

## **Nota prensa**

**16 de febrero de 2009**

# **El Síndic reclama el cumplimiento de plazos y más medios en políticas sociales dirigidas a los colectivos más desfavorecidos**

---

El Síndic de Greuges de Catalunya ha reclamado a las administraciones que pongan más atención, medios personales y recursos financieros en la aplicación de las políticas sociales. Durante la entrega del Informe 2008 al Parlamento, el síndic Ribó también ha pedido más celeridad y coordinación de todos los servicios implicados.

Ribó ha puesto como ejemplos las deficiencias en la gestión de la aplicación de la Ley de la dependencia, los retrasos en el reconocimiento y el abono posterior de la renta básica de emancipación y los retrasos en los planes de supresión de barreras arquitectónicas.

### **La aplicación de la Ley de la dependencia**

Durante el 2008 se han recibido 528 quejas relacionadas con la aplicación de la Ley de la dependencia. Un 76% de las 528 quejas recibidas corresponden a personas con discapacidad y un 24%, a ancianos. Los motivos de queja principales han sido los atrasos en la elaboración del programa individual de atención (PIA) (28,65) y en la valoración de la situación de dependencia (27,27%), seguidos por los atrasos en el cobro de las prestaciones (15,91%).

Los retrasos en la resolución de los procedimientos, la insuficiencia de información que se facilita a las personas interesadas, y la falta de criterios y de instrumentos para hacer una gestión unitaria de los expedientes y el seguimiento de los casos son algunas de las carencias detectadas.

Durante los últimos meses la mayoría de quejas hacen referencia a los retrasos en la aprobación del programa individual de atención (PIA) y en el pago de las prestaciones. El Síndic insiste en la necesidad de que se arbitren las medidas organizativas oportunas –reforzando las unidades o los servicios que asumen su gestión –para corregir estos retrasos.

### **Retrasos en el reconocimiento y el abono posterior de la renta básica de emancipación**

Cabe destacar el número de quejas presentadas por la lentitud en la tramitación del reconocimiento de la renta básica de emancipación y en el pago de esta ayuda una vez reconocido. En muchos casos, la lentitud ha venido motivada por la dificultad de corregir errores de las solicitudes, ya que la gestión de estas ayudas es compartida por el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda y el Ministerio de la Vivienda. Con todo, el Síndic ha

sugerido que se dé una diligencia especial a la tramitación de las solicitudes que ya hace meses que están atrasadas y paralizadas por problemas técnicos ajenos a la persona interesada, que no puede entender por qué los problemas y los errores internos no se resuelven de una forma más ágil.

### La accesibilidad de las personas con discapacidad

El Síndic no puede dejar de llamar la atención sobre la necesidad de la progresiva adaptación y ejecución de medidas que faciliten la movilidad y alienta a las administraciones a incluir medidas para facilitar la accesibilidad a las agendas políticas.

A principios de diciembre finalizó el plazo máximo de quince años para elaborar y ejecutar los planes de supresión de barreras arquitectónicas previsto en la ley. Aun así, las condiciones generales de accesibilidad en los municipios de Cataluña se encuentran aún muy lejos de los mínimos deseables para conseguir que las personas con discapacidad puedan moverse con autonomía en la sociedad.

El Síndic ha recibido quejas de problemas de accesibilidad en el ámbito local y también de diferentes operadores de transportes públicos.

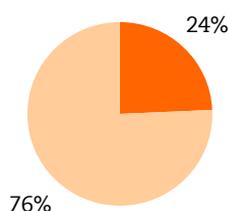
### Las actuaciones del Síndic aumentan un 8,8% respecto al 2007 y casi cuadruplican las del 2004

Las actuaciones del Síndic durante el año 2008 han aumentado un 8,8% respecto al año anterior. En total han sido 23.710 actuaciones, distribuidas entre 5.610 quejas (23,66%), 97 actuaciones de oficio (0,41%) y 18.003 consultas (75%). Con respecto al año 2004, el aumento del número de actuaciones ha sido del 259,5%, o sea, por cada actuación que se hacía en 2004, en el 2008 se han hecho 3,5.

Si se suma el número de personas que formulan las quejas (12.397), colectivas e individuales, con el de las consultas recibidas —considerando las consultas de carácter unipersonal— se puede afirmar que el Síndic ha atendido a 30.400 personas durante en el 2008.

#### Actuaciones 2008

■ Queja	5.610	23,66%
■ Actuación de oficio	97	0,41%
■ Consulta	18.003	75,93%
<b>Total</b>	<b>23.710</b>	<b>100,00%</b>



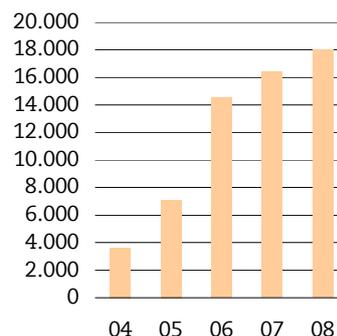
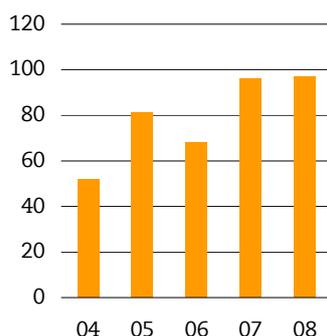
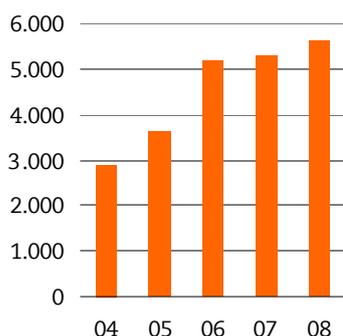
■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

■ **Actuación de oficio (AO):** investigación a iniciativa del Síndic que se realiza cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

■ **Consulta (C):** acción que realizan las personas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si es susceptible de presentar una queja, se informará a la persona de cómo realizarla, y si no lo es, se le indicará donde informarse o solucionar el asunto.

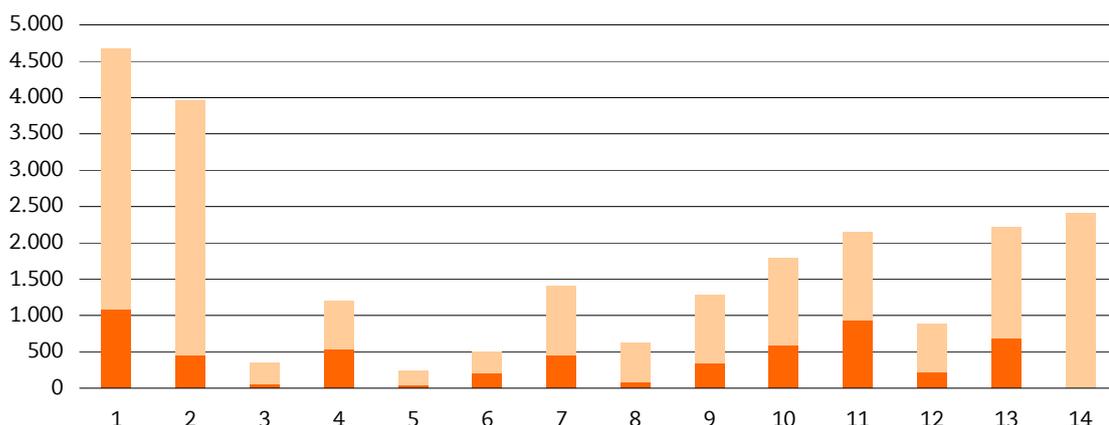
## Evolución de las actuaciones en los últimos cinco años

	2004	2005	2006	2007	2008
■ Queja	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610
■ Actuación de oficio	52	81	68	96	97
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003
<b>Total</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>	<b>23.710</b>



## Actuaciones por materias

	■ Actuación de oficio		■ Queja		■ Consulta		Total	
Administración pública y								
1 derechos	14	14,43%	1.080	19,25%	3.586	19,92%	<b>4.680</b>	19,74%
2 Consumo	9	9,28%	444	7,91%	3.511	19,50%	<b>3.964</b>	16,72%
3 Cultura y lengua		0,00%	50	0,89%	295	1,64%	<b>345</b>	1,46%
4 Educación	11	11,34%	523	9,32%	676	3,75%	<b>1.210</b>	5,10%
5 Inmigración		0,00%	47	0,84%	194	1,08%	<b>241</b>	1,02%
6 Infancia y adolescencia	20	20,62%	187	3,33%	290	1,61%	<b>497</b>	2,10%
7 Medio ambiente	9	9,28%	444	7,91%	956	5,31%	<b>1.409</b>	5,94%
Relaciones laborales y								
8 Pensiones	4	4,12%	79	1,41%	540	3,00%	<b>623</b>	2,63%
9 Salud	14	14,43%	332	5,92%	940	5,22%	<b>1.286</b>	5,42%
Seguridad ciudadana y								
10 justicia	8	8,25%	591	10,53%	1.197	6,65%	<b>1.796</b>	7,57%
11 Servicios sociales	3	3,09%	929	16,56%	1.217	6,76%	<b>2.149</b>	9,06%
12 Tributos	3	3,09%	223	3,98%	664	3,69%	<b>890</b>	3,75%
13 Urbanismo y vivienda	2	2,06%	681	12,14%	1.530	8,50%	<b>2.213</b>	9,33%
13 Privadas o inconcretas	-	-	-	-	2.407	13,37%	<b>2.407</b>	10,15%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>5.610</b>	<b>100%</b>	<b>18.003</b>	<b>100%</b>	<b>23.710</b>	<b>100%</b>



Como en años anteriores, el área de administración pública y derechos, que agrupa, entre otros, las actuaciones sobre procedimiento administrativo, función pública o la participación en asuntos públicos, es la que ha concentrado un número más elevado de quejas (19,25%) y consultas (19,92%).

La aplicación de la Ley de la dependencia ha hecho que el ámbito de servicios sociales haya sido el segundo del que se han recibido más quejas (16,56%), seguido de urbanismo y vivienda (12,14%) y de seguridad ciudadana y justicia (10,53%).

En cuanto al grado de aceptación de las resoluciones que ha emitido el Síndic durante el año 2008, en un 78,59% han sido aceptadas totalmente y en un 7,95% parcialmente.

## **Temáticas significativas de las quejas recibidas el año 2008**

**El Síndic constata el incremento del ejercicio de los derechos por parte de los consumidores y recuerda las nuevas previsiones estatutarias que le permiten intervenir en temáticas de las empresas privadas que prestan servicios de interés general**

### **Consumo**

#### **Los convenios y la colaboración con las grandes empresas de servicios**

Durante el 2008, el Síndic ha firmado convenios con empresas privadas y públicas que son **prestadoras** de servicios de interés general. A estas alturas ya se han firmado con Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya, Gas Natural, Fecsa ENDESA y Telefónica, este último firmado en 2007.

Gracias a los convenios se agiliza la tramitación de las quejas y se explicita la voluntad de estas empresas de acogerse a la supervisión del Síndic como muestra clara de transparencia y buen gobierno.

### **La definición de la banda ancha en Internet como servicio universal**

El Síndic constata que se avanza muy lentamente en la definición del acceso en Internet por banda ancha como parte del servicio universal en el marco de las telecomunicaciones.

La regulación como servicio universal, básico y esencial permitiría a todo el mundo, con independencia de donde trabajase o residiese, acceder a una conexión de banda ancha a precios asequibles y con una mejor protección en la accesibilidad y la calidad en el servicio. También abriría la puerta a mejorar la regulación específica y a poner fin a muchos de los abusos que están sufriendo hoy los usuarios de estos servicios en manos de las compañías suministradoras.

Se sigue constatando que no se cumplen los plazos para permitir el acceso de los pequeños núcleos habitados de zonas rurales a la banda ancha con igualdad de condiciones que el resto de Cataluña. También hay zonas metropolitanas que aún tienen dificultades a la hora de acceder a Internet a la velocidad adecuada.

### **Educación**

#### **Los déficits en la planificación de la oferta educativa**

La saturación de la oferta y la provisión insuficiente de plazas escolares han provocado la asignación de plazas a alumnos fuera de sus zonas de influencia o a escuelas alejadas de los domicilios familiares, ampliaciones de ratios, de grupos y de centros una vez acabada la preinscripción. Las quejas presentadas relatan problemas de saturación de la oferta o de falta de provisión suficiente de plazas.

Los problemas de planificación se añaden a la dilación en el inicio de las obras de construcción de nuevos centros (o de rehabilitación y mantenimiento de los antiguos) de todas las escuelas e institutos ubicados en condiciones de provisionalidad y que tienen que usar aularios prefabricados. Estas dilaciones en los procesos constructivos no contribuyen a garantizar la calidad del sistema educativo público, ya que con demasiada frecuencia se utilizan como aula espacios no pensados para estos usos. Hay problemas de espacio y a menudo estos espacios son de mínimos, con patios sin equipamientos deportivos o número de baños insuficiente en relación con el número de alumnos. Estas condiciones precarias tienen un segundo impacto negativo en el comportamiento de la demanda en los procesos de admisión y acentúan los problemas de segregación escolar, como quedó reflejado en el informe extraordinario sobre esta cuestión presentado al Parlamento el mes de mayo de 2008. Además, el Síndic constata que no se cumplen los compromisos adquiridos sobre construcciones de centros.

### **Niños**

#### **La sobreocupación de los centros de menores**

La saturación de muchos centros de menores genera a la vez dificultades para asignar recursos adecuados a las necesidades de los niños y para garantizar la calidad de atención necesaria. La creación de nuevas plazas durante el 2008 no ha sido suficiente para parar esta tendencia. El cierre de algunos centros y

la presión por el número de niños tutelados han continuado manteniendo muchos centros residenciales de acción educativa (CRAE) y centros de acogida al límite de su capacidad. Ésta sobreocupación es especialmente alarmante en algunos centros, donde la necesaria intimidad queda comprometida por el número de niños que tienen que dormir juntos en cada habitación y por el hecho de que no disponen de armarios ni de mesitas individuales para dejar sus pertenencias. Tampoco disponen de mesas para estudiar en la habitación. La sobreocupación en el caso de los centros de acogida es en parte fruto del alargamiento de la estancia de los niños en el centro debido a la falta del recurso residencial propuesto o porque están pendientes de ser adoptados o acogidos.

## **Justicia**

### **El personal interino en la Administración de justicia**

Las quejas sobre dilaciones indebidas han puesto de manifiesto que en las plantillas de los órganos judiciales hay mucho personal interino, hecho que implica que haya un alto grado de movilidad. En algunos de los órganos judiciales las plantillas del personal auxiliar han quedado obsoletas y han resultado, en muchos casos, inadecuadas para hacer frente al incremento y la carga de trabajo.

A la vez, el estudio de las quejas ha puesto de relieve que, a veces, si bien la plantilla en un órgano judicial estaba cubierta totalmente, podía pasar que a la vez coincidiese una persona que se encontraba de baja con una que estaba de permiso o con reducción de jornada. Si a eso se añade la dificultad para cubrir la baja de forma inmediata y que entre la plantilla que resta hay personal interino que no tiene una formación suficiente, el órgano judicial en cuestión puede llegar a una situación insostenible.

El Departamento de Justicia tendría que proponer al ministerio readaptar las plantillas para reducir el número de vacantes de personal auxiliar. Por su parte, las vacantes de funcionarios se tendrían que cubrir con personal interino debidamente formado e inmediatamente cuando se produzca la vacante. Las limitaciones presupuestarias no pueden ser una excusa para que el Departamento se exonere de la competencia que tiene de ordenar y redistribuir los medios personales que administra.

### **Registros civiles**

El Síndic insta a terminar con el colapso y la saturación que sufren los registros civiles. Les 53 quejas recibidas sobre el mal funcionamiento de los registros civiles han dado lugar a una actuación de oficio de la cual han salido una serie de propuestas y recomendaciones para mejorar el servicio. Dotar a los registros de una centralita telefónica con un mínimo de dos líneas para dar información y ampliar el horario de atención al público con la apertura de dos tardes, como ya se hace en Barcelona, son algunas de las recomendaciones.

En lo que concierne a la atención presencial, faltan puntos de información y atención a los usuarios con funciones de orientación general del edificio y de información básica de los trámites del registro, etc.

También se propone incorporar nuevos servicios que se puedan tramitar por Internet como por ejemplo un sistema de cita previa para las inscripciones de nacimiento y para las tramitaciones de expedientes de matrimonio, fe de vida o nacionalidad.

## **Salud**

### **La gratuidad de las visitas en los centros de vacunación internacional**

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que no se cobre por las visitas a los centros de vacunación internacional y que se ofrezca como una prestación más a cargo de la sanidad pública. Argumenta su petición en el hecho de que se ha incrementado mucho el número de personas que viajan. A la vez, también hay muchas personas inmigrantes que viajan a sus países de origen para pasar las vacaciones y visitar a las familias.

Esta nueva situación ha provocado la aparición en nuestro entorno de enfermedades importadas y ha hecho surgir la necesidad, por una parte, de establecer medidas de prevención para evitar, en lo posible, que los viajeros contraigan enfermedades durante sus viajes y, por otra parte, de atender a las personas que después de viajar vuelven con alguna enfermedad.

En Cataluña, los centros de vacunaciones están integrados en el Instituto Catalán de la Salud (ICS), en el Servicio Exterior del Ministerio de Sanidad y en centros ajenos. Según la adscripción de cada centro, se cobra o no se cobra por visita, y en los casos en los que se cobra, el importe es diferente en función de si se trata de un centro del ICS o no.

El Síndic recuerda también que la Ley estatal de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud recoge como prestación la vigilancia y el control de posibles riesgos para la salud derivados del tránsito internacional de viajeros.

## **Procedimiento administrativo**

### **Derecho a respuesta**

Sigue siendo muy elevado el número de quejas que plantean la falta de respuesta de las administraciones públicas. En estos casos, las administraciones incumplen el deber de responder expresamente las solicitudes que se les dirigen. El Síndic considera esta práctica un indicador de mala administración, ya que la legislación establece la obligación de las administraciones de ofrecer una respuesta suficiente y razonada.

Además, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación tiene que facilitar la gestión, la búsqueda y la localización de la información. Cuanta más información se difunda a través de los medios electrónicos, menos solicitudes habrá.