sobre mediación en colaboración con ayuntamientos, asociaciones y consejos comarcals.



© Síndic

Personas de la tercera edad

Además de las ya habituales listas de espera y la falta de plazas residenciales asistidas, en 2007 también han surgido problemas por la demora en la publicación de la convocatoria, y en consecuencia, en la concesión de ayudas para la tercera edad. Tardanza que ha supuesto diferentes quejas, a raíz de las cuales el Síndic ha sugerido que la convocatoria se publique y se haga efectiva lo antes posible.

Cabe destacar que en 2007 esta convocatoria ha incorporado una novedad en cuanto al Programa de ayudas a la acogida residencial, centro de día y viviendas para la tercera edad. La capacidad económica de la unidad familiar ya no es un requisito para acceder a las ayudas, sólo debe acreditarse la falta de recursos económicos personales del interesado. Esta medida, como la del año anterior que actualizaba los precios públicos de los servicios sociales dirigidos a la personas mayores, ha comportado una disminución de las quejas sobre la denegación de solicitudes por motivos económicos. De todas formas, estos procesos deben ir acompañados de un incremento de servicios y de una gestión ágil y coordinada de las demandas.

Actuación de oficio para seguir la aplicación de la Ley de dependencia

En 2007 entró en vigor la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que aunque no está dirigida exclusivamente al colectivo de las personas mayores, éste es uno de los más afectados.

Pese a que en 2007 el Síndic no recibió muchas quejas relacionadas con la Ley y que sólo tenían que reconocerse plenamente los derechos derivados de la Ley a las personas con gran dependencia, el Síndic abrió una actuación de oficio para hacer un seguimiento del proceso de aplicación. Después de solicitar información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, el Síndic detectó dificultades al realizar las valoraciones, como por ejemplo problemas para el funcionamiento óptimo del sistema operativo estatal, la necesidad de adaptar y formar al personal implicado y algunas incidencias de gestión.

Casi todas las quejas recibidas hacían referencia a los retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia. En este sentido, el Síndic considera que en esta primera fase hubo una excesiva lentitud en la efectividad del sistema, evidenciada por las pocas ayudas que se concedieron y los escasos planes individuales de atención que se elaboraron, al igual que por el hecho de que las primeras ayudas no se hicieran efectivas hasta finales de año. El Síndic ha incidido en la necesidad de que se habiliten medios y recursos suficientes para atender todas las demandas.

Inmigración

Aunque en 2007 el Síndic ya no ha supervisado las subdelegaciones del Gobierno en Cataluña, que han dejado de responder a las solicitudes de información, sí que se han llevado a cabo actuaciones de asesoramiento y estudios sobre temas que afectan a la población inmigrante.

Es preciso que los ayuntamientos unifiquen criterios en la gestión del padrón

La gestión del padrón municipal evidencia la importancia de la Administración Local dentro de la integración del colectivo de inmigrantes. Los ayuntamientos, además, tienen competencias fundamentales en servicios sociales, salud, educación o vivienda. Por ello, y dadas las quejas tramitadas durante los últimos años en relación con el padrón de personas inmigrantes, el Síndic ha elaborado un informe monográfico sobre esta situación.

El Informe pone de manifiesto la relevancia de la gestión del padrón, ya que el empadronamiento se ha convertido en condición para que los inmigrantes accedan a determinados derechos. Según la normativa, además, están obligados a renovar periódicamente la inscripción en el padrón mientras no tengan un permiso de residencia permanente y la Policía puede acceder a los datos, medidas que comportan algunos conflictos.

A partir de un cuestionario elaborado por la Fundación Carles Pi i Sunyer y dirigido a una muestra de ayuntamientos, el Informe expone una serie de conclusiones y recomendaciones. Entre éstas destaca la necesidad de unificar los criterios utilizados por los ayuntamientos, el cumplimiento de la normativa vigente, una mayor coordinación del padrón con otros servicios municipales, la máxima garantía de que los extranjeros



© Tomás Abella

están al corriente de las bajas padronales acordadas de oficio y un mayor control del acceso de la Policía a los datos.

El Síndic visita los albergues de temporeros

Durante el 2007 el propio Síndic y algunos miembros de su equipo han visitado las instalaciones que sirven de albergues para los trabajadores temporeros inmigrantes de diferentes poblaciones. Estas visitas, que se han llevado a cabo con el objetivo de conocer de primera mano el estado y las condiciones de los centros, también han servido para conocer los principales retos de los municipios ante la inmigración. En concreto se han visitado los albergues de Alcarràs, Soses, Barberà de la Conca y Masllorenç.

Derechos de los internos en centros penitenciarios

Como en años anteriores, el Síndic ha incidido en la situación de masificación de los centros penitenciarios. En 2007, además, se ha detectado que la sobrecapacidad ha superado todas las previsiones, en gran parte debido a las reformas legislativas del año 2003 y del 2007, que han consolidado la cárcel como única respuesta a la delincuencia.

Cataluña registra un aumento de 450 internos en un año

En el informe extraordinario *Estudio comparativo de los sistemas penitenciarios europeos*, presentado al Parlamento a finales de año, se pone de manifiesto que el Estado español tiene uno de los mayores índices de población penitenciaria de Europa y en crecimiento constante. En este sentido, en Cataluña el número de internos ha pasado de 8.970 a 9.423 desde diciembre de 2006 hasta diciembre de 2007.

A pesar de que la apertura del nuevo Centro Penitenciario Brians 2 ha servido para descongestionar algunos centros, principalmente el de Hombres de Barcelona, si el ritmo de crecimiento se mantiene constante, el nuevo centro pronto superará su capacidad, para 1.500 personas. Por lo tanto, el problema de la masificación debe resolverse con reformas legislativas profundas y un modelo de ejecución penitenciaria menos restrictivo, como la aplicación de medidas penales alternativas.

El papel del ombudsman en la aplicación del Protocolo contra la tortura

El concepto de *malos tratos* integra tanto las actuaciones físicas y psíquicas sobre las personas como las condiciones de cumplimiento de las penas. Es aquí donde reside el concepto de *dureza penal*, que sería el conjunto de efectos nocivos que sufre una persona por el hecho de estar encarcelada. El grado de punición de la legislación penal española es de los más altos de Europa.

En 2006 entró en vigor el Protocolo facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, que establece un sistema de visitas a todos los centros de detención de los países firmantes. Los estados se han comprometido a designar *mecanismos nacio-*

nales de prevención para llevar a cabo las visitas. El Síndic ha propuesto a los gobiernos catalán y estatal y al Parlamento de Cataluña que las instituciones de los ombudsmen asuman esta función.

Quejas por malos tratos en Brians 1

A raíz de diferentes quejas de internos del Centro Penitenciario Brians 1 por malos tratos o rigor innecesario, el Síndic abrió una actuación de oficio. Para investigar los hechos, algunos miembros de la institución se desplazaron al centro en diferentes ocasiones.

El Síndic detectó, a partir de las entrevistas con los internos y de la información facilitada por el Departamento de Justicia, que no eran hechos puntuales, sino situaciones recurrentes de funcionarios en determinados servicios. En concreto, se trataba de conductas inapropiadas en la forma de efectuar los cacheos y su frecuencia, actuaciones y comentarios burlescos, amenazas, ocultación de datos y actitudes pasivas de otros funcionarios.

A pesar de que los hechos se denunciaron reiteradamente y de que tanto la dirección del centro como la Secretaría de Servicios Penitenciarios estaban al corriente de la situación, las investigaciones se obstruyeron debido a la dificultad probatoria por la presunción de veracidad de que goza el funcionario público.

Ante esta situación, el Síndic reclama un desarrollo legislativo urgente de la jurisdicción de vigilancia penitenciaria y estudia la apertura de una actuación de oficio para que el Parlamento catalán promueva una propuesta de iniciativa legislativa.



© Jordi Canyameres

Personas discapacitadas

Faltan medidas de accesibilidad

El cumplimiento de la normativa de accesibilidad es aún una asignatura pendiente de las administraciones catalanas, a pesar de que, según prevé la normativa, deberían haberse elaborado los planes de adaptación y supresión de barreras arquitectónicas antes del 4 de diciembre de 2008. Durante el 2007, el Síndic ha detectado que aún faltan medidas de accesibilidad y ha abierto dos actuaciones de oficio sobre el tema.

Una de las investigaciones se ha centrado en la supresión de barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad visual y la otra, más genérica, en el grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad por parte de las administraciones catalanas.

Lentitud del reconocimiento del grado de discapacidad

Igual que en el año anterior, el Síndic ha vuelto a incidir en la necesidad de reducir la duración de los procedimientos de reconocimiento de la discapacidad. Des de la institución se ha reconocido la determinación de la Administración, y en concreto del

Departamento de Acción Social y Ciudadanía, para resolver esta situación mediante algunas medidas concretas, como la ampliación de los equipos de personal que llevan a término la valoración. De todas formas, el Síndic ha querido formular algunas recomendaciones para que se cumplan los plazos máximos de resolución que impone la ley.

Así, ha recomendado al Departamento que lleve a cabo el incremento de personal propuesto y que realice un seguimiento periódico de su efectividad. También ha sugerido la introducción de mejoras organizativas en los equipos de valoración. Igualmente, ha recordado que la información que se facilite debe ser precisa, amplia y detallada. Finalmente, ha recomendado que haya coordinación entre los procesos de valoración de la discapacidad y de la dependencia. Por la respuesta dada desde Acción Social y Ciudadanía, el Síndic considera que se han aceptado la mayor parte de recomendaciones.

En cuanto a la revisión del grado de discapacidad, también se ha incidido en la importancia de que haya un reconocimiento previo y de que se realice un examen directo de la persona interesada.

Mujeres en situación de riesgo

Carencias de los procedimientos sobre violencia de género

El Síndic ha constatado que para erradicar la violencia de género —una problemática que últimamente ha adquirido una dimensión pública y muy mediática— la Administración ha establecido una red de servicios públicos asistenciales.

La tramitación y resolución de causas por violencia de género es poco ágil por la falta de medios personales y materiales disponibles en los juzgados de violencia de género, esto es, oficinas de asistencia, puntos de encuentro, gabinetes psicológicos especializados, etc. Además, sólo funcionan como exclusivos los juzgados de violencia sobre la mujer de Barcelona, hecho que supone que en el resto de partidos judiciales las denuncias por violencia de género sean asumidas por juzgados de primera instancia e instrucción.

Además de la lentitud excesiva en la gestión de los procedimientos, otra queja recurrente ha sido el trato del personal de los juzgados a las víctimas. El Síndic también ha abierto una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las casas de acogida para mujeres maltratadas.



© Josep Losada - Avui

Por un consenso social en la protección de la prostitución

La situación de irregularidad de la mayoría de prostitutas dificulta su acceso a las administraciones e instituciones públicas por miedo a ser deportadas o arrestadas. A pesar de que la prostitución no es ilegal en el Estado español tampoco está reconocida como actividad legal, de forma que existe un vacío legal referente a los intercambios económicos entre las prostitutas y los clientes, hecho que aún dificulta más su protección.

Consciente de la necesidad de proteger a uno de los colectivos más vulnerables y en mayor riesgo de exclusión social, en 2007 el Síndic ha abierto una actuación de oficio para fomentar el diálogo y el consenso social e institucional en torno a la prostitución.

DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

Las irregularidades en el proceso de admisión en las escuelas y las carencias respecto a la escolarización de 0 a 3 años han destacado en el ámbito de la educación. En cuanto a los ruidos, destaca el informe del Síndic sobre contaminación acústica, que ha servido de referencia para las administraciones.

También se ha abordado el planeamiento urbanístico y el acceso a la vivienda. En relación con los derechos sobre salud, se ha incidido en la atención de los enfermos mentales y se ha abordado la regulación y el acceso a las historias clínicas y la actuación del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Educación	670	452	6	1.128
Medio ambiente	905	507	6	1.418
Salud	898	337	9	1.244
Trabajo y pensiones	409	107	2	518
Tributos	633	242	4	879
Vivienda y urbanismo	1.324	635	1	1.960
Total	4.839	2.280	28	7.147

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 37,4 % del total en 2007. Las quejas han representado el 43,8% del total.



© Tomàs Abella

Educación

En el año 2007 se ha registrado un aumento de actuaciones sobre educación respecto a los años anteriores y se ha pasado de 835 en el año 2006 a 1.128. Las investigaciones realizadas por iniciativa propia (actuaciones de oficio) han pasado de 2 a 8.

Se han detectado dificultades para cumplir con algunos de los compromisos incluidos en el Pacto Nacional para la Educación. Entre éstos, destacan la aplicación de la sexta hora, la consolidación del servicio público educativo y la planificación educativa, que aún tiene como asignaturas pendientes los centros que funcionan en módulos prefabricados y la segregación escolar.

Más medidas para evitar los empadronamientos falsos

El proceso de admisión en las escuelas ha comportado 19 quejas, tanto por irregularidades cometidas por las familias, que alegan circunstancias falsas para obtener más puntos, como en relación con posibles fraudes por parte de los propios centros para alterar los resultados de las listas.

Enfermedades y empadronamientos falsos son algunas de las estrategias más recurrentes para evitar aquellos centros con mayor segregación escolar. En la investigación de

las quejas también se ha detectado que algunos ayuntamientos no aplican todos los medios disponibles para comprobar los empadronamientos o, ante la evidencia, omiten llevar a cabo ninguna actuación.

A pesar de que desde hace unos años el Departamento de Educación dispone de mecanismos preventivos para evitar estos fraudes, las irregularidades continúan existiendo y deberían ampliarse los requisitos para demostrar el domicilio real de residencia.

También se ha constatado que algunos centros no realizan correctamente la baremación de las listas para seleccionar la entrada de alumnos. En concreto se han recibido quejas sobre centros concertados en Manresa y en Premià de Mar, que se han podido resolver a partir de la intervención del Síndic y después de la revisión por la Inspección educativa.

Carencias en la escolarización de 0 a 3 años

Consciente de las carencias del sistema educativo de 0 a 3 años, el Síndic elaboró un informe extraordinario para analizar su situación. El estudio, que presentó al Parlamento en septiembre, abordaba la cantidad de la oferta, que a pesar de que en Cataluña es superior a la media del Estado, es aún insuficiente. También destacaba las desigualdades territoriales y sociales relacionadas con la accesibilidad.

En cuanto a la calidad, incidía en la falta de cumplimiento de algunos requisitos, como las ratios de alumnos y profesionales, y constataba carencias en las condiciones de trabajo del personal.

Dar continuidad, con mejoras, al Plan de creación de oferta escolar pública, fijar tasas de escolarización pública mínimas obligatorias e incorporar nuevos criterios de acceso con mayor peso sobre la renta fueron algunas de las propuestas del Síndic para hacer frente a estas carencias.

En el informe se proponía también una mayor regulación de las ludotecas y otros servicios que funcionan como guarderías, hecho en el que volvió a incidir en abril de 2008 a raíz de la muerte de un recién nacido en una ludoteca en el distrito de Horta-Guinardó de Barcelona, que destapó presuntas irregularidades en el funcionamiento del establecimiento.

Medio ambiente

El informe sobre contaminación acústica del Síndic, presentado a principios de año, se ha convertido en un documento de referencia para las administraciones sujetas a supervisión, especialmente los ayuntamientos, y para el propio Síndic a la hora de resolver las quejas vinculadas con esta problemática. El Síndic también ha detectado que es necesari-



ria una mayor proactividad de las administraciones en el ámbito de los residuos, los malos olores y las antenas de telefonía móvil. Además, ha abierto una actuación de oficio sobre el impacto de las palomas en la vida de las personas, que ha culminado con la aceptación de la resolución por parte de los ayuntamientos implicados.

Más control de las sirenas de los vehículos

Algunas de las quejas sobre ruidos más recurrentes se refieren a las molestias provocadas por determinados vehículos. Así, los ruidos de las sirenas de las ambulancias, especialmente alrededor del Hospital Clínic de Barcelona, zona en la que también está el cuartel de bomberos, han motivado una investigación del Síndic.

Además de firmar convenios de colaboración con diferentes asociaciones relacionadas con el transporte sanitario para regular la circulación de las ambulancias, el Ayuntamiento de Barcelona ha llevado a cabo diferentes actuaciones para combatir esta situación. Ha delimitado cinco zonas sensibles alrededor de los principales centros hospitalarios dentro de las cuales está prohibido el uso de los avisadores acústicos. También ha previsto sesiones de formación para los conductores de ambulancia o colocar pavimento sonoreductor en las vías próximas al Hospital Clínic, entre otros.

Desde la institución se ha recordado al consistorio otros aspectos en que hay que insistir. Así, debería extenderse la formación a los conductores de los vehículos de bomberos, establecer nuevos límites de emisión más bajos de las sirenas en horario diurno y conceder subvenciones para disminuir el nivel de ruido ambiental. También se ha recomendado que la Guardia Urbana realice un control específico de las sirenas durante un tiempo concreto.

Asimismo se han recibido quejas por los ruidos de determinados vehículos públicos que mantienen su motor en marcha cuando están parados, como autobuses y autocares, o como los taxis, que además tienen las emisoras de radio encendidas y los conductores hablan en voz alta a primera hora de la mañana y los días festivos.

Salud

Además de las listas de espera y el reconocimiento efectivo de los derechos y deberes del paciente, temas que se arrastran de años anteriores, en el 2007 el Síndic también ha incidido en la atención de los enfermos mentales. En concreto, ha iniciado diferentes actuaciones de oficio para evaluar la efectividad de la tutela integral de la salud de las personas con enfermedades mentales.

También ha abierto una actuación de oficio a raíz del aumento de la violencia y las agresiones al personal sanitario por parte de los pacientes y sus familiares, tanto en centros de atención primaria como en hospitales públicos. Después de investigar la situación, ha recomendado al Departamento de Salud que estudie cuáles son los puntos de posible conflicto, para poder tomar medidas, y que fomente la formación del personal para hacer frente a situaciones conflictivas.

Finalmente se han realizado visitas a centros de salud de algunas localidades para conocer sus retos y las mejoras que requieren.



Sugerencias para mejorar el trato en el ICAM

Después de recibir diferentes quejas, el Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el trato que los médicos evaluadores del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM) dispensan a los pacientes y a la toma en consideración de los dictámenes que también puedan aportar los propios pacientes.

En cuanto al trato humano que se dispensa en el ICAM, objeto de 17 quejas durante el 2007, el Síndic recordó al Departamento de Salud la necesidad de prestar a estas personas un trato considerado y deferente y de ofrecerles la máxima información sobre los procedimientos que les afectan, asegurando también que la información facilitada es comprensible.

Sobre la consideración de los informes o dictámenes aportados a los médicos del ICAM, el Síndic consideró, sin cuestionar en ningún momento la independencia técnica del ICAM, que deberían tenerse en cuenta todos los informes médicos y resultados de pruebas de que se pueda disponer, tanto los que aporta el paciente como los que el ICAM haya podido solicitar a sus consultores.

Intervención para garantizar el derecho de acceso a la historia clínica

A pesar de que el acceso a la historia clínica constituye un derecho básico del paciente o de las personas vinculadas a éste, el Síndic ha recibido algunas quejas por la vulneración de este derecho. La mayoría de éstas por parte de personas a quien se les denegó el acceso a la historia clínica de pacientes familiares que habían muerto. Gracias a la intervención del Síndic, después de estudiar el caso, se ha constatado que los centros hospitalarios han satisfecho la solicitud de la documentación.

También se ha abierto una actuación de oficio en relación con la creación de la historia clínica única por paciente que posibilite su uso compartido entre los diferentes centros asistenciales. El Síndic ha valorado positivamente las actuaciones llevadas a cabo en este campo por el Departamento de Salud; sin embargo, ha incidido en que debe agilizarse la aprobación del decreto de creación del programa de historia clínica compartida, medida que debería acompañarse de la financiación necesaria para extender el proyecto.

Trabajo y pensiones

Durante el 2007 se ha evidenciado el esfuerzo llevado a cabo por los poderes públicos para fomentar la ocupación. Destacan la Ley estatal para la regulación del régimen de las empresas de inserción laboral, el Real Decreto que regula el programa de ocupación con apoyo (dirigido al fomento del trabajo de las personas discapacitadas en el mercado ordinario) y las órdenes e instrucciones del Departamento de Trabajo de la Generalitat. Estas medidas han reforzado los mecanismos de inserción laboral de los colectivos más desfavorecidos.

Es preciso potenciar las empresas de inserción sociolaboral

A pesar de que el Gobierno catalán no tiene competencias en la gestión de las prestaciones de desempleo, sí las tiene en las políticas activas de ocupación, como el fomento y la formación ocupacional, y la intermediación en el mercado de trabajo. En este ámbito el Departamento de Trabajo ha continuado adoptando medidas para mejorar el funcionamiento de las políticas de la inserción laboral y ampliarlas a más destinatarios.

La actividad del Departamento de Trabajo, sin embargo, se ha cuestionado desde diferentes ángulos, según las quejas que se han recibido en la institución. Algunas relaciona-

das con la posible desatención de los desempleados, otras con los posibles perjuicios de los profesionales docentes del sector y finalmente sobre el uso del contrato de formación en el caso de los trabajadores jóvenes.

En cuanto a la situación que rodea a las empresas de inserción sociolaboral (hecho que ya denunció en 2006, cuando sugirió la regulación y el despliegue de las medidas de fomento y de desarrollo para estas empresas), el Síndic ha comenzado a trabajar en un estudio sobre el tema. El informe, que se presentará durante el 2008, quiere legitimar el desarrollo de las empresas de inserción a partir de diferentes determinantes de la pobreza, como la precariedad de la ocupación, la evolución del mercado inmobiliario o los cambios en los modelos familiares y de inmigración.

Pensiones insuficientes para la tercera edad

Pese a las revalorizaciones de las pensiones se han continuado recibiendo quejas porque aún resultan insuficientes, especialmente para las personas de la tercera edad. Muchas se han transferido al Defensor del Pueblo para que las tramite, ya que las pensiones de la Seguridad Social están gestionadas por el INSS, de competencia estatal. El Síndic ha insistido, además, en que las pensiones deberían ajustarse al salario mínimo interprofesional.

También se han recibido quejas relacionadas con las prestaciones de incapacidad permanente. Por una parte, por la falta de reconocimiento de esta condición, y por otra parte, por la disconformidad con la revisión del grado de incapacidad permanente.

Tributos

Reducción del canon del agua en casos de averías

La aplicación del canon del agua en supuestos de fugas ha sido el motivo de diversas quejas. También se han recibido quejas en relación con la obligación del transmitente de la vivienda de satisfacer el canon del agua mientras no se modifique el titular de la póliza y sobre la ampliación de los tramos de consumo de agua a las personas que sufren una discapacidad física.

En lo que concierne al primer supuesto, las quejas se producen porque, en caso de fugas, como el consumo es mayor, el canon que debe satisfacerse es muy elevado, ya que las tarifas del canon aumentan en función del uso. El Síndic considera, y así lo ha comunicado al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, que en estos casos aplicar el canon en función de tramos de consumo no fomenta el ahorro, que es el objetivo principal de esta medida. Por lo tanto, el canon no debería aplicarse cuando los interesados no hayan podido evitar una avería, a pesar de haber actuado con la diligencia necesaria y haber adoptado las medidas para minimizar sus efectos.

Urbanismo y vivienda

La tramitación parlamentaria de la nueva Ley del Derecho a la Vivienda y la firma del Pacto para la Vivienda han centrado el debate en torno al acceso a la vivienda durante el 2007. Un debate que ha venido acompañado por un informe extraordinario del Síndic sobre la situación de este derecho básico en Cataluña.

El acoso inmobiliario, el accidente del Carmel, las ayudas de acceso a la vivienda y a la rehabilitación también han marcado las actuaciones del Síndic relacionadas con la vivienda. En cuanto a urbanismo, se ha



abordado la situación de las urbanizaciones construidas en los años 60 y 70 y se ha planteado la necesidad de que la Administración se centre en valorar aspectos cualitativos del planeamiento urbanístico.

Indemnizaciones con intereses para los afectados del Carmel

El Síndic abrió una actuación de oficio para investigar las causas y consecuencias del accidente del Carmel a raíz de las obras de la línea 5 del metro de Barcelona. Entre las quejas más recurrentes de los vecinos afectados destacaban las relacionadas con los criterios para el abono de dietas e indemnizaciones, la urgencia de pisos y ayudas para los desalojados, la planificación de los derribos de los edificios afectados y las inspecciones para conocer el estado del resto de edificios.

Muchas de estas cuestiones iniciales se fueron solucionando a partir de la formalización de convenios. La mayoría de convenios, además, contenían una cláusula que otorgaba al Síndic la potestad de sugerir a la Administración cómo solucionar conflictos sobre contenidos concretos en caso de discrepancias entre las dos partes.

Justamente, a causa de un punto de conflicto en relación con los plazos de entrega de las indemnizaciones por parte de la Administración, el Síndic consideró que ésta debía abonar los intereses legales del dinero derivados de los retrasos en el pago de las indemnizaciones. Después de la intervención del Síndic, la Administración hizo efectivas las compensaciones e intereses pactados sin perjuicio para los interesados.

Propuestas para garantizar el derecho a la vivienda

Durante los años 2005 y 2006 el Síndic recibió un total de 339 quejas (132 el 2005 y 207 el año 2006) relativas a problemáticas relacionadas con la vivienda, 247 de las cuales se estudiaron para elaborar el informe extraordinario *El derecho a la vivienda: obstáculos y límites*, presentado al Parlamento a mediados de julio de 2007. El acceso y la adquisición (88 casos) y la conservación y el mantenimiento de la vivienda (85) centran la mayoría de reclamaciones.

Entre las conclusiones y recomendaciones más relevantes de este informe destaca que el derecho de la vivienda es de carácter básico, imprescindible para el desarrollo integral de la persona. Según el Síndic, para garantizar el ejercicio de este derecho, es preciso disponer de más suelo al alcance, más vivienda social y mayores dotaciones financieras, y es en este objetivo en el que debe concertarse la actividad pública y privada.

La concertación de la actividad pública y privada debería incluir los siguientes protagonistas: el Gobierno de Cataluña, los ayuntamientos, el sector financiero, las entidades sociales y el conjunto de operadores jurídicos (abogados, notarios, registradores y jueces) para eliminar los obstáculos en el ejercicio del derecho a la vivienda.

OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES

El Síndic ha constatado que la falta de respuesta de las administraciones es uno de los principales motivos de queja y ha reiterado que el silencio administrativo vulnera los principios de la buena administración. Los atrasos a la hora de responder conflictos también continúan siendo una práctica habitual.

En cuanto a consumo, el año 2007 ha estado marcado por el apagón eléctrico en Barcelona del mes de julio y las incidencias en el servicio de Renfe. También se ha abierto una actuación de oficio con el objetivo de visitar diversas comisarías de la policía autonómica y local.



© Sandra García - Síndic

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Derecho a una buena administración	3.196	1.178	14	4.388
Derechos de los consumidores	3.167	415	7	3.589
Derechos lingüísticos	127	37	6	170
Derechos de participación	43	9	--	52
Libertad, seguridad y Administración	1.228	310	6	1.544
Cultura y universidades	66	8	--	74
Total	7.827	1.957	33	9.817

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 51,4% del total en el 2007. Las quejas han representado el 37,5% del total.

Derecho a una buena administración

Dadas las numerosas quejas sobre el silencio de las administraciones ante las peticiones de los ciudadanos, el Síndic ha insistido en que éstas deben cumplir con el deber de responder legalmente a las demandas y solicitudes de información.

También se ha detectado una posible vulneración de derechos en materia de procedimiento sancionador de tráfico. Así, diversas personas han formulado quejas sobre sanciones sin pruebas suficientes o prácticas incorrectas de las notificaciones.

El acoso psicológico en el trabajo, una infracción

El Síndic ha elaborado un estudio detallado sobre el acoso psicológico en las administraciones públicas catalanas. El informe, surgido a raíz de diferentes quejas de trabajadores de la Generalitat y de la Administración Local, contiene una serie de recomendaciones.

Así, según el Síndic, este fenómeno debe tener una perspectiva integral y debe tratarse desde cuatro vertientes clave: preventiva, conceptual, procedimental y sancionadora. Debería estar tipificado como infracción en las administraciones públicas catalanas, ya que la legislación actual no regula suficientemente todos los supuestos de acoso.

Los convenios y acuerdos de funcionarios también deben situarlo en el marco de la prevención de riesgos laborales, ya que implica un riesgo psicosocial grave. Además, cabe prever un protocolo de actuación que fije cómo deben actuar tanto la víctima, como los representantes del personal y la administración implicada ante una denuncia.

La Diputación de Barcelona acepta dar acceso a datos del archivo

Una señora presentó una queja porque la Diputación de Barcelona le había desestimado una solicitud de consultar personalmente unos datos del Archivo Histórico de la Maternidad. En concreto, quería información sobre un familiar para elaborar el árbol genealógico. A pesar de que la Diputación le facilitó parte de la información, para acceder directamente a los datos del archivo, le solicitaron una autorización personal porque se trataba de datos de carácter personal.

Después de investigar el caso y solicitar información a ambas partes, el Síndic sugirió a la Diputación que rectificase su decisión de acuerdo con lo establecido por la normativa que regula el ejercicio del derecho de acceso a los documentos. Según ésta, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos que forman parte de procedimientos administrativos cerrados. Finalmente la Diputación aceptó la recomendación del Síndic.

Derechos de los consumidores

El convenio firmado con Telefónica ha sido el primero de un conjunto de acuerdos que el Síndic tiene previsto suscribir con diferentes empresas prestadoras de servicios básicos, ya que el nuevo Estatuto le otorga la competencia para supervisar su actuación. La valoración del funcionamiento de este primer convenio ha sido muy positiva, a pesar de que aún existen ciertas carencias en la prestación del servicio universal de telefonía.

Las gestiones previas con otras compañías para la firma de convenios similares ya se están llevando a cabo. Entre éstas, Gas Natural, el grupo Agbar y Fecsa-Endesa.



© Jordi Canyameres

El 2007 también se ha abierto una actuación de oficio sobre el funcionamiento de las oficinas municipales y comarcales que operan en el ámbito de consumo y un informe sobre el agua.

Se debe compensar a los afectados por las incidencias de Renfe

La actuación de oficio iniciada en el 2006 en relación con los constantes retrasos, averías, y aglomeraciones del servicio de la red ferroviaria de cercanías Renfe ha continuado, e incluso se ha intensificado durante el 2007. La supresión parcial del servicio de las líneas C2, C7 y C10 de cercanías, que también ha afectado a trenes de medio y largo recorrido, ha constatado las problemáticas ya apuntadas por el Síndic en la resolución del 2006.

Las numerosas quejas recibidas en relación con este incidente han evidenciado afecta-

ciones muy diversas, como falta de descanso nocturno, gastos por la contratación de cuidadores de niños y de abuelos o la necesidad de recuperar horas en el trabajo, entre otras muchas.

Ante esta situación, el Síndic ha considerado, en primer lugar, que es necesaria una explicación, pública y transparente sobre los motivos por los que se paró la inversión en la estructura ferroviaria de Cataluña. También es preciso que las partes responsables asuman las responsabilidades técnicas y constructivas y que se evalúen los perjuicios materiales y morales que se han ocasionado.

En este sentido, el Síndic, que ha trasladado estas consideraciones a Renfe, Adif, el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y el Defensor del Pueblo, ha insistido en que se debe compensar a los afectados para recuperar la confianza en la buena

administración.

Adecuada respuesta de Fecsa-Endesa ante la apagada de julio

El desplome de un cable de alta tensión el 23 de julio de 2007 provocó la interrupción del suministro eléctrico en nueve distritos de la ciudad de Barcelona y cuatro municipios del área metropolitana.

El incidente provocó daños y perjuicios a comerciantes y particulares. Además, muchos vecinos sufrieron el ruido, el calor y el humo que desprendían los grupos eléctricos que se instalaron provisionalmente.

El Síndic abrió una actuación de oficio para analizar los hechos y supervisar el proceso de resarcimiento de los afectados. De esta investigación extrajo diferentes conclusiones. Constató la fragilidad de la red eléctrica en Barcelona, por lo que es necesario que la Administración mantenga un control de la prestación del servicio y asegure su condición de derecho universal.

También evidenció que hubo una adecuada respuesta por parte de la empresa Fecsa-Endesa ante los afectados. Seguramente por ello, después de fijar las indemnizaciones, se recibieron muy pocas quejas sobre el tema.

Derechos lingüísticos

Quejas por discriminar el catalán en la Administración de Justicia

Durante el 2007 el derecho de opción lingüística en los juzgados ha sido motivo de diferentes quejas y tres actuaciones de oficio. Según el Estatuto todo el mundo tiene derecho a utilizar la lengua oficial que elija en las relaciones con la Administración de justicia, el Ministerio Fiscal, el notariado y los registros públicos. También tiene derecho a recibir toda la documentación oficial emitida en Cataluña en la lengua solicitada. Por ello, el personal al servicio de la Administración de justicia debe tener un conocimiento adecuado y suficiente de las lenguas oficiales.

Una de las actuaciones de oficio se ha abierto a raíz de la negativa del Registro Civil de Badalona de celebrar un matrimonio en catalán. La otra, debido a la resolución de la jueza del Registro Civil de Vilafranca del Penedès que declaraba nulos los asentamientos efectuados en catalán en los libros de registro de dos juzgados de paz. Y finalmente, también se ha analizado la actuación de la magistrada del Caso Isanta, que presuntamente había obligado a un testigo a declarar en castellano.

En todas estas investigaciones, así como en la gestión de las quejas, el Síndic ha recordado que cabe esmerar todos los esfuerzos al alcance del poder judicial para impedir la vulneración de los derechos lingüísticos.

Libertad, seguridad y Administración de justicia

Los retrasos en la tramitación de procedimientos son el principal motivo de queja en materia judicial. Además de esta situación, relacionada con la falta de medios personales y materiales, también han surgido reclamaciones por instalaciones deficientes, el mal trato dispensado por parte de los funcionarios y un funcionamiento deficiente de los registros civiles.

En cuanto a la seguridad ciudadana, han destacado las quejas por el tiempo de espera excesivo para presentar una denuncia y por la inexistencia de hojas de reclamación en las comisarías de los Mossos d'Esquadra.

También se ha abierto una actuación de oficio con el objetivo de visitar algunas comisarías de policía de Cataluña y destacar los aspectos más relevantes sobre su funcionamiento. Las visitas continuarán durante el 2008. Se evidencia la necesidad de formar en la práctica a los nuevos agentes que se incorporan al cuerpo.





© Miguel Ángel Chazao

Investigación de los malos tratos en la comisaría de Les Corts

Dadas las informaciones aparecidas en los medios de comunicación sobre las posibles agresiones ocurridas en la Comisaría de Les Corts de Barcelona, el Síndic abrió una actuación de oficio.

El Departamento de Interior envió un informe de los hechos ocurridos y el estado de las investigaciones en que explicaba que, a raíz de diversas denuncias sobre malos tratos, se tomó la decisión de instalar una cámara oculta en la zona de cacheos de la comisaría. Esta cámara registró la actuación policial con presuntos malos tratos, de los

cuales se informó a la Fiscalía, que dieron lugar a procedimientos judiciales. Los agentes implicados fueron suspendidos de funciones de manera cautelar.

Posteriormente el Síndic tuvo conocimiento de que los agentes se habían reincorporado al servicio, aunque en otra destinación. La institución decidió dejar abierta la actuación de oficio para poder actuar con diligencia si se dan otros casos de características similares.

PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

El nivel de conocimiento del Síndic aumenta un 10% en un año

Gracias a la difusión para dar a conocer al Síndic, el porcentaje de conocimiento de la institución que tienen las personas de Cataluña mayores de 18 años se ha incrementado en 10 puntos durante el 2007.

El estudio, realizado durante el último trimestre del año, ha puesto de manifiesto que tres de cada cuatro encuestados (un 63%) conoce al Síndic de Greuges. A pesar de ello, también se ha detectado que aún queda mucho por hacer para llegar a ciertos grupos de población y para dar a conocer mejor la labor y la misión de la institución.

Quejas por videoconferencia desde 10 localidades

Desde febrero de 2007 el Síndic dispone de un nuevo sistema de presentación de quejas: la videoconferencia. El servicio, en la línea de la institución de acercarse al máximo a todas las comarcas catalanas, se activó, en esta primera fase, en 10 localidades distribuidas estratégicamente: Figueres, Girona, La Seu d'Urgell, Lleida, Manresa, Reus, Tarragona, Tortosa Tremp y Vic.

Para poder aprovechar los recursos existentes se firmó un convenio con el Colegio de



Las presentaciones territoriales del Informe abordaron las situaciones propias de cada zona.

Abogados de Cataluña, que permite realizar las videoconferencias desde las sedes de ocho colegios de abogados. En una segunda fase se prevé ampliar este servicio a más localidades.

Presentaciones del Informe anual en Tarragona, Lleida y Girona

Como ya se hizo en el 2006 con dos presentaciones de carácter sectorial del Informe anual a colectivos de la tercera edad y de infancia, en el 2007 se llevaron a cabo nuevas presentaciones del Informe, aunque en esta ocasión tuvieron carácter territorial. Coincidiendo con el día de desplazamiento de la oficina del Síndic, las presentaciones se realizaron en Tarragona, Lleida y Girona.

Dirigidas especialmente a organizaciones y entidades sociales, estos encuentros han servido para mantener un diálogo directo con los representantes del tejido asociativo de cada territorio. En las presentaciones, se incidió en las problemáticas propias de cada zona que aparecen en el Informe.

Durante el 2008 está previsto repetir la iniciativa. Esta vez las presentaciones se realizarán en Badalona, Les Borges Blanques, Banyoles y Reus.

© Síndic



© Sandra García - Síndic

El Foro de Derechos Ciudadanos reunió a diversas personalidades del mundo de la cultura, que debatieron sobre el papel de los defensores.



© Sandra García - Síndic

Organización de las Jornadas de Coordinación de Defensores

La 22ª edición de las Jornadas de Coordinación, en las que participaron todos los defensores autonómicos del Estado y el Defensor del Pueblo, tuvo lugar en Barcelona del 22 al 24 de octubre, bajo la organización del Síndic. El tema monográfico de esta edición fue “La defensoría y su utilidad”, planteada desde diversos ámbitos concretos: educación, servicios sociales y sanidad.

Las Jornadas se estructuraron en tres mesas redondas, introducidas por tres profesores universitarios: Fabiola Mota, profesora de Ciencia Política de la Universidad de Murcia; José Vicente Gómez, profesor titular de Ciencia Política de la Universidad Complutense de Madrid y Joan Subirats, catedrático de Ciencia Política de la Universidad Autónoma de Barcelona. La conferencia marco fue a cargo de Gabrielle Kuckso-Stadlmyer, catedrática de la Universidad de Viena, que presentó un análisis comparativo de las instituciones de ombudsman en Europa.

También hubo una mesa redonda sobre acoso escolar en la que diferentes defensorías presentaron estudios e informes propios realizados sobre esta problemática.

En el marco de las Jornadas tuvo lugar la sexta edición del Foro de Derechos Ciudadanos, que consistió en dos mesas redondas abiertas al público. La primera contó con ponentes representantes de Cruz Roja, Cáritas, Sevilla Acoge y el Colegio de Abogados de Barcelona. La segunda estuvo protagonizada por diferentes escritores e intelectuales de renombre: Luisa Etxenique, Javier Marías, Carme Riera, Manuel Rivas y Aitana Sánchez Gijón, como moderadora.

El Síndic acoge la Reunión Anual de ENOC

En septiembre de 2007 el Síndic organizó la onceava edición del encuentro que cada año lleva a cabo ENOC (European Network of Ombudspersons for Children), red europea de defensores para la infancia.

Con un centenar de participantes, la reunión giró en torno al apoyo a los niños con necesidades especiales y contó con presentaciones de las instituciones de Croacia, Irlanda, Madrid, Escocia y Gales. Además, intervinieron ponentes externos representantes de UNICEF y del Comité de Naciones Unidas para los Derechos de la Infancia. También se organizaron talleres sobre diversos temas.

Finalmente se presentó una declaración sobre los derechos de los niños y de los adolescentes que sufren discapacidades y se nombró al adjunto al síndic para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal, como presidente de ENOC. En calidad de este cargo, que ejercerá hasta la reunión del 2008, Bonal ha participado en diferentes actos internacionales, como la Segunda Reunión Global de Instituciones Independientes de Derechos Humanos para la Infancia, que tuvo lugar en la sede de la ONU en Nueva York a finales del 2007.



© Sandra García - Síndic

Las Jornadas de Coordinación abordaron la utilidad de las defensorías.



Un centenar de personas participó en la reunión anual de ENOC, que el Síndic organizó en Barcelona.

Actividades del Instituto Internacional del Ombudsman

Como director de la Junta Directiva Europea del IOI (Instituto Internacional del Ombudsman), el Síndic, Rafael Ribó, que también es miembro de la Junta Directiva Mundial, ha participado en diferentes reuniones de este organismo.

Ha asistido a las tres reuniones de la Junta Directiva Europea, en Barcelona, Atenas y Estrasburgo y en la Reunión Anual de la Junta Mundial, organizada en Australia en noviembre. Durante este encuentro la Junta Mundial asignó al Síndic Ribó la misión de presidir un comité sobre regionalización. También se le encargó que explorase la colaboración con el Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de la Infancia para promover el establecimiento de instituciones de ombudsman en los países donde no existe.

Asamblea de la AOMF y Encuentro de defensores del Mediterráneo

La Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía (AOMF) organizó el V Congreso y Asamblea General en la ciudad africana de Bamako (Mali) en diciembre de 2007, con la participación del Síndic Ribó. El congreso tenía por título "El Ombudsman, garante del equilibrio entre los derechos colectivos e individuales".

Por su parte, el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales, Matias Vives, participó, en noviembre, en el Primer Encuentro de Defensores del Área del Mediterráneo, que tuvo lugar en Rabat y que reunió a una cincuentena de representantes de diversas instituciones de la zona. El encuentro, que concluyó con la Declaración de Marruecos, se repetirá en el año 2008 en Marsella.

Visita a Irlanda y participación en el Seminario del Defensor Europeo

Rafael Ribó visitó el Ombudsman de Irlanda y el de Irlanda del Norte para conocer el funcionamiento de las dos instituciones. En las reuniones con los titulares, Emily O'Reilly y Tom Frawley, respectivamente, trató diferentes temas, como el acceso de la ciudadanía a la institución, la carta de servicios, y sus competencias en diversos ámbitos.

El Síndic también recibió la visita del Proveedor de Justicia de Portugal, del defensor penitenciario de la República Argentina, de representantes de la Defensoría Penal de Chile y de la defensora de la provincia argentina de Córdoba.

También tuvo lugar el Seminario de Defensores Nacionales de la Unión Europea, organizado por el Defensor del Pueblo Europeo. El Síndic Ribó participó en calidad de representante de los defensores autonómicos del Estado español.

Colaboración con los defensores locales y universitarios

Durante el 2007 han sido nombrados en Cataluña tres nuevos defensores locales, los de Viladecans, Arenys de Munt y Sant Cugat del Vallès, con lo cual ya existen un total de 38. Con la mayoría el Síndic tiene suscritos convenios de colaboración que están funcionando de una forma más que correcta.

También se ha seguido aplicando el Convenio suscrito con la mayoría de defensores universitarios de Cataluña. Según éste, a las personas que se dirigen a la institución se les informa de que pueden presentar la queja ante el defensor universitario.

Tanto defensores locales como universitarios se han dirigido al Síndic en diferentes ocasiones para solicitar opinión o apoyo jurídico sobre alguna actuación.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Durante el 2007 el Síndic ha dado un nuevo impulso a los proyectos de cooperación internacional, actividad que lleva a cabo desde 1999 y a la que destina actualmente un 0,7% del presupuesto anual. Además, recibe ayudas de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) y de algunas organizaciones internacionales, que cofinancian determinados proyectos.

Protección de los menores maltratados en Bosnia-Herzegovina

En 2007 se ha seguido trabajando en la segunda fase del proyecto de cooperación en Bosnia-Herzegovina, cofinanciado por la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), y con el apoyo de la ONG Balkan Human Rights Network (Red Balcánica de Derechos Humanos). Esta fase tiene como finalidad coordinar las actuaciones de todas las instituciones implicadas en la prevención o investigación de malos tratos a menores a través de la firma de un protocolo básico de actuaciones.

Una delegación bosnia visitó al Síndic en julio con el objetivo de establecer los principios generales de este protocolo marco a

partir de la experiencia del protocolo similar aplicado en Cataluña. Aprovechando la estancia en Barcelona, el grupo de trabajo también visitó el Departamento de Acción Social y Ciudadanía.

En noviembre tuvo lugar un segundo encuentro en la localidad de Vlasic, en el que participaron miembros del equipo del Síndic y del grupo de trabajo bosnio y analizaron las propuestas de la subcomisión de redacción nombrada durante la visita a Barcelona. El texto definitivo se ha terminado durante el 2008 y está previsto que el protocolo se firme durante la primavera de este año.

Resultados de la implantación de la asistencia jurídica gratuita en Serbia

Durante el 2007 se han presentado los resultados conseguidos después de años de trabajo en el marco del proyecto de establecimiento de la asistencia jurídica gratuita en Serbia. Con la financiación mayoritaria de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), este proyecto ha consistido en la creación de servicios gratuitos de orientación jurídica y de turno de oficio en diferentes localidades serbias.



© Sandra García-Síndic

Visita de una delegación serbia a la sede del Síndic en el marco de uno de los proyectos de cooperación.

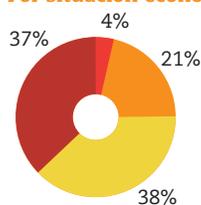
DATOS ESTADÍSTICOS GLOBALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA EN SERBIA

AÑO 2003 - AÑO 2006

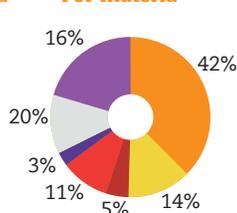
SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

12.462 personas atendidas Hombres 54%
Mujeres 54%

Por situación económica



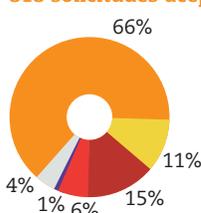
Por materia



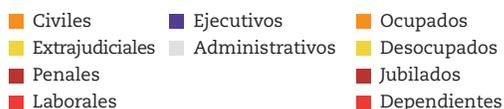
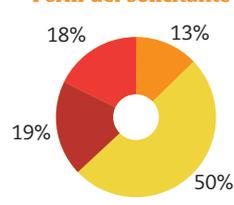
TURNO DE OFICIO

818 solicitudes recibidas Hombres 36%
Mujeres 64%

818 solicitudes aceptadas



Perfil del solicitante



Los resultados, presentados por el Síndic Rafael Ribó, en junio, en Belgrado, y según los cuales más de 16.000 personas se han beneficiado de la asistencia jurídica gratuita desde el 2003, evidencian la viabilidad y el éxito del proyecto. De las personas beneficiadas, 15.641 lo fueron del servicio de orientación jurídica, y 898 del de turno de oficio. La mayoría son desempleados y jubilados.

Desde mediados de 2007 ya se está trabajando en el establecimiento de este servicio en la provincia autónoma de Vojvodina y en su institucionalización en todo el territorio de Serbia.

Apoyo al Ombudsman de Serbia

El Síndic firmó en septiembre un convenio con la Misión de la OSCE en Serbia (Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa) para llevar a cabo, durante el 2008, actividades de apoyo a la nueva institución del Ombudsman de Serbia.

Entre estas actividades destacan las visitas de estudio a Barcelona del Ombudsman serbio y de otros miembros de su equipo, la estancia de un experto internacional en el

Ombudsman de Serbia durante cuatro meses, iniciativa que ya se está llevando a cabo desde abril de 2008, y la organización de cinco conferencias en Serbia para divulgar la función de la institución.

Misión en Jordania y en Senegal

Como miembro de la Junta Directiva de la Región Europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), Rafael Ribó se trasladó a Jordania a principios de 2007 para asesorar en el proceso de establecimiento del Ombudsman en este país. A raíz de este primer contacto y invitados por el propio Síndic, una delegación jornada visitó Cataluña posteriormente para familiarizarse con el sistema judicial y la labor del Síndic.

Ribó también aprovechó la reunión de la Asociación de Mediadores y Ombudsmen de la Francofonía (AOMF) en Mali para impulsar un proyecto de colaboración con el Ombudsman de Senegal. El proyecto permitirá al personal de esta institución africana realizar estancias de formación en la sede del Síndic en Barcelona y en las de los Ombudsmen de Valonia y Luxemburgo.



El Síndic de Greuges de Catalunya es miembro de:

IOI (Instituto Internacional del Ombudsman)

FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

AOMF (Asociación de mediadores y ombudsman de la francofonía)

ENOC (Red Europea de Ombudsman para la Infancia)

También participa en:

Red de Defensores de la Unión Europea

Mesa Redonda de Defensores del Consejo de Europa

Encuentros de defensores del área del Mediterráneo

Síndic de Greuges de Catalunya

Josep Anselm Clavé, 31

08002 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

