



SÍNDIC MEMORIA 2008



SUMARIO

- **PRESENTACIÓN** 3
- **DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2008** 4-11
- **COLECTIVOS CON UNA ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN** 12-17
 - 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
- **DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS** 18-23
 - Educación 18
 - Medio ambiente 20
 - Salud 21
 - Trabajo y pensiones 22
 - Tributos 22
 - Urbanismo y vivienda 23
- **OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES** 24-30
 - Derecho a una buena administración 24
 - Derechos de los consumidores 25
 - Derechos lingüísticos 27
 - Libertad, seguridad y Administración de Justicia 27
- **PROYECCIÓN INSTITUCIONAL** 29-33
- **COOPERACIÓN INTERNACIONAL** 34-35



Continuando con la tendencia ascendente de los últimos años, en 2008 hemos crecido en número de quejas y consultas. También hemos incrementado los desplazamientos de la oficina en el territorio y hemos conseguido una notable mejora en la distribución geográfica de las actuaciones.

Además, nos hemos dirigido a todas las escuelas y los institutos de Cataluña y les hemos hecho llegar material didáctico sobre los derechos de los niños y jóvenes. Y todo ello, en un año en que, además, hemos estrenado la Carta de Servicios y Buena Conducta, el Reglamento interno y la nueva sede de la institución.

El cambio de edificio, motivado por el aumento de actividad, se materializó a finales de octubre. Durante el acto de inauguración, que tuvo lugar el 10 de diciembre y al que asistieron más de 200 personas, presentamos la exposición "Abramos las puertas a los derechos", una muestra itinerante que viajará por toda Cataluña durante todo el año 2009.

Y es que el 2009 es un año especial para el Síndic. Celebramos los 600 años de la creación de los provisos de greuges, los 30 del Estatuto de 1979, que establecía la figura del Síndic, y los 25 de la Ley Reguladora y la fundación de la institución actual. También es el año en el que se debate en el Parlamento la nueva Ley Reguladora del Síndic de Greuges de Catalunya, cuyo proyecto se aprobó en el mes de noviembre de 2008, y que supondrá una regulación de la figura que el Estatuto de Autonomía consolida y fortalece.

Por último, es el año en que se acaba este mandato como síndic, y por lo tanto, nos tocará hacer balance del trabajo hecho y asumir todo lo que ha quedado pendiente. En este sentido, en 2008 nos hemos acercado a uno de nuestros máximos objetivos. Nos hemos sentido más próximos a la gente y más útiles. De todas formas, somos conscientes de que en este país aún falta una mayor cultura de quejas, tanto en relación con la ciudadanía, como con la clase política y con las Administraciones Públicas. En este sentido, son muchos los retos abiertos para el Síndic y mucho el trabajo por hacer.

Rafael Ribó
Síndic

DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2008

En el año 2008 el Síndic ha iniciado 23.710 actuaciones (5.610 quejas, 97 actuaciones de oficio y 18.003 consultas), que representan un incremento del 8,8% respecto a las del 2007. Cabe destacar que en relación con el 2004, el aumento ha sido del 259%.

El mayor incremento se ha registrado en las consultas (9,8%), seguido de las quejas (5,9%). Las actuaciones de oficio se han mantenido. En cuanto al número de personas que se han dirigido a la institución, y teniendo en cuenta las consultas y quejas presentadas tanto de forma individual como colectiva, el Síndic ha atendido a 30.400 personas.

Fruto de los esfuerzos de difusión del teléfono gratuito **900 124 124** y de la web **www.sindic.cat**, en el 2008 las vías más utilizadas para dirigirse al Síndic han sido el teléfono (41,8%), en cuanto a las consultas, y el correo electrónico (31%), entre quejas y consultas.

La Administración acepta y cumple con las resoluciones

En un 87% de los casos las administraciones han aceptado, de forma total o parcial, las resoluciones emitidas durante el 2008 por el Síndic. Además, por primera vez, se ha realizado el seguimiento del grado de cumplimiento de las resoluciones. A pesar de que es una medida nueva y sólo se ha iniciado el seguimiento de 147 actuaciones, 86 de ellas ya se han finalizado y los resultados han sido muy alentadores. Así, en un 96,5% de los casos, las administraciones que habían aceptado las resoluciones han cumplido con las recomendaciones y sugerencias del Síndic.

Incremento de las quejas de servicios sociales

El área de servicios sociales ha incrementado el número de actuaciones en un 83% respecto al año anterior. Especialmente significativo es el número de quejas recibidas (1.217), la segunda materia después de administración pública y derechos.

Mientras que la mayoría de consultas han sido sobre consumo, el ámbito de infancia y adolescencia ha registrado el mayor número de actuaciones de oficio (20,62%), seguido de los de administración pública y derechos y salud, ambos con 14,43%.



© Parlament

Número y tipo de actuaciones del año 2008

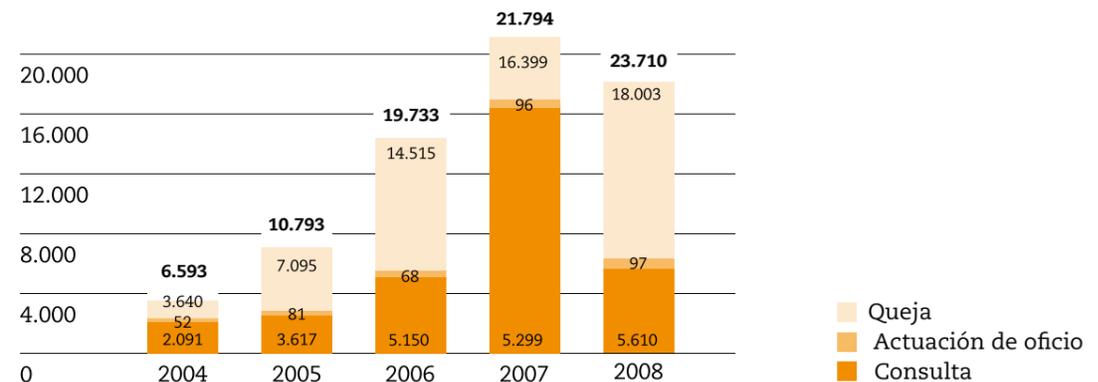


Quejas: acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o falta de actuación de la Administración Pública.

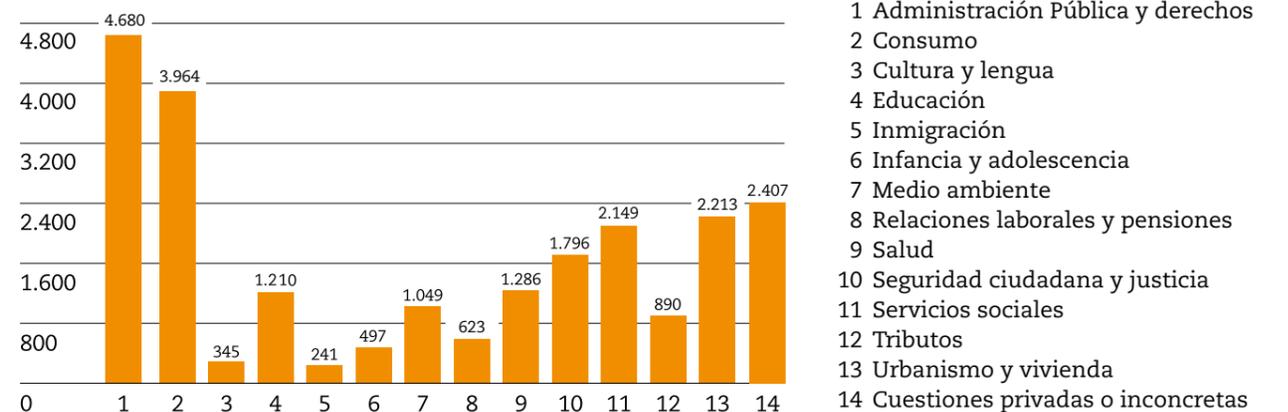
Consultas: acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si el caso consultado es susceptible de queja, la persona que la ha formulado recibe información de cómo presentarla; si no lo es, se le indica donde informarse o solucionar el asunto.

Actuaciones de oficio: investigaciones llevadas a cabo por 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

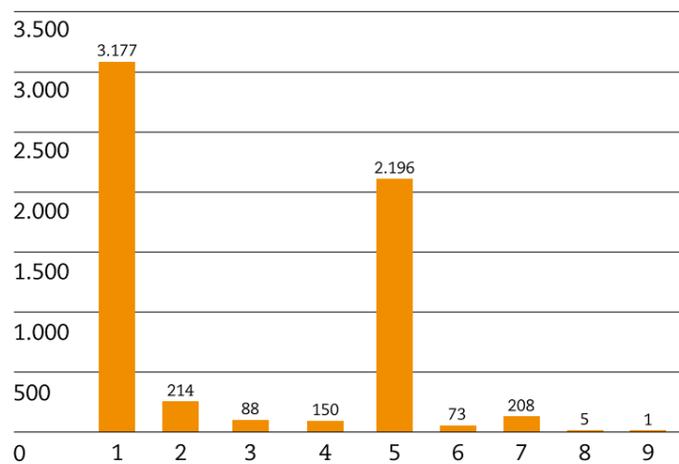


Actuaciones por materias



- 1 Administración Pública y derechos
- 2 Consumo
- 3 Cultura y lengua
- 4 Educación
- 5 Inmigración
- 6 Infancia y adolescencia
- 7 Medio ambiente
- 8 Relaciones laborales y pensiones
- 9 Salud
- 10 Seguridad ciudadana y justicia
- 11 Servicios sociales
- 12 Tributos
- 13 Urbanismo y vivienda
- 14 Cuestiones privadas o inconcretas

Quejas y actuaciones según la administración afectada



- 1 Administración autonómica
- 2 Administración central
- 3 Administración institucional
- 4 Administración judicial
- 5 Administración local
- 6 Administración periférica
- 7 Servicios de interés general
- 8 Otros
- 9 Privadas*

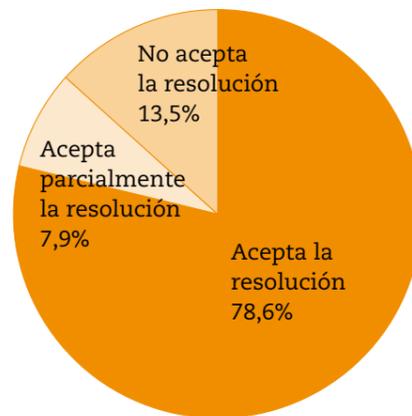
*Privadas: cuestiones que no entran dentro de las competencias del Síndic. En el caso de las consultas, la detección de incompetencia se realiza antes de abrir el expediente. En el caso de las quejas, es cuando se investiga el expediente más a fondo que puede detectarse que están fuera de la competencia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

Resultado de las quejas y actuaciones de oficio gestionadas

Suma de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) gestionadas durante el 2008, tanto las iniciadas en 2008 (5.707) como las procedentes del año 2007 (3.364). En total, se han gestionado 9.071.

Resultados	Total
1 En trámite	3.627 39,98%
a Actuaciones previas a la resolución	3.041 33,52%
b Pendiente de respuesta a la resolución	586 6,46%
2 Actuaciones finalizadas	4.867 53,65%
a Actuación correcta de la Administración	
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	1.762 19,42%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	1.171 12,91%
b Acepta la resolución	880 9,70%
c Acepta parcialmente la resolución	88 0,97%
d No acepta la resolución	149 1,64%
e No colabora	15 0,17%
f Trámite con otros ombudsmen	383 4,22%
g Desistimiento del promotor	419 4,62%
3 h No admitida	577 6,36%

Grado de aceptación de la Administración en los casos en que responde

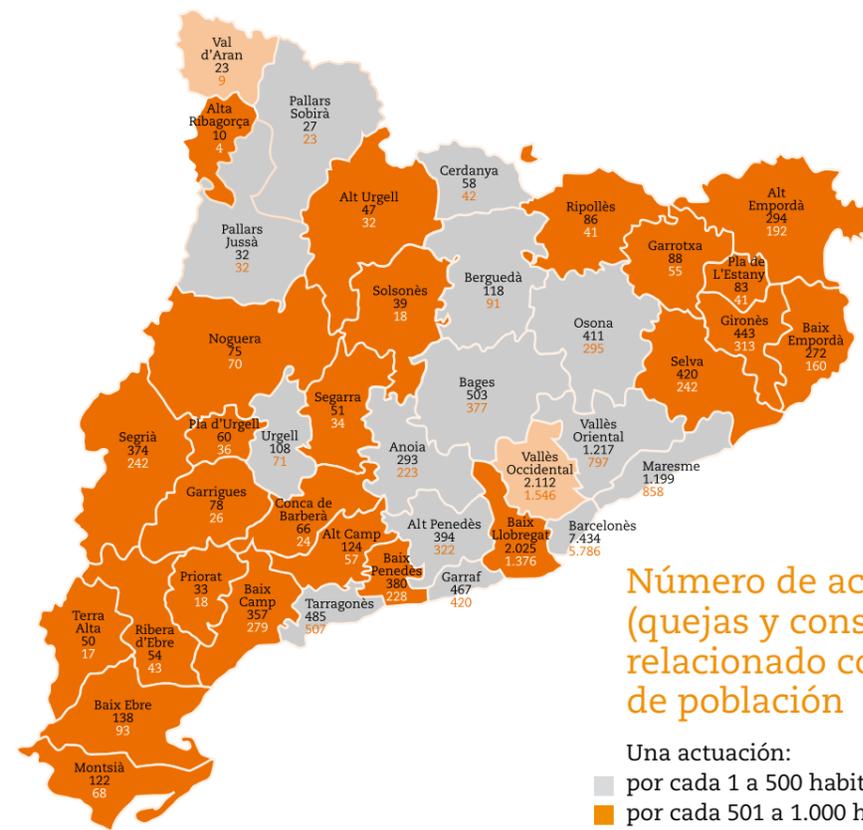


Distribución geográfica de las quejas y consultas

Como todos los años, la demarcación de Barcelona ha tenido el mayor número de quejas y consultas, 16.170 (78%). Tarragona, con 1.809 actuaciones (8,8%), y Girona, con 1.738 (8,4%), han registrado cifras muy similares. Finalmente, desde Lleida sólo se han recibido 935 quejas y consultas (4,5%).

Cabe constatar que se ha producido una notable mejora en la distribución geográfica de las actuaciones según el número de habitantes. Así, si en 2007 el Alta Ribagorça y la Val d'Aran registraron una actuación por cada 1.118 y 1.061 habitantes, respectivamente,

en 2008 las cifras han sido de una actuación por cada 412 y 427 habitantes. De hecho, los peores resultados, en la Garrotxa, han sido sólo de una actuación por cada 608 habitantes. El Baix Penedès, con una actuación por cada 239 habitantes y el Alt Penedès, con una por cada 251, han sido las que han obtenido mejores resultados. Esta mejora se atribuye al esfuerzo que se ha realizado para acercar la institución a todo el territorio, a través los desplazamientos de la oficina del Síndic para atender quejas directamente en los municipios.



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 2008 en color negro
Actuaciones 2007 en color blanco o naranja

El Síndic desplaza la oficina a 14 localidades

Por primera vez, el Síndic ha visitado durante el 2008 Sant Adrià de Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell y Mollet del Vallès, donde ha recogido de primera mano las quejas y consultas de los vecinos. Además, la institución ha desplazado la oficina a nueve localidades más, que ya había visitado años atrás (Figueres, Vic, Ripoll, Reus, Les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gadesa y El Vendrell).

Además de atender a las personas (en total se han recibido 177 consultas y 234 quejas), el síndic y diferentes miembros de su equipo han aprovechado estos desplazamientos para visitar centros sociales y dependencias de la Administración y mantener reuniones con los representantes municipales.

Quejas muy variadas en Figueres

La primera salida del año fue a Figueres, donde se recibieron 20 visitas, que generaron 16 quejas, 1 consulta y 3 adendas a expedientes que ya estaban abiertos. Algunas de las materias de las quejas recibidas fueron servicios sociales, urbanismo, tributos y justicia.



La escuela Pous i Pagès, que se caracteriza por tener una mayoría de población gitana y marroquí, recibió la visita del síndic, Rafael Ribó, y del adjunto para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal, que también se desplazó para reunirse con el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAlA) del Alt Empordà. La salida se completó con la visita al centro residencial de acción educativa Albera, al centro penitenciario, al Hospital de Figueres, al centro sociosanitario Bernat Jaume, al centro de salud mental Alt Empordà y al CAP Ernest Lluch.

Carencias del Plan de Transformación de la Mina

La visita a Sant Adrià de Besòs se concluyó con 12 quejas, 1 consulta y 1 adenda de una queja anterior. La mayoría de quejas estaban relacionadas con problemas de educación y servicios sociales.

Durante el desplazamiento, el síndic, Rafael Ribó, y otros miembros de su equipo aprovecharon para visitar la comisaría de los Mossos d'Esquadra y el mercado municipal. También se reunieron con miembros de la Plataforma de Entidades y Vecinos de la Mina, que se quejaron de las carencias del Plan de Transformación del barrio en lo referente al proyecto de transformación social y a los retrasos en los cambios urbanísticos.

La salida a Vic genera 49 visitas

33 quejas, 14 consultas y 2 adendas a expedientes de queja ya abiertos fueron el resultado del desplazamiento de la oficina del Síndic a Vic. Entre las problemáticas de la zona, los vecinos y comerciantes destacaron la inseguridad ciudadana y las reformas previstas en el barrio del Remei de Vic.

El síndic y su equipo también visitaron el CEIP La Sínia, con un 70% de población inmigrante, la escuela de educación especial Estel, el CAP El Remei y el Hospital General.

Mal estado de la red viaria y ferroviaria del Ripollès

La oficina provisional del Síndic, ubicada durante un día en el Casal Cívic de Ripoll, atendió a 38 visitas (16 quejas y 24 consultas). Además de atender a los vecinos, se visitó el Hospital de Campdenàvol, donde el equipo directivo puso de manifiesto la precariedad de la red viaria y ferroviaria de la comarca, que dificulta los accesos al centro, y la falta de cobertura ADSL.

El síndic y su equipo también visitaron los CAP de Ripoll y de Camprodon, la Fundació Eduard Soler y la comisaría de los Mossos de Ripoll.

Reunión con jóvenes discapacitados intelectuales

El desplazamiento a Martorell culminó con 44 visitas, que generaron 28 quejas y 16 consultas. La Ley de la Dependencia, el urbanismo y la contaminación acústica fueron algunos de los temas abordados por los vecinos.

La estancia también sirvió para visitar el Hospital Sant Joan de Déu, la residencia de ancianos del mismo nombre y la comisaría de los Mossos d'Esquadra. Además, el síndic dio una charla a los ocho chicos y chicas residentes en el piso de la asociación Arc de Sant Martí, entidad establecida en el Baix Llobregat y fundada por la Associació Pro disminuïts Arc de Sant Martí, dedicada a la atención de personas con discapacidad intelectual.

La Ley de Dependencia centra la visita a Badalona

La salida a Badalona se materializó en 41 visitas (29 quejas, 10 consultas y 2 adendas). Muchas de las quejas estaban relacionadas con la Ley de la Dependencia, sobre todo por los retrasos en la valoración del grado de discapacidad y los cobros de las ayudas. Otras cuestiones que se trataron fueron los ruidos, el urbanismo y la educación.



Aprovechando el desplazamiento, y como ya hizo en los años anteriores en otras localidades, el síndic presentó el Informe anual 2007 a los vecinos y a las entidades de la localidad.

Presentación del Informe anual en Reus

Al igual que en Badalona, durante la visita a Reus, el síndic aprovechó para presentar el Informe anual de la institución, esta vez incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en el Baix Camp.

Durante todo el día se recibieron 40 visitas, que dieron lugar a 20 quejas, 17 consultas y 3 adendas de quejas ya abiertas. Las quejas, muy variadas, giraron en torno a temas de salud, enseñanza, multas de tráfico, tributos, vivienda y servicios sociales.

Segunda visita del Síndic a Les Borges Blanques

Como ya había hecho en 2002, el Síndic se trasladó durante un día a Les Borges Blanques, donde recibió quejas de los vecinos de municipios de Les Garrigues, como Juneda, Puiggròs o L'Albi. En total, se recibieron 10 quejas y 20 consultas sobre urbanismo, servicios sociales, medio ambiente y sanidad, entre otros. En Les Borges también presentó el Informe anual de la institución.

Sanciones de tráfico y preinscripción escolar en Banyoles

Las 20 visitas que se atendieron en Banyoles, 16 quejas y 4 consultas, abordaron diversas cuestiones, como las sanciones de tráfico, los conflictos urbanísticos en diferentes ayuntamientos del Pla de l'Estany, los problemas sanitarios, de servicios sociales y de preinscripción escolar.

A parte de presentar el Informe anual, el síndic y su equipo también visitaron la comisaría de los Mossos y la de la Policía Local.

En Vielha se quejan del poco uso del aranés

La visita a la Val d'Aran fue de dos días. El primero se atendieron las quejas de los vecinos de la zona (20 quejas, 5 consultas y 8 adendas de expedientes abiertos) que se

centraron en problemas de contaminación acústica, urbanismo y normalización lingüística, por el poco uso del aranés por parte de algunos ámbitos de la Administración.

Durante la estancia en Vielha, el síndic se entrevistó con el síndic de Aran, Francesc Boya, con quien trató la posibilidad de implantar la figura del defensor de las personas en la val. Además, visitó el Hospital de Vielha, la residencia de ancianos Sant Antoni y la comisaría de los Mossos d'Esquadra.

Por último, el síndic dio a conocer el nuevo servicio de presentación de quejas por videoconferencia, desde la biblioteca de Vielha, y la versión de la web institucional en aranés.

Presentación de material didáctico para escolares en Gandesa

Los parques eólicos proyectados en la Terra Alta fueron uno de los motivos de queja durante la visita a Gandesa. Otros fueron problemas relacionados con educación, sanidad, urbanismo y participación en asuntos públicos. En total se recibieron 19 visitas, que generaron 9 quejas, 9 consultas y 1 adenda.

Durante la visita al CEIP Puig Cavaller el síndic presentó el programa didáctico sobre derechos *Cuando no hay derecho, el Síndic contigo*, diseñado especialmente para dar a conocer a niños y jóvenes los derechos y deberes que tienen. También se visitó el IES Terra Alta y la Escola de Capacitació Agrària. El Hospital de Tortosa, el CAP de Gandesa y el telecentro Terra Alta completaron la salida.

Queja de la AMPA del CEIP Barceló i Matas de Palafrugell

En Palafrugell se atendieron 37 visitas (17 quejas y 21 consultas). Además, se visitó el equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA) del Baix Empordà en La Bisbal y el CEIP Barceló i Matas de Palafrugell, donde se recibió la queja de la AMPA derivada

de los problemas de segregación y matriculación que sufre el centro.

El Síndic también visitó el CAP de Palafrugell, el Hospital de Palamós, que necesita ampliar las instalaciones y el número de profesionales para dar respuesta al incremento de población de la comarca, la comisaría de los Mossos d'Esquadra, la de la Policía Local de Palafrugell y la mezquita de la localidad.

Miembros de la Asociación El Trampolí, dedicada a personas con discapacidades psíquicas, hicieron una entrevista a Rafael Ribó que se emitió por diferentes televisiones locales.

Nuevo centro hospitalario en Mollet del Vallès

Hasta 46 visitas recibió el síndic en Mollet del Vallès, que generaron 25 quejas, 18 consultas y 3 adendas a expedientes ya abiertos. Entre los temas de queja más recurrentes destacaron la Ley de la Dependencia, las molestias por ruidos y la ubicación de antenas de telefonía.

El equipo del síndic visitó la escuela de educación especial Can Vila, el CAP Plana Lledó, la residencia de ancianos y el centro de día Santa Rosa, la comisaría de los Mossos y la de la Policía local, el Instituto de Seguridad de Cataluña y el Hospital de Mollet.

Problemas de las urbanizaciones en el Baix Penedès

La última salida del año fue a El Vendrell, donde se recibieron 36 visitas (26 quejas y 17 consultas). Entre las quejas más frecuentes destacan las problemáticas relacionadas con las urbanizaciones de la zona, tanto de El Vendrell como de otras localidades de la comarca.

En esta segunda visita a El Vendrell, la primera fue en 2003, el síndic y su equipo visitaron el CAP y el Hospital de El Vendrell y la Escuela de Turismo del Baix Penedès en Coma-ruga.

Educación e inmigración a estudio**La escolarización de 0 a 3 años**

El Síndic ha realizado un seguimiento de las actuaciones de la Administración en este ámbito para comprobar si ha atendido las recomendaciones incluidas en el Informe. Así, constata que, a pesar de que el Plan de Guarderías 2004-2008 preveía la creación de 30.000 nuevas plazas, una vez finalizado el Plan, no se dispone de información de las plazas creadas y en funcionamiento. Por contra, el Síndic valora positivamente es el Anteproyecto de Decreto del Departamento de Gobernación para regular los servicios de ludoteca.

El empadronamiento de inmigrantes

En el Informe sobre la gestión municipal en el empadronamiento de los inmigrantes, presentado en 2008, el Síndic pone de manifiesto diferentes problemáticas, como los conflictos con los requisitos y los justificantes acreditativos de empadronamiento y recomienda, entre otros, una mayor coordinación entre el padrón y los servicios municipales.

La segregación escolar en Cataluña

El estudio realizado alerta sobre la aparición de guetos escolares, un fenómeno creciente que supone una vulneración de derechos.

En lo concerniente a la actuación de la Administración, destacan las iniciativas de algunos ayuntamientos, como el de L'Hospitalet de Llobregat, para distribuir más equitativamente al alumnado extranjero. También es destacable el sistema de control de los falsos empadronamientos del Consorcio de Educación de Barcelona y los nuevos sistemas de zonificación escolar de algunos municipios. Por último, el nuevo Proyecto de Ley de Educación introduce algunos aspectos que pueden ayudar a combatir la segregación escolar.



COLECTIVOS CON UNA ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN

La aplicación de la Ley de Dependencia ha sido la protagonista en el año 2008 del ámbito de los servicios sociales. El Síndic ha reclamado a las administraciones que cumplan los plazos establecidos y que doten de más medios las políticas sociales dirigidas a los colectivos más desfavorecidos, como las personas de la tercera edad y las discapacitadas.

También ha alertado sobre la sobreocupación de los centros de menores y la situación del sistema de protección de la infancia. En cuanto al sistema penitenciario, la masificación de los centros, los maltratos y las dificultades de los traslados han sido motivos de queja.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Mujeres en situación de riesgo	6	7	2	15
Niños y adolescentes	290	187	20	497
Personas de la tercera edad	108	175	1	284
Inmigración	194	47	--	241
Internos en centros penitenciarios	85	342	3	430
Personas discapacitadas	728	585	--	1.313
Situaciones de exclusión	124	63	--	187
Total	1.535	1.406	26	2.967

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 14,1% del total en el 2008. Las quejas han representado el 25,2% del total.

Niños y adolescentes en situación de riesgo

El proceso de elaboración de la Ley de la Infancia ha sido uno de los temas destacados en el ámbito de la infancia. El Síndic ha enviado al Departamento de Acción Social y Ciudadanía una valoración del Anteproyecto en la que destaca algunos aspectos positivos, como el hecho de que la regulación de los derechos de los niños y la protección de los menores en situación de desamparo se incluyan en un solo cuerpo. Pero también alerta de la indefinición en la redacción de algunos derechos.

La elaboración y distribución a todos los centros escolares de Cataluña del material didáctico *Cuando no hay derecho, el Síndic contigo* y los cambios en el contenido y diseño de la página web de los niños han sido dos iniciativas relevantes para acercar la institución a niños y jóvenes.

Pasividad de la Administración ante sospechas de maltrato

Tanto a partir del estudio de los casos que han llegado a la institución, como del seguimiento del Protocolo Marco de actuaciones en caso de abusos sexuales y otros maltratos graves a menores, firmado en 2006, el Síndic ha podido constatar algunos de los problemas del sistema de protección de la infancia en Cataluña.

Así, ha detectado deficiencias en el ámbito escolar en cuanto al reconocimiento de los signos de maltrato, lo que atribuye a una falta de formación en este ámbito. También ha alertado sobre la pasividad de las administraciones, que no siempre activan los mecanismos inmediatos de protección ante sospechas fundamentadas de maltrato. El Síndic insiste en la importancia de la coordinación y el trabajo en red entre las diferentes administraciones implicadas. En este sentido, son destacables iniciativas como la de la comarca de Osona, donde se ha elaborado y firmado un protoco-



© Antonio Rubio

lo específico a seguir, y la de Terres de l'Ebre, que también ha creado un protocolo propio, sólo pendiente de firmar.

Un informe específico sobre el sistema de protección de la infancia en Cataluña, en el que el Síndic ha estado trabajando a lo largo del 2008 y que prevé presentar en 2009, expondrá detalladamente los déficits del sistema y las recomendaciones para subsanarlos.

Programa educativo *Cuando no hay derecho, el Síndic contigo*

Con el objetivo principal de darse a conocer como institución defensora de los derechos de los niños, el Síndic ha diseñado un programa educativo dirigido a los alumnos del tercer ciclo de educación primaria y del segundo ciclo de educación secundaria.

Los contenidos, diferenciados para educación primaria y secundaria, se plantean a partir de cinco sesiones de 50 minutos e incluyen varios recursos: fichas y materiales impresos, dinámicas de grupo y juegos, y actividades en línea, aprovechando los contenidos presentados en la web del defensor de los niños.

A principios del curso 2008-2009 el Síndic envió una maleta con el programa a todas las escuelas de Cataluña, a los centros de acogida, a los centros residenciales de acción educativa (CRAE), a varias entidades educativas y a los equipos de atención a la infancia y adolescencia. En total se distribuyeron 2.500 unidades del programa de primaria y 1.400 del de secundaria. Además, desde la web de los niños del Síndic se puede acceder a la descarga del programa en versión digital.

Sobreocupación de los centros de menores

La saturación tanto de los centros de acogida de menores como de los CRAE ha sido motivo de varias quejas y actuaciones de oficio. La sobreocupación es especialmente alarmante en algunos centros, donde la necesaria intimidad de los niños queda comprometida.

Se trata de una tendencia creciente fruto del aumento del número de niños tutelados, del cierre de algunos centros y de las carencias del sistema de acogida en familia. La creación de nuevas plazas durante el 2008 no ha sido suficiente para parar esta tendencia.

También cabe destacar la existencia de listas de espera para acceder a los CRAE, situación que vulnera el derecho de los menores a acceder al recurso adecuado a sus necesidades. Además, la demora en la asignación de estos recursos puede derivar en fugas de menores de los centros.

Personas de la tercera edad

Un 24,6% (130) del total de quejas relacionadas con la aplicación de la Ley de Dependencia estaban relacionadas con el colectivo de personas de la tercera edad. Si bien la aplicación de la Ley se tratará más a fondo en el apartado



de personas discapacitadas, hay que tener en cuenta la relevancia del tema en lo concerniente a los ancianos. Además, algunos de los interrogantes aún abiertos en la aplicación de la normativa, como por ejemplo la muerte de la persona beneficiaria durante el proceso de reconocimiento de la situación de dependencia, afectaron a este colectivo.

Listas de espera en los centros para la tercera edad

Uno de los problemas más recurrentes —y no por ello menos importantes— que afectan al colectivo de las personas mayores es el de la insuficiencia de recursos para cubrir la demanda. Así, en 2008 se han vuelto a recibir quejas sobre la gestión de las listas de espera de los equipamientos residenciales.

Además de las quejas recibidas, el Síndic ha podido detectar de primera mano las deficiencias y características de los equipamientos destinados a las personas mayores. Miembros de la institución han visitado once centros de toda Cataluña. La información obtenida, relativa al número de plazas, estructura, tipología de usuarios, número de trabajadores, servicios, quejas y propuestas de mejora, ha sido muy valiosa, y el Síndic tiene previsto continuar con estas visitas.

Inmigración

A pesar de que la intervención del Síndic en materia de inmigración se ha visto muy reducida desde que en 2007 se dejó de supervisar a las subdelegaciones del Gobierno en Cataluña, se han llevado a cabo gestiones en casos de urgencia. Además, todas las quejas recibidas sobre extranjería se han remitido al Defensor del Pueblo después de recopilar y estudiar detalladamente la información. Entre estas quejas destacan las relacionadas con los visados de reagrupamiento familiar y las autorizaciones de residencia en circunstancias especiales.

En cuanto a los casos urgentes, el Síndic decidió intervenir a raíz de una consulta sobre una mujer extranjera detenida en el centro de internamiento de la Zona Franca con un orden de expulsión de la Subdelegación del Gobierno por situación irregular. La interesada vivía con su hijo menor de edad, que seguía un tratamiento en un hospital de Barcelona. Teniendo en cuenta la situación de desamparo en la que quedaría el niño, el Síndic efectuó gestiones ante la Subdelegación del Gobierno y el Defensor del Pueblo que permitieron que se dictase una nueva resolución según la cual la expulsión se sustituía por una sanción económica.

Derechos de los internos en centros penitenciarios

La masificación dificulta el traslado de los internos

La sobrecapacidad de los centros penitenciarios de Cataluña y del resto del Estado es un obstáculo a la hora de trasladar internos entre administraciones. Un ejemplo de esta situación son las diferentes quejas que ha recibido el Síndic por parte de internos, tanto de algunos que quieren ser trasladados a Cataluña como de otros que quieren marcharse a otras comunidades, y también por parte de internos recelosos de los traslados por los perjuicios que eso puede ocasionarles.

Del mismo modo, se han recibido quejas relacionadas con traslados dentro de Cataluña. En este sentido, a pesar de que la apertura de nuevos centros da expectativas a los internos de poder ser trasladados a lugares más próximos a sus familias, de momento eso no se está materializando, ya que la creación de nuevas dependencias (Brians 2, en junio de 2007; Lledoners, en octubre de 2008 y Joves Quatre Camins, en noviembre de 2008) se está destinando a descongestionar el resto de centros.



© Jordi Canyameres

Sugerencias para mejorar la atención a los internos con trastornos mentales

A raíz de las quejas recibidas sobre la situación y el tratamiento de los internos con trastorno límite de personalidad, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio.

Después de investigar a fondo la situación, el Síndic evidenció el aumento de enfermos mentales en los centros penitenciarios y alertó sobre la falta de recursos para atenderlos y sobre la insuficiente tutela por parte de la Administración.

Descoordinación judicial y de los equipos médicos en la ejecución de medidas de seguridad y falta de conexión entre las fases de tratamiento del enfermo y las de seguimiento y reinserción social, son algunas de las anomalías detectadas. También faltan especialistas y plazas de atención especializada.

Entre las sugerencias formuladas a los departamentos de Justicia y de Sanidad destacan formar a los profesionales penitenciarios y sanitarios, dotar adecuadamente a las unidades de psiquiatría y favorecer la sustitución de la cárcel por medidas penales alternativas. Ambos departamentos aceptaron la mayoría de sugerencias.

Personas discapacitadas

400 quejas de discapacitados sobre la Ley de Dependencia

Un 75% de las quejas recibidas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia corresponden a personas con discapacidad. La mayoría han puesto de manifiesto los retrasos en la resolución de los procedimientos, la insuficiencia de información facilitada a las personas interesadas y la falta de criterios y de instrumentos para gestionar de forma unitaria los expedientes y el seguimiento de los casos. También los retrasos en la aprobación del programa individual de atención (PIA) y en el pago de las prestaciones han sido motivo recurrente de queja.

El Síndic ha recomendado que se arbitren las medidas organizativas adecuadas para corregir estos retrasos, que se asegure un acceso fácil a la información sobre los procedimientos y que se mejore la coordinación

entre los servicios implicados. Además, deben incrementarse de forma sustancial los centros y servicios disponibles para que las personas dependientes reciban el servicio o la prestación más adecuados.

La supresión de barreras arquitectónicas, una asignatura pendiente

El 4 de diciembre de 2008 finalizó el plazo de quince años previsto por la ley para elaborar los planes de adaptación y supresión de barreras arquitectónicas. A pesar de ello, como han puesto de manifiesto las quejas recibidas de personas con problemas de movilidad reducida, tanto a nivel local como de diferentes operadores de transportes públicos, Cataluña aún está muy lejos de llegar a los mínimos deseables.

El Síndic ha abierto una actuación para estudiar el grado de cumplimiento de la normativa por parte de las administraciones.



© Jordi Soteras

DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

El creciente fenómeno de la segregación escolar en Cataluña ha sido analizado en un informe extraordinario que ha tenido mucha repercusión mediática y que ha puesto sobre la mesa la necesidad de que las administraciones tomen medidas urgentes al respecto.

Los problemas de contaminación acústica y la confusión normativa que los rodea han destacado en el campo del medio ambiente. En el ámbito de la salud han aumentado las actuaciones de oficio, algunas derivadas del ciclo de visitas a centros sanitarios. En cuanto a la vivienda, el Síndic ha pedido una mayor agilidad en la gestión de las ayudas a la emancipación.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Educación	676	523	11	1.210
Medio ambiente	941	444	9	1.394
Salud	940	332	14	1.286
Trabajo y pensiones	540	79	4	623
Tributos	664	223	3	890
Vivienda y urbanismo	1.530	681	2	2.213
Total	5.291	2.282	43	7.616

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 36,2% del total en 2008. Las quejas han representado el 40,9% del total.

Educación

En el año 2008 el Proyecto de Ley de Educación ha iniciado el trámite parlamentario. El Síndic ha valorado algunos aspectos positivos, como los cambios en la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas. También ha alertado, sin embargo, de la indefinición del control y del efecto de los fraudes en el proceso de admisión.

En lo concerniente a los polémicos procesos de admisión, el Síndic ha recibido numerosas quejas y ha detectado diferentes fraudes, como los falsos empadronamientos, a la hora de elegir escuela. También ha observado que los mecanismos para controlar estos fraudes son muy débiles y a veces, pese a la existencia de denuncias, hay ayuntamientos que no investigan el caso.

En el mes de marzo de 2009 el Departamento de Educación anunció medidas más estrictas, de modo que si se detecta que se han falseado los datos cuando ya ha empezado el curso, el alumno implicado perderá la plaza en el centro para el curso siguiente y tendrá que volver a realizar el proceso de preinscripción. Hasta ahora la pérdida de plaza sólo era efectiva si se detectaba el engaño antes de que empezara el curso.

Faltan plazas y centros en condiciones

El Síndic ha recibido quejas por problemas de saturación de la oferta y de falta de provisión suficiente de plazas escolares en varios municipios, como por ejemplo Barcelona, Sabadell, Molins de Rei, Olesa de Montserrat, Lleida, Reus, Figueres, Badalona, Cornellà, Girona y Vilanova i la Geltrú.

Para hacer frente a esta situación, se han asignado plazas en escuelas alejadas de los domicilios de los alumnos y se han ampliado ratios, grupos y centros una vez terminada la preinscripción. A estos problemas de planifi-



© Antonio Rubio

cación hay que añadir el retraso en la construcción de nuevos centros o en la rehabilitación de centros ya existentes, que comporta que se tengan que usar aulas prefabricadas o que se utilicen como clase espacios no diseñados para este fin. En definitiva, muchos alumnos y docentes están en condiciones precarias.

Se necesita una mayor implicación contra la segregación escolar

A raíz de los indicios detectados durante los últimos años de la creciente segregación escolar en Cataluña, el Síndic decidió, a principios de 2007, estudiar la situación y elaborar un informe extraordinario, presentado al Parlamento en abril de 2008.

El Síndic llegó a la conclusión de que no puede responsabilizarse de la segregación esco-

lar exclusivamente al movimiento migratorio ni a la segregación residencial, ya que, como el informe evidencia, la segregación escolar es en muchos barrios claramente superior a la urbana. También observó que las administraciones infrutilizan el marco normativo vigente y las herramientas de política educativa disponibles para combatir un fenómeno que se consolida en nuestro sistema educativo.

El establecimiento de zonas educativas, la apertura de nuevos centros y líneas, las ampliaciones o reducciones de ratios, las reservas de plaza para alumnado con necesidades educativas específicas o las adscripciones entre centros de primaria y secundaria son algunos ejemplos de instrumentos de política educativa al alcance de la Administración Educativa que pueden ayudar a combatir la segregación escolar y que a menudo no se utilizan con este fin.

Quejas sobre los servicios de transporte y de comedor

Las becas y los servicios de transporte y comedor son algunos de los temas relacionados con la educación sobre los que el Síndic recibe más quejas. En cuanto al transporte escolar, las quejas más frecuentes durante el 2008 han sido por cambios en la provisión del servicio, como por ejemplo incrementos en el coste o reducción de rutas de transporte.

La denegación de becas de comedor porque no se cumplen con los requisitos también ha sido motivo de queja. El Síndic ha recordado a la Administración que estos servicios conforman uno de los ámbitos básicos de la política educativa a la hora de garantizar la igualdad de oportunidades en educación.

Medio ambiente

El 2008 ha estado marcado por la sequía, que ha generado muchas consultas, y por la confusión normativa que existe en materia de contaminación acústica porque la legislación municipal no está adaptada a la autonómica y ésta tampoco encaja con la estatal. Esta situación pone a los ayuntamientos en una situación incómoda.

Pisos turísticos separados de los residenciales

Se han recibido quejas por las conductas incívicas de los usuarios de pisos turísticos que provocan molestias a los vecinos. A partir de un encuentro con la Síndica de Greuges de Barcelona, el Síndic ha recomendado que los municipios eviten la coexistencia de viviendas residenciales con las de uso turístico. En línea con esta recomendación, el distrito de Ciutat Vella, que ya había limitado el número de pisos turísticos y clausurado más de 400 ilegales, anunció, en febrero de 2009, que quiere intentar agruparlos en bloques enteros sin vecinos.

El Síndic también recomienda que la regulación que están elaborando conjuntamente el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda y el de Innovación, Universidades y Empresa incluya un régimen de obligaciones y prohibiciones que recoja, entre otros, la prohibición de ocasionar molestias por ruidos al resto de vecinos, la obligación de entregar a los inquilinos las normas de convivencia y su obligación de respetarlas.



© Jordi Felhu

Medidas contra la exposición al amianto

El Síndic abrió una investigación a partir de la queja de una asociación de afectados por la exposición al polvo de amianto de Cerdanyola del Vallès, población donde hubo durante noventa años una empresa que fabricaba materiales de amianto.

Después de estudiar el caso, el Síndic envió un conjunto de recomendaciones a varios departamentos de la Generalitat para poner en marcha las medidas adecuadas que garanticen la salud de las personas y la prevención del medio ambiente en relación con el amianto.

Localizar los puntos donde haya vertidos, evitar nuevos focos y descontaminar los puntos contaminados son algunas de las medidas propuestas. También recomendó elaborar planes de salud y de ayudas, y protocolos de vigilancia para las personas afectadas. Finalmente, el Síndic sugirió acordar la retirada de los productos que contienen amianto y solicitó a la Administración que estudiase el tema para determinar quiénes son los responsables.

Salud

Como todos los años, se han recibido muchas quejas sobre las listas de espera existentes para acceder a los especialistas, para pruebas diagnósticas y, sobre todo, para intervenciones quirúrgicas. También se han recibido quejas relacionadas con una mala atención, tanto en lo concerniente a la atención personal como a una posible mala praxis.

La ampliación de prestaciones y servicios sanitarios también ha sido motivo de estudio. La actividad del Síndic se ha completado con un ciclo de visitas a los centros sanitarios para conocer las instalaciones y dialogar con los profesionales que trabajan en ellos.



© Síndic

Gratuidad para las vacunas internacionales

El incremento de personas que hacen viajes internacionales a países en vías de desarrollo o que plantean riesgo de contraer ciertas enfermedades, tanto por turismo como para visitar a la familia, en el caso de los inmigrantes, se ha traducido en la aparición de enfermedades importadas. Eso ha hecho resurgir la necesidad de adoptar medidas de prevención y de atención posterior.

Actualmente, en Cataluña se cobra en la mayoría de centros de vacunación internacional. Los centros que están integrados en el Servicio Exterior del Ministerio de Sanidad no cobran por la visita, pero los adscritos al Institut Català de la Salut (ICS) y a centros ajenos sí lo hacen y el importe varía en función de si se trata de un centro del ICS o no. El hecho de tener que pagar puede disuadir a muchos usuarios de vacunarse.

Ante esta situación el Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que las visitas a los centros de vacunación internacional se ofrezcan como una prestación más a cargo de la sanidad pública.

Garantías de provisión en las farmacias

El Síndic inició una actuación de oficio para estudiar problemas puntuales que había detectado en el suministro de medicamentos en las farmacias. El Departamento de Salud, en respuesta a la demanda de información del Síndic, explicó que el modelo vigente de abastecimiento de medicamentos aseguraba una cobertura adecuada a todo el territorio. Aun así, reconoció la existencia de problemas puntuales e informó que se habían adoptado las medidas para solucionarlos.

A la vista de la actuación de la Administración, el Síndic finalizó la investigación. De todas formas, aprovechó para sugerir al Departamento de Salud que usara las competencias exclusivas y desplegara la legislación en materia de ordenación farmacéutica. Esta legislación debería prever unas existencias mínimas en los almacenes de distribución. Algunas comunidades autónomas, como Castilla-La Mancha, Canarias y la Comunidad Valenciana, ya han realizado este desarrollo normativo.



Trabajo y pensiones

Medidas para fomentar la reinserción laboral

La gestión del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC), dependiente del Departamento de Trabajo, ha sido motivo de diversas quejas. Algunas se referían al retraso en la tramitación de ayudas a los cursos que ofrece el SOC. También se han recibido quejas por las condiciones precarias de las aulas de uno de los centros donde se imparten cursos, por la falta de información a una persona en un proceso de selección de trabajo y por errores en la gestión y tramitación de subvenciones del Plan de Ocupación.

En cuanto a las oficinas de trabajo de la Generalitat (OTG), el Síndic ha observado que el Departamento de Trabajo está poniendo en marcha nuevas medidas para facilitar la reinserción de las personas desocupadas. Entre éstas, destaca la incorporación de espacios virtuales en la red de oficinas de trabajo catalanas, de modo que durante el 2009 se instalarán más de 300 puntos de autoservicio, que permitirán a las personas desocupadas acceder a los servicios telemáticos para obtener certificados, consultar ofertas de trabajo y cursos de formación.

Tributos

Exención del impuesto de vehículos para personas discapacitadas

Durante el 2008 han sido muchas las quejas relacionadas con la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM) a personas con una discapacidad igual o superior al 33%. Las actuaciones del Síndic en este ámbito han tenido una doble vertiente. Por un lado se ha estudiado la negativa de algunos ayuntamientos a aplicar retroactivamente este impuesto a personas discapacitadas. Por el otro, también han sido múl-

tiples las quejas porque algunos municipios han desestimado la solicitud de esta exención por discrepancias con la acreditación de la minusvalía.

En ambos casos el Síndic ha sugerido a las administraciones implicadas que rectifiquen y que hagan efectiva la exención de este impuesto. Además, ha recordado que, a pesar del interés recaudatorio que tienen los tributos, deben protegerse otros valores como las garantías suplementarias a las personas con discapacidad para que vivan con plenitud de derechos.

Urbanismo y vivienda

Consenso ciudadano en los planes de las áreas residenciales estratégicas

Las áreas residenciales estratégicas se crearon a partir de un decreto de 2007 para hacer frente a las necesidades actuales de vivienda y a la demanda de los próximos años. La Administración ha optado por desarrollarlas mediante planes directores urbanísticos para conseguir crear más vivienda en el menor tiempo posible.

La rapidez en el establecimiento de los planes ha generado quejas porque no permiten la participación ciudadana.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas tomar las medidas necesarias para que los ciudadanos tengan acceso a los expedientes de los planes directores, puedan presentar alegaciones y aportar sugerencias.

Error en el sorteo de viviendas de Barcelona

Un error cometido por el Ayuntamiento de Barcelona en el proceso del sorteo de viviendas de la ciudad motivó las quejas de varias personas. El Síndic consideró que el error era

imputable al consistorio, que incluyó a los afectados en un sorteo destinado sólo a personas residentes en un determinado barrio, sin que cumplieren con el requisito del empadronamiento, de modo que se excluyeron de otro sorteo en el que sí cumplían los requisitos.

El hecho de que las personas afectadas no presentasen alegaciones dificultaba la exigencia de una responsabilidad patrimonial por parte de la Administración y el Síndic recomendó acuerdos entre las partes para evitar que el proceso entrase en vía judicial y se alargase de forma exagerada.

El Síndic reconoció que la Administración no había llegado a vulnerar los derechos de los afectados. El hecho de que resultasen favorecidos por un sorteo público sólo les otorgaba una expectativa de derecho, ya que los requisitos de participación en el sorteo aún tenían que comprobarse. El Síndic no se pronunció sobre los daños y perjuicios causados por el error, ya que había un procedimiento judicial en curso por este motivo. De todas formas, sugirió al Ayuntamiento que tomase medidas para evitar que la situación se repitiese.

Retrasos en las ayudas de la renta básica de emancipación

Los retrasos y la lentitud en el reconocimiento de la renta básica de emancipación y el pago de esta ayuda una vez reconocida se han hecho evidentes a partir de las numerosas quejas recibidas. En muchos casos, la lentitud ha venido motivada por la dificultad a la hora de corregir errores de las solicitudes, ya que la gestión de las ayudas es compartida por el Departamento de Medio Ambiente y el Ministerio de Vivienda.

El Síndic ha sugerido medidas especiales para agilizar las tramitaciones de las solicitudes que ya hace meses que están atrasadas y paralizadas por problemas técnicos.

OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES

El Síndic ha vuelto a insistir sobre la mala praxis de las administraciones que incumplen con la obligación de resolver las solicitudes de los ciudadanos según el procedimiento y el plazo legal establecido. Esta situación tiene un efecto negativo sobre la participación ciudadana en los asuntos públicos.

En cuanto a temas de consumo, en 2008 se han recibido múltiples quejas sobre el servicio de Bicing de Barcelona y se ha realizado un estudio sobre la situación de las oficinas municipales y comarcales de consumo. A raíz de la visita a la Val d'Aran se han iniciado dos actuaciones de oficio relacionadas con la realidad lingüística de esta zona. A finales de año se ha finalizado la actuación iniciada en 2007 sobre la situación de los registros civiles.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Derecho a una buena administración	3.586	1.080	14	4.680
Derechos de los consumidores	3.511	444	9	3.964
Derechos lingüísticos	197	30	--	227
Derechos de participación	49	66	1	116
Libertad, seguridad y Administración de justicia	1.099	241	3	1.343
Cultura	98	20	--	118
Total	8.540	1.881	27	10.448

Las actuaciones de este ámbito han supuesto el 49,7% del total en 2008. Las quejas han representado el 33,8% del total.

Derecho a una buena administración

Muchas de las quejas relacionadas con el procedimiento administrativo que recibe el Síndic se refieren a procedimientos sancionadores en materia de tráfico. Entre las diferentes modificaciones normativas del año 2008 en este ámbito destaca una sentencia sobre la exigencia a la Administración de mejorar las buenas prácticas administrativas, como las notificaciones personales.

En cuanto a la responsabilidad patrimonial, el Síndic ha vuelto a insistir en la obligación de las administraciones de resolver las reclamaciones de los ciudadanos según los procedimientos establecidos por la normativa y dentro del plazo legal.

En cuanto a la función pública, es necesario que el Gobierno realice el desarrollo normativo del Estatuto Básico del Empleado Público, pendiente desde que se aprobó, en 2007.

Vulneración del derecho de respuesta

Como constatan las numerosas quejas que recibe el Síndic, los casos en que las administraciones no responden a las solicitudes de los ciudadanos son aún demasiado frecuentes. Hay que recordar que la Administración está obligada por ley a dar respuestas suficientes y fundamentadas y que, al incumplirlo, incurre en una práctica de mala administración y vulnera los derechos de los ciudadanos.

Después de estudiar las quejas, el Síndic ha alertado a las administraciones implicadas de que cuando incumplen el deber de responder las consultas a menudo también consiguen desincentivar las iniciativas de participación y colaboración. También ha recordado que cuando una Administración no es directamente competente en alguna cuestión planteada, igualmente tiene la obligación de orientar a la persona que formula la queja en la búsqueda de soluciones.



Derechos de los consumidores

Durante el 2008 se han continuado firmando convenios con las empresas privadas que prestan servicios de interés general. Aparte del que ya se había firmado con Telefónica, se han firmado convenios también con Ferrocarrils de la Generalitat, Gas Natural, Fecsa Endesa y Aguas de Barcelona (AGBAR).

A finales de 2008 se ha firmado la Ley de Garantía y Calidad de Suministro Eléctrico, que consolida el carácter de servicio esencial y dedica una atención especial a la calidad. Las quejas recibidas por el Síndic, sin embargo, ponen de manifiesto que aún hay personas que no tienen acceso a este servicio o no pueden asumir su coste.

Sistemas de arbitraje gratuitos para los usuarios del Bicing

Fruto de las numerosas quejas recibidas con motivo de las penalizaciones y recargos del servicio del Bicing por un exceso de tiempo de uso de la bicicleta –más allá de lo permitido–, el Síndic pidió información al Ayuntamiento de Barcelona sobre el método utilizado para detectar estas irregularidades.

El consistorio respondió que se basa en un sistema informático que monitoriza los movimientos de las bicicletas y que además los usuarios pueden informar de incidencias con el anclaje a través de un teléfono gratuito.

Dado que las penalizaciones y los recargos se hacen efectivos enseguida y que muchas veces el usuario tiene la percepción de que ha dejado la bicicleta anclada correctamente y dentro del plazo permitido, el Síndic consideró que los afectados no disponían de medios para probar su versión de los hechos.

Ante esta falta de medios probatorios resulta esencial, por lo tanto, que los usuarios tengan acceso a sistemas de resolución de conflictos alternativos a los tribunales de justicia, como el sistema de arbitraje. En este sentido, el Síndic detectó que las condiciones generales reguladoras del Bicing mencionan que éste está adherido al Tribunal de Arbitraje de Barcelona (servicio que comporta un coste para el usuario) pero no se hace mención a la sumisión a

la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona o a la Junta Arbitral de Transporte, pese a que ambas son gratuitas para el ciudadano.

El Síndic consideró que esta falta de información suponía una vulneración de derechos y sugirió que Bicing informara a los usuarios de las juntas arbitrales sin coste a las que está adherido.

A pesar de que la sugerencia aún está pendiente de aceptación, Bicing ya ha puesto en marcha un servicio para que los usuarios obtengan un comprobante electrónico cuando acaben el desplazamiento por si superan el tiempo permitido. Además, si acercan la tarjeta al lector pueden verificar si la bicicleta se ha devuelto correctamente.



© Jordi Soteras

Más difusión de las oficinas municipales de consumo

Un estudio sobre el funcionamiento de las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor ha centrado buena parte del trabajo del Síndic en el ámbito del consumo. A partir de un cuestionario dirigido a estas oficinas y del análisis de las quejas recibidas en los últimos años en relación con la actuación de estos servicios locales, el Síndic ha llegado a algunas conclusiones y sugerencias para mejorar el servicio.

El crecimiento de las quejas y consultas sobre consumo es constante y se aprecia un aumento de la conciencia de estos tipos de derechos. En este sentido, es necesaria una mejor definición de los entes que protegen los derechos de los consumidores y una mayor difusión de las oficinas comarcales de consumo.

Es esencial que el servicio de atención al consumidor tenga identidad propia, con suficientes recursos, personales y económicos. También es importante adaptar los horarios de atención al público a las necesidades reales del municipio y fomentar el acceso telemático. En lo concerniente a las funciones, deben impulsarse cambios normativos que aseguren que las oficinas asumen las funciones de información, la resolución de reclamaciones y el envío de denuncias al órgano competente.

Derechos lingüísticos

Respecto a los derechos lingüísticos en el ámbito de la educación, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para realizar el seguimiento de las medidas que el Departamento de Educación debe adoptar para cumplir la sentencia del año 2004 del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña – confirmada en 2008 por el Tribunal Supremo –, que obliga a dicho departamento a consultar la lengua habitual de la familia en la preinscripción escolar.

También se ha tramitado una queja sobre la falta de la versión en castellano de la mayoría de libros de texto y, en sentido contrario, otra sobre la escasa disponibilidad de materiales en catalán.

Actuaciones en relación con el aranés

El Síndic ha tramitado dos actuaciones que afectan a los derechos lingüísticos en relación con el aranés. Una de ellas, detectada durante el desplazamiento de la institución a Vielha, trata sobre la aplicación de los criterios de asignación de los especialistas interinos de educación infantil y primaria en las escuelas de la Val d'Aran, que se realiza sin tener en cuenta la realidad lingüística de la zona. La otra actuación trata sobre la consideración que debe tener el aranés en los diferentes ámbitos de la función pública en el momento de proveer vacantes en este territorio.

Libertad, seguridad y Administración de Justicia

Alternativas a los figurantes en las ruedas de reconocimiento

Después de recibir diversas quejas de personas que habían sido seleccionadas para asistir como figurantes a una rueda de reconocimiento, el Síndic optó por estudiar a fondo los posibles derechos vulnerados y el protocolo de actuación de los Mossos d'Esquadra.

Los promotores de las quejas explicaron que los agentes de los Mossos los pararon por la calle y los citaron a un juzgado con poco tiempo de antelación. Tuvieron que esperar entre dos y tres horas en el juzgado y, en algún caso, la rueda se suspendió y no se les dio ninguna explicación.

Analizado el caso, el Síndic formuló algunas sugerencias al Departamento de Interior y

al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) para minimizar los perjuicios y el sentimiento de angustia que estas situaciones provocan a los seleccionados.

Avisar con suficiente antelación a las personas seleccionadas, recurrir a alternativas a tener que buscar a los figurantes en la vía pública (como utilizar a personas ya detenidas que están en las comisarías o internos en cárceles) informar debidamente de todo el proceso a los figurantes seleccionados y agilizar el tiempo de espera de las ruedas son algunas de estas sugerencias. Todas han sido aceptadas tanto por el Departamento de Interior como por el TSJC.



Debe mejorar el servicio de los registros civiles

Hasta 53 quejas se han incluido en la actuación de oficio sobre registros civiles que ha llevado al Síndic a analizar la situación de estos entes del cuerpo de Justicia durante el 2007 y el 2008. De estas quejas, 20 se han enviado al Defensor del Pueblo porque se referían al Registro Civil Central.

El Síndic, que ha finalizado este estudio a finales de 2008, considera que es necesario dotar los registros civiles de una centralita telefónica con un mínimo de dos líneas para facilitar información a los ciudadanos y que debe mejorarse la atención presencial mediante más puntos informativos y un horario de atención al público más amplio.

En cuanto a los trámites por Internet, ha sugerido incorporar un servicio de cita previa para las inscripciones de nacimiento y las tramitaciones de expedientes de matrimonio, fe de vida o nacionalidad. En cuanto a los recursos humanos, el Departamento de Justicia debería cubrir las plazas vacantes tanto con personal interino como readaptando las plantillas de titulares a las necesidades actuales.

PROYECCIÓN INSTITUCIONAL



Más de 200 personas en la inauguración de la nueva sede

Desde finales de 2008 la sede del Síndic está en el paseo de Lluís Companys, 7, de Barcelona, frente al Arco de Triunfo. Se trata de la tercera sede desde que se creó la institución, hace ahora veinticinco años. A pesar de que el traslado se hizo a finales de octubre, la inauguración oficial no tuvo lugar hasta el 10 de diciembre, con la presencia de más de 200 personas. Entre ellas, el defensor del pueblo de España, el defensor de Suecia, el consejero de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, el alcalde de Barcelona, y el presidente del Parlamento de Cataluña.

El notable crecimiento de la institución, debido al gran incremento de quejas y consultas, hizo necesario buscar un nuevo emplazamiento. El edificio, que tiene 3.106 m² divididos en cinco plantas, había albergado dependencias del Departamento de Salud.

Además del acto central de inauguración, también se invitó a diferentes colectivos del ámbito de los servicios sociales a visitar las nuevas dependencias y se organizaron actos especiales para la infancia y para los medios de comunicación. La semana inaugural se clausuró con una jornada de puertas abiertas.





© Jordi Soterias

Exposición “Abramos puertas a los derechos”

Coincidiendo con la inauguración de la nueva sede, el Síndic presentó la exposición “Abramos puertas a los derechos”, creada en torno a tres fechas históricas que la institución conmemora en 2009: seiscientos años de la creación de los provisos de greuges, treinta del Estatuto de 1979, que establecía la figura del Síndic, y veinticinco años de la Ley reguladora y la fundación de la institución actual.

La muestra, que explica la utilidad del Síndic para los ciudadanos a través de las puertas que ha ido abriendo durante los 25 años de funcionamiento, ha sido concebida para ser itinerante.

Segunda campaña de publicidad en televisión

En el empeño de conseguir que el Síndic sea más accesible y próximo, desde el área de Comunicación se ha impulsado una nueva campaña de difusión en los medios de comunicación para aumentar el conocimiento de la figura y función del Síndic por toda

Cataluña. Además de anunciar en la prensa escrita el traslado de sede, también se han emitido anuncios en la televisión y en la radio sobre la función de la institución. El mensaje que se ha querido transmitir es que todas las personas, independientemente de su edad, origen, condición o sexo, pueden dirigirse al Síndic para defender sus derechos.

El efecto de la campaña, la segunda en televisión que ha realizado Rafael Ribó durante su mandato, ha sido notable e inmediato y se ha traducido en un incremento de usuarios del teléfono gratuito del Síndic y de entrada de quejas y consultas.

La web ahora también en aranés y francés

La web del Síndic, www.sindic.cat, ha experimentado varias mejoras durante el año 2008. Así, por ejemplo, se ha estrenado una versión en aranés y una en francés, que se han añadido a las ya disponibles en catalán, castellano e inglés. Aparte de traducirse la mayoría de contenidos, periódicamente se actualizan en todas las lenguas las noticias sobre actuaciones y novedades del Síndic y

los usuarios pueden presentar quejas y formular consultas en las cinco lenguas en las que está disponible la web.

Otra novedad ha sido la renovación, tanto en cuanto a la imagen como a los contenidos, de la página web de niños y jóvenes. Ya en 2009, coincidiendo con la presentación del Informe anual 2008, la web ha incorporado una aplicación que permite consultar todas las resoluciones del año.

Nuevo servicio de videoconferencia en Vielha

Con el objetivo de acercarse al máximo a todos los rincones de Cataluña se ha instalado un servicio de presentación de quejas por videoconferencia en la Val d’Aran. Inaugurado durante la visita del Síndic a Vielha a finales de junio, el nuevo sistema está ubicado en la biblioteca de Vielha y representa el undécimo punto de conexión de la red de videoconferencia de la institución.

El Síndic presenta el Informe anual en cuatro localidades

Cuatro conferencias monográficas, en Badalona, Reus, Les Borges Blanques y Banyoles, han centrado las presentaciones territoriales del Informe 2007. Las charlas han servido para atender directamente las dudas de los vecinos en relación con la actividad del Síndic.

Charlas en el ámbito docente y presentación de la Carta de Servicios

El Síndic ha participado, a lo largo del 2008, en numerosos actos públicos en toda Cataluña para promover la defensa de los derechos de las personas. Destacan la Jornada de Síndics y Defensores Locales (Foro SD) que Rafael Ribó clausuró en Lleida el día 28 de febrero. A principios de marzo, el síndic dio una charla en el Edificio del Sucre de Vic, invitado por el Aula d’Extensió Universitària de la Gent Gran de Osona.

También en el ámbito docente, el 21 de abril se reunió con profesores, padres y alumnos de la Escola Pia de Mataró, el 26 de noviembre participó en una conferencia-coloquio con los alumnos, profesores y padres de ESO y bachillerato del IES Castellar de Castellar del Vallès, y en mayo dio una charla sobre el bachillerato nocturno en el instituto Lluís de Peguera de Manresa.

En el segundo Congreso sobre la Excelencia en la Gestión de las Administraciones Públicas, celebrado en Vitoria el 30 de mayo, presentó la Carta de Servicios y Buena Conducta Administrativa, que la institución estrenó en 2008.

Relaciones con los defensores locales y universitarios

Las relaciones con los defensores locales han venido marcadas por los convenios de colaboración firmados con casi todos ellos y por la creación del Departamento Local del Síndic, que se ha traducido en un incremento de llamadas y visitas a la institución para solicitar orientación y opinión jurídica.

En el ámbito universitario cabe destacar el nombramiento del síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya y la participación de Rafael Ribó en el acto inaugural del Encuentro Anual de Síndics i Defensores Universitaris.





© Ajuntament de Castellar del Vallès

El síndic, Rafael Ribó, y el alcalde de Castellar del Vallès, Ignasi Giménez, firmaron el convenio de colaboración en noviembre del 2008.

Convenios para mejorar la supervisión de derechos en el ámbito local

Durante el 2008 el Síndic ha firmado convenios marco con las diputaciones de Barcelona, Lleida y Girona, con la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y con la Federación de Municipios de Cataluña. El motivo es impulsar acuerdos concretos con los ayuntamientos que permitan al Síndic llevar a cabo una tarea de supervisión de derechos en el ámbito local más ágil y completa.

Así, el Síndic ya ha suscrito convenios específicos con los ayuntamientos de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Cubelles y Cardedeu. En virtud de los acuerdos, el Síndic ha instalado unos buzones en cada localidad para que los vecinos puedan depositar sus quejas, que se recogen periódicamente. Además, asesores del Síndic se desplazan a cada localidad con regularidad para atender visitas personalmente.

Las actividades del Síndic en cada zona se detallarán en un informe específico.

La aplicación del convenio, que se extenderá a más localidades durante el 2009, está resultando muy positiva para todas las partes.

Proyectos con el Comisario Europeo de Derechos Humanos

La colaboración del Síndic con el Comisario de Derechos Humanos del Consejo Europa, iniciada hace casi diez años, se ha centrado en el 2008 en la participación en dos iniciativas de trabajo en red de los ombudsmen. Por una parte, el Síndic ha participado como observador en un proyecto piloto del Comisario para agilizar las sentencias del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos. Por la otra, también ha asistido a los seminarios enmarcados en el proyecto Peer-to-Peer, que pretende fortalecer el papel de las instituciones de defensa de los derechos humanos.

Reunión de la Junta Mundial del IOI en Hong Kong

La reunión anual de la Junta Directiva Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) tuvo lugar en Hong Kong (China) del 5 al 7 de noviembre y reunió a diecinueve de los veintidós miembros que lo integran, entre ellos, el síndic Rafael Ribó, director de la región europea.

Durante el encuentro se renovó el encargo al síndic de impulsar la colaboración entre el IOI y las Naciones Unidas para promover la figura del ombudsman en nuevos países, como institución garante de los derechos de los niños.

La Junta aprovechó para seleccionar Viena como nueva sede del IOI, en sustitución de la actual, ubicada en la Universidad de Alberta, en Canadá.

El Síndic acoge una reunión del Bureau de la AOMF

El órgano directivo de la Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) se reunió en Barcelona en el mes de octubre. El síndic, miembro de pleno derecho de la AOMF, ejerció de anfitrión. Además, en calidad de miembro de la junta directiva del IOI y por encargo de ambas asociaciones, actúa de canal de comunicación entre ellas.

Ribó habla en Gante y en Milán de las relaciones entre los defensores

Tanto el propio síndic Rafael Ribó, como otros miembros de su equipo han pronunciado varias conferencias por toda Europa durante todo el año. Entre éstas destacan la organizada por el Ombudsman de Valonia, en la que el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales, Matias Vives, habló sobre la mediación local.

En el marco de la conferencia titulada “El impacto del ombudsman”, organizada en la ciudad de Gante (Bélgica), Rafael Ribó dio una charla sobre las relaciones entre el ombudsman y las redes subsidiarias de defensores. En la misma línea, intervino en una jornada en Milán sobre el trabajo en red de los ombudsmen. Finalmente, pronunció la ponencia inaugural del sexto encuentro entre el Defensor del Pueblo Europeo y los defensores del pueblo regionales de la Unión Europea, que tuvo lugar en Berlín en noviembre. La conferencia, titulada “La garantía de la independencia del ombudsman”, se enmarcaba en el grupo de charlas dedicadas a la eficacia del ombudsman respecto a los ciudadanos.

En el ámbito de la infancia, la asesora Anna Piferrer habló en Roma sobre los nuevos modelos de acogida de menores extranjeros, y el adjunto para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal, participó como ponente en el seminario “Experiencia internacional de garantía y tutela de la infancia y la adolescencia”, que tuvo lugar en Cerdeña.



© Síndic

El síndic informó en la reunión de la AOMF sobre las actividades del IOI.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

El Síndic y la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD) colaboran desde hace unos años en varios proyectos de cooperación en la zona de los Balcanes. Esta colaboración tuvo un gran impulso con la firma de un convenio marco de colaboración entre ambas instituciones en 2006, que se materializó con la puesta en marcha de una serie de proyectos conjuntos. Las actividades del Síndic en este ámbito también se cofinancian con recursos de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y de otras organizaciones. El Síndic destina a la cooperación más del 0,7% de su presupuesto anual.

Presentación en Sarajevo del Protocolo marco en casos de maltratos infantiles

En mayo de 2008 se presentó en Sarajevo el Protocolo marco de actuaciones en casos de maltratos a niños en Bosnia-Herzegovina.



Una delegación del Ombudsman de Serbia visitó la sede del Síndic.

Promovido por el Síndic, este protocolo se comenzó a gestar en 2006, cuando se consiguió el compromiso de las instituciones competentes de implicarse en el proyecto.

El presidente del Consejo General de la Judicatura y la Fiscalía de Bosnia-Herzegovina, Branco Peric, presidió el acto, en el que también intervinieron el ministro de Derechos Humanos y Refugiados, Safet Halilovic, y el adjunto al síndic para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal.

Al acto asistieron representantes de todas las instituciones bosnias implicadas en la elaboración del protocolo: ministerios de Sanidad, Servicios Sociales, Interior y Justicia, Judicatura, Fiscalía e instituciones de ombudsman. También estuvieron presentes representantes de la abogacía, de centros de trabajo social y de las ONG que trabajan en el ámbito de los derechos de los niños.

El Síndic encabeza el apoyo internacional al Ombudsman de Serbia

La adjunta al síndic, Laura Díez, se desplazó durante tres meses del 2008 a Serbia para asesorar en el proceso de implantación de la institución de Ombudsman, recientemente instaurada en el país. De esta forma, el Síndic ha sido la primera defensoría que ha ofrecido apoyo integral al nuevo Ombudsman. La adjunta, en calidad de experta internacional, elaboró un informe detallado sobre el funcionamiento de la institución serbia y formuló propuestas con el fin de orientarla y mejorar su eficacia.

Algunas de estas sugerencias, relacionadas con la normativa reguladora, la estructura organizativa, las competencias y la relación con la Administración, ya se han empezado a poner en marcha.

El apoyo del Síndic al Ombudsman de Serbia se enmarca dentro de un proyecto conjun-

to con la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), que cofinancia la ACCD. En el marco de este proyecto, una delegación serbia, encabezada por el ombudsman, Sasa Jankovic, visitó en el mes de mayo la sede del Síndic, en Barcelona. También se organizaron cuatro conferencias de divulgación de la institución en Serbia.

Conferencia en Novi Sad sobre la independencia de los ombudsman

El mes de noviembre, el Ombudsman de Vojvodina, con el apoyo del Consejo de Europa y la misión de la OSCE en Serbia, organizó en Novi Sad, en la provincia autónoma de Vojvodina, una conferencia internacional sobre la independencia e integridad de las instituciones de ombudsman.

La adjunta al síndic, Laura Díez, fue la encargada de exponer la experiencia del Síndic en este ámbito y las condiciones que garantizan la autonomía presupuestaria de las instituciones de ombudsman.

Impulso del sistema de asistencia jurídica gratuita en Vojvodina

El proyecto de asistencia jurídica gratuita en Serbia llevado a cabo por el Síndic desde el año 2004 hasta el 2007, dio paso a un segundo proyecto, iniciado en el 2007, para incorporar este mismo sistema en la provincia autónoma de Vojvodina. El nuevo plan prevé también la institucionalización en todo el territorio serbio de dos servicios: el servicio de orientación jurídica y el turno de oficio.

El Síndic (con el apoyo de la ACCD y la AECID) y el Consejo Ejecutivo de Vojvodina cofinancian el servicio del turno de oficio. En cuanto a los servicios de orientación jurídica impulsados en el marco del proyecto, que tienen que convivir con los ya existentes, está previsto que sean financiados por los ayunta-



El adjunto para la infancia del síndic, Xavier Bonal, en el acto de presentación en Sarajevo del Protocolo marco en casos de maltratos infantiles.

mientos respectivos y prestados por el Colegio de Abogados en Vojvodina. El éxito de la implantación de este modelo en Vojvodina, que representa un tercio de la población del país, debe servir para constatar que un sistema integral de este tipo puede funcionar a nivel estatal, ya que su sostenibilidad depende de que la Administración serbia asuma, progresivamente, su financiación.

Durante el 2008 se atendió a 889 personas en los servicios de orientación jurídica establecidos en el marco del proyecto. El año 2009 ya se ha puesto en marcha el turno de oficio.

El ombudsman de Macedonia visita el Síndic

A principios de 2008 el ombudsman de Macedonia, Ixhet Memeti, visitó el Síndic. Las competencias de cada institución, las relaciones y la colaboración con las respectivas administraciones y la efectividad de las resoluciones emitidas fueron algunos de los temas tratados.

También se abordaron las propuestas relativas al Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura, en cuanto a los mecanismos de supervisión que en él se establecen.



El Síndic de Greuges de Catalunya és membre 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

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

