



# SÍNDIC MEMORIA 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

# SUMARIO

- **PRESENTACIÓN** 3
- **DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2009** 4-11
- **COLECTIVOS CON 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 16
- **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** 24-28
  - Derecho a una buena administración 24
  - Derechos de los consumidores 26
  - Derechos lingüísticos 27
  - Libertad, seguridad y Administración de justicia 27
- **PROYECCIÓN INSTITUCIONAL** 29-33
- **COOPERACIÓN INTERNACIONAL** 34-35



© Jordi Soteras



© Síndic

El Síndic ha ido creciendo desde 2004. Hoy, seis años después de mi llegada a la institución, con un mandato cumplido y un nuevo marco legal, social y económico, debemos hacer balance y, a partir de la experiencia adquirida, abordar los nuevos retos.

Contamos con un nuevo Estatuto que incluye un capítulo de derechos con previsiones absolutamente innovadoras en el panorama mundial, como la competencia de supervisión de las empresas privadas que prestan servicios públicos o la posibilidad de presentar instancias y recursos ante el Consejo de Garantías Estatutarias.

También disponemos de una nueva Ley del Síndic, de 30 de diciembre de 2009, que entre otras novedades amplía el mandato, otorga la capacidad de hacer consultas a las administraciones por vía telemática y atribuye a la institución la condición de Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.

Ante este nuevo marco legal e inmersos en la crisis económica actual, con las dificultades que ello comporta a la hora de asumir las prestaciones sociales y de garantizar los derechos de igualdad de oportunidades, tenemos mucho trabajo por delante. Es necesario mejorar y transformar las administraciones, pero queremos que el Síndic sea una institución colaboradora, al servicio de las personas, que contribuya a garantizar el derecho a una buena administración con el rigor del Código de buenas prácticas administrativas.

Continuaremos en la línea de hacer la institución más conocida y al alcance de todo el mundo, de hacer de los derechos y los deberes un protagonismo colectivo y de crear una verdadera red de derechos en Cataluña.

Puedo decir que allí donde voy, como Síndic desde el año 2004 y como presidente del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) en Europa desde el junio de 2009, la labor, los esfuerzos y las nuevas medidas que se emprenden en la defensa de derechos en Cataluña despiertan un gran interés. Y precisamente con la voluntad de dar más proyección a las instituciones que asumen esta misión, Barcelona acogerá el mes de octubre de 2010 la Asamblea de defensores europeos del IIO, que analizará los nuevos retos de la organización bajo el lema “Europa, sociedad abierta”.

Rafael Ribó  
Síndic

## DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2009

El año 2009 el Síndic ha iniciado 24.960 actuaciones (5.941 quejas, 105 actuaciones de oficio y 18.914 consultas), que representan un incremento del 5,2% con respecto a las de 2008. Con relación al año 2004, en que el síndic Rafael Ribó inició el mandato, las actuaciones se han cuadruplicado.

En cuanto al número de personas que se han dirigido a la institución, y teniendo en cuenta las consultas y las quejas presentadas tanto de manera individual como colectiva, se han atendido un total de 28.504.

La vía más utilizada para dirigirse al Síndic ha sido la telefónica, a través de la que se han recibido 15.448 consultas. Las quejas se han presentado mayoritariamente por correo ordinario (3.025) y por Internet (2.524). En cuanto a la lengua utilizada, el 69,6% de las quejas se han presentado en catalán y el 30,3% restante, en castellano. Además, se han tramitado 3 quejas en aranés y 4 en francés.

### Vulneración de derechos en un 24% de casos tramitados

Un 60% de las actuaciones han finalizado con no irregularidad de las administraciones. Por contra, en un 24% de los casos tramitados (1.129) el Síndic ha detectado alguna vulneración de derechos y ha emitido una resolución con recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones implicadas. Estas últimas han aceptado las resoluciones en un 89% de los casos.

### Los usuarios puntúan el Síndic con un 7

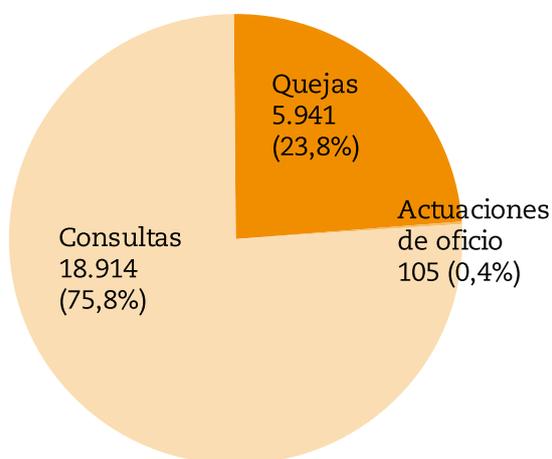
Junto con la comunicación de la resolución de la queja a la persona promotora, el Síndic remite un cuestionario de satisfacción. La respuesta ha sido muy satisfactoria, tanto en cuanto a la participación (40%) como a los comentarios y la valoración que los usuarios han hecho de la institución, obteniendo una puntuación de 6,98 en el grado de satisfacción global por el servicio recibo.

### Más quejas de los sectores sociales

En 2009, por primera vez respecto a los últimos ejercicios, urbanismo y vivienda, con 1.068 quejas, y servicios sociales, con 1.019 quejas, son los ámbitos que han registrado un mayor número de quejas, seguidos de administración pública, con 1.016. Consumo es el área que ha recibido más consultas (3.950).



## Número y tipos de actuaciones del año 2009

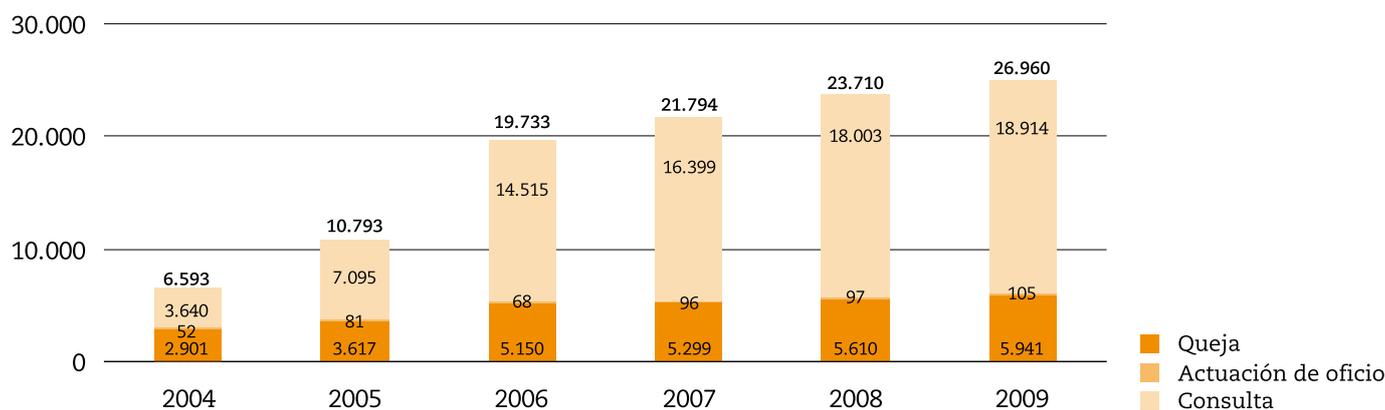


**Quejas:** acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

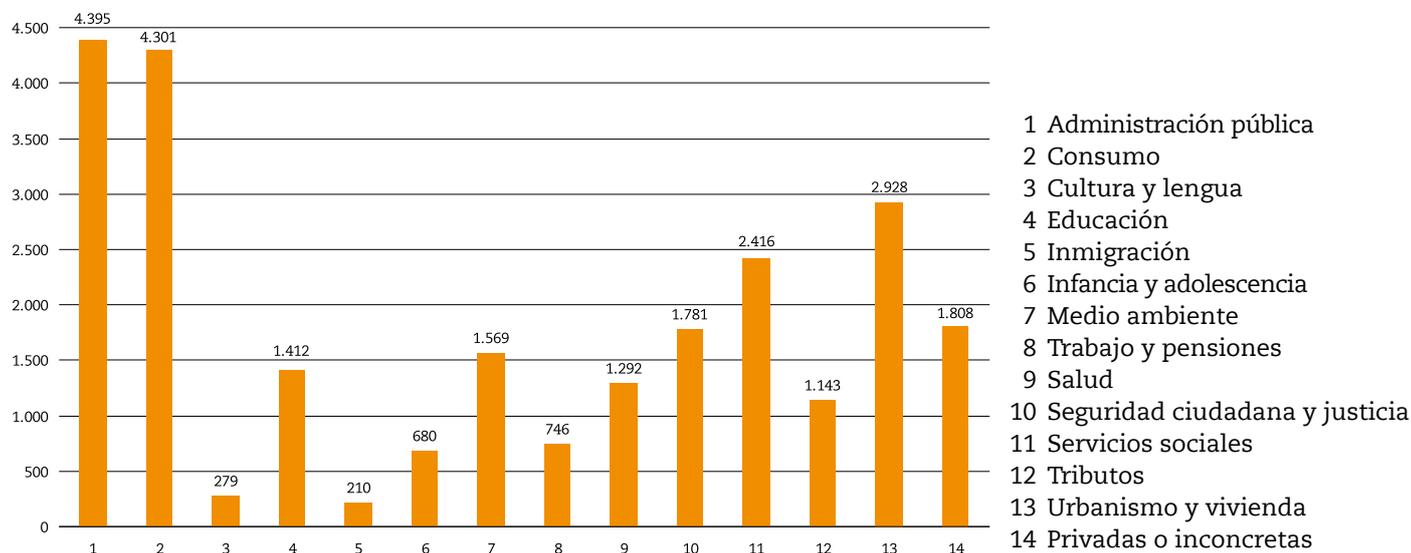
**Consultas:** acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si el caso consultado es susceptible de queja, la persona que lo ha planteado recibe información de cómo presentarla; si no lo es, se le indica dónde puede informarse o cómo solucionar el asunto.

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

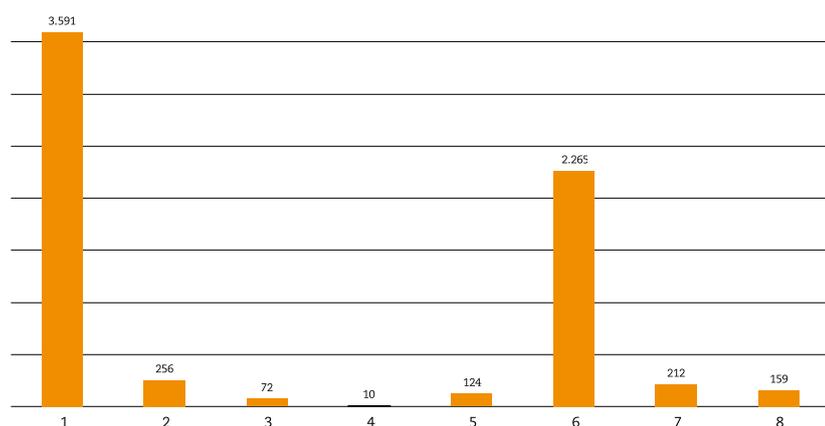
## Evolución de quejas y consultas durante los últimos años



## Actuaciones por materias



## Quejas y actuaciones según la Administración afectada



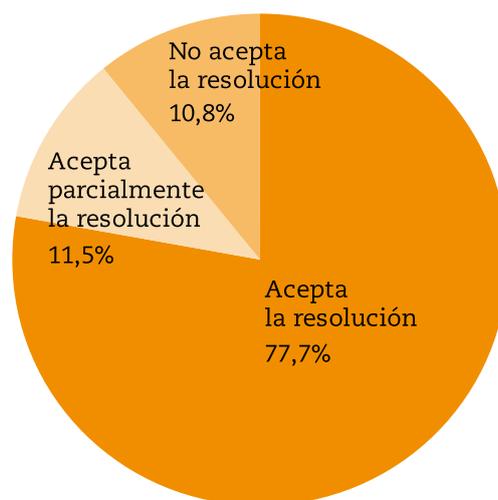
- 1 Administración autonómica
- 2 Administración central
- 3 Administración institucional
- 4 Administración judicial
- 5 Administración local
- 6 Administración periférica
- 7 Servicios de interés general
- 8 Otros

## Resultado de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas

Suma de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) tramitadas durante el 2009, tanto las iniciadas el mismo año 2009 (6.046) como las provenientes del año 2008 (3.743). En total, se han tramitado 9.789.

Resultados	Total	
<b>1 En tramitación</b>	<b>4.507</b>	<b>46,04%</b>
a Actuaciones previas a la resolución	3.837	39,20%
b Pendiente de respuesta a la resolución	670	6,84%
<b>2 Actuaciones finalizadas</b>	<b>4.750</b>	<b>48,52%</b>
a Actuación correcta de la Administración		
a <sub>1</sub> Antes de la intervención del Síndic	1.405	29,08%
a <sub>2</sub> Después de la intervención del Síndic	1.442	14,73%
b Acepta la resolución	877	8,96%
c Acepta parcialmente la resolución	130	1,33%
d No acepta la resolución	122	1,25%
e No colabora	13	0,13%
f Trámite con otros ombudsmán	245	2,50%
g Desistimiento del promotor	516	5,27%
<b>3 h No admitida</b>	<b>532</b>	<b>5,43%</b>

## Grado de aceptación de la Administración



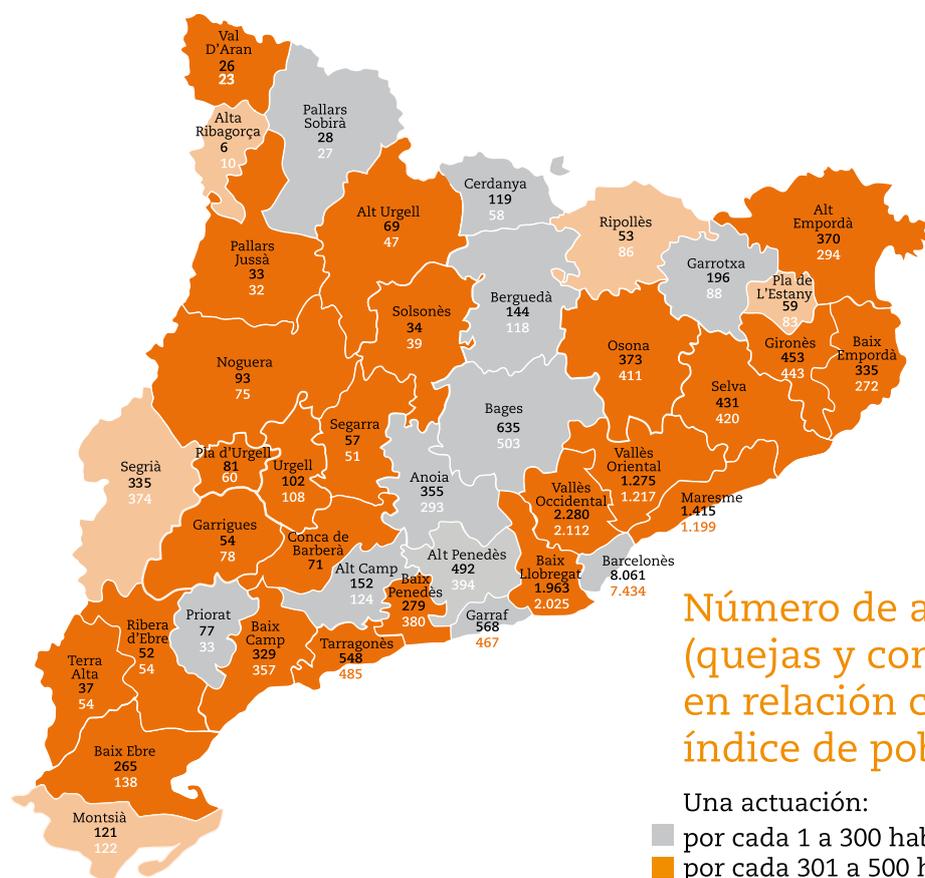
## Distribución geográfica de quejas y consultas

La demarcación de Barcelona ha presentado el número más alto de quejas y consultas, con 15.755 (78,3%). En segundo lugar, se sitúa Tarragona, con 2.003 (8,9%), seguida de Girona, con 1.931 (8,6). Finalmente, de la demarcación de Lleida se han recibido 937 (4,2%).

En cuanto a la distribución geográfica de las actuaciones según el número de habitantes, en 2009 la proporción ha sido muy positiva y, como ya se comentó en la memoria anterior, este hecho se puede atribuir al incremento en los desplazamientos de la oficina del Síndic.

Así, el Pla de l'Estany, con una actuación por cada 628 habitantes, es la comarca que ha registrado la peor relación, mientras que la mejor ha sido la del Priorat, con una actuación por cada 130 habitantes.

De hecho, las actuaciones de esta comarca han pasado de 33 en 2008 a 77 en 2009. Este aumento está directamente relacionado con la visita del equipo del Síndic a Falset durante el mes de mayo. En segundo lugar se sitúa la Cerdanya (1 actuación por cada 157 habitantes), que se visitó en septiembre.



## Número de actuaciones (quejas y consultas) en relación con el índice de población

Una actuación:

- por cada 1 a 300 habitantes
- por cada 301 a 500 habitantes
- por cada grupo de más de 1.000 habitantes

Actuaciones 2009 en color negro

Actuaciones 2008 en color blanco o naranja

## El Síndic desplaza la oficina a 15 localidades

El Síndic ha visitado por primera vez Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses y Sitges y 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 se habían visitado en años anteriores: Nou Barris (Barcelona), la Seu d'Urgell, Falset, Olot, Mollerussa, Mataró, Tortosa, Puigcerdà y Valls.

Además de atender a las personas que se han acercado a la oficina (en total se han recibido 285 consultas y 295 quejas), el Síndic y diversos 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 Santa Coloma de Gramenet

La primera salida del año fue a Santa Coloma de Gramenet, donde se atendieron 24 visitas, que generaron 13 quejas y 14 consultas. Algunas de las materias que motivaron las quejas recibidas fueron servicios sociales, urbanismo, enseñanza, vivienda y sanidad.

La salida se completó con la visita al CEIP Beethoven y la reunión con la directora, que sirvió para comprobar la mejora de los equipamientos después de las obras realizadas en el edificio y que el centro está en una buena línea de trabajo pedagógico, teniendo en cuenta el incremento de población recién llegada en los últimos años. También se celebró una reunión con el equipo de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) en la que se destacó positivamente la ampliación del equipo con dos profesionales.

### La salida a Cardona genera 22 visitas

Las quejas más recurrentes en la visita a Cardona fueron las referidas a la gestión del centro de la tercera edad, que se planteó en cinco ocasiones. Entre las 22 visitas atendidas (13 quejas y 9 consultas) también se trataron temas de telefonía, urbanismo, función pública y sanidad.

La situación actual de este municipio del Bages, cuya población ha disminuido a consecuencia del cierre de la mina en 1990 y la desaparición de la industria textil, centró buena parte de la entrevista que el Síndic mantuvo con el alcalde de Cardona, Josep Maria Sala.

### Actuación de oficio en el CEIP Antaviana de Nou Barris

En el desplazamiento a Nou Barris (Barcelona) se atendieron un total de 102 visitas. La oficina del Síndic recogió 63 quejas y 39 consultas. La gran cantidad de asuntos tratados reflejaron problemas de índole muy diversa, desde los retrasos en la aplicación de la Ley de la dependencia hasta cuestiones relacionadas con urbanismo, ruidos, vivienda o consumo (Renfe y Fecsa).

El Síndic y su equipo visitaron también los CEIP Colina y Antaviana, ambos con una alta concentración de alumnado inmigrante y se abrió una actuación de oficio sobre la situación de las instalaciones y el entorno en el que se encuentra el CEIP Antaviana. El desplazamiento a Nou Barris permitió además visitar el CAP Guineueta y el Centro de salud mental Nou Barris Nord.

### Formación de los profesionales sanitarios en la Seu d'Urgell

La Oficina provisional del Síndic en la Seu d'Urgell, instalada en el edificio de les Monges, recogió 28 visitas (11 quejas y 17 consultas).



© Síndic

Además de atender a los vecinos que se acercaron hasta la oficina, se visitó la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell, donde el equipo directivo planteó los problemas propios de los hospitales de poblaciones medianas, en este caso agravados por su situación geográfica. Por ejemplo, la formación de sus profesionales es complicada, ya que comporta su desplazamiento a otros centros hospitalarios con la consiguiente desatención temporal del servicio y no hay demasiados profesionales dispuestos a desplazarse a esa ciudad para llevar a cabo programas de formación. También se reproducen los problemas de falta de profesionales sanitarios.

### **Instalaciones reducidas del CAP de Falset**

El desplazamiento a Falset culminó con 34 visitas, que generaron 14 quejas y 20 consultas sobre temas muy diversos, como temas urbanísticos, contaminación acústica o servicios sociales.

La visita también sirvió para conocer el CAP de Falset, donde se pudo comprobar que las instalaciones han quedado pequeñas para satisfacer las necesidades actuales. Este hecho ha comportado que algunos servicios, como el de fisioterapia, se tengan que ofrecer en el polideportivo a la espera de la ampliación del edificio. En el desplazamiento también se visitaron el Pius Hospital de Valls, donde, además de los problemas habituales de los centros sanitarios, se hizo hincapié en las deficiencias de acceso al centro en transporte público.

### **Los tributos centran la visita a Olot**

La salida a Olot permitió atender 42 visitas —32 quejas y 20 consultas—. Muchas de las quejas estaban relacionadas con asuntos tributarios.

Entre éstos, por ejemplo, el catastro, el impuesto de donaciones y sucesiones, las contribuciones especiales o el IRPF.

Aprovechando el desplazamiento se visitaron diversos equipamientos de la comarca, entre ellos, la cooperativa de iniciativa social La Fageda y las instalaciones del Hospital Sant Jaume, donde hubo ocasión de comprobar que, a pesar de que el edificio resulta en la actualidad insuficiente para la población que debe atender, se intenta buscar la máxima eficiencia.

### **Presentación del Informe anual en Mollerussa**

Durante la visita del Síndic a Mollerussa también se presentó el Informe anual de la institución, incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en Mollerussa y en el Pla d'Urgell. El acto sirvió además para presentar la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos".

A lo largo del día se recibieron 24 visitas, que dieron lugar a la apertura de 5 quejas y 19 consultas. Temas urbanísticos, laborales y de contaminación acústica fueron los motivos principales de las quejas y las consultas citadas, aunque también afectaron otros ámbitos como servicios sociales, consumo y procedimiento administrativo.

### **Segunda visita del Síndic a Mataró**

Como ya había hecho en el año 2000, la oficina del Síndic se trasladó durante un día a la ciudad de Mataró. En total, se presentaron 38 quejas y 33 consultas sobre temas relacionados con la salud, la educación, la preinscripción escolar, etc. Además, el Síndic presentó el Informe anual de la institución, haciendo especial referencia a las problemáticas detectadas en Mataró y en el Maresme.

**La distribución del alumnado en Tortosa**

Las 16 visitas que se atendieron en Tortosa —9 quejas y 7 consultas— se ciñeron principalmente a un tema: el reparto de alumnos entre los dos institutos con que cuenta esta población llevado a cabo por el Departamento de Educación durante el periodo de preinscripción.

La visita a Tortosa también sirvió para que el equipo del Síndic presentase el Informe anual de la institución y explicase sus contenidos y los materiales de la exposición itinerante del Síndic “Abramos puertas a los derechos”, que se instaló durante una semana en la capital del Baix Ebre.

**18 visitas en Sant Feliu de Guíxols**

Las visitas, atendidas a lo largo de la jornada en el Centro cívico de Vilatargés, se concretaron en 8 quejas y 10 consultas, principalmente relacionadas con los ámbitos tributario y urbanístico.

Ésta fue la tercera ocasión en que el Síndic se desplazaba al Baix Empordà. En las anteriores ocasiones se habían visitado La Bisbal y Palafrugell.

**La precariedad de las comunicaciones en la Cerdanya**

Los temas relacionados con el urbanismo, la educación y la precariedad de las comunicaciones en la Cerdanya, especialmente el tren, fueron los más reiterados durante la jornada. En total se recibieron 49 visitas, 23 de las cuales dieron lugar a la apertura de queja y las 26 restantes fueron consultas.

En el segundo desplazamiento a Puigcerdà —el primero fue en 1998— el Síndic visitó el Hospital Transfonterizo, donde el equipo directivo expuso el problema que plantea la excesiva rotación del personal sanitario, lo cual no es beneficioso para el buen funcionamiento del centro y obliga a hacer grandes esfuerzos para retener a los profesionales. Durante la visita al Área básica policial de los Mossos d’Esquadra, los responsables destacaron cuestiones como la confluencia de actuaciones de cuatro cuerpos policiales en la zona como consecuencia de ser un territorio fronterizo o el aumento de habitantes que se produce en las temporadas de esquí y de verano.

**Queja en Sant Cugat por la lentitud en las subvenciones**

En Sant Cugat del Vallès se atendieron 26 visitas (9 quejas y 17 consultas) sobre problemáticas relacionadas con servicios sociales, urbanismo y multas de tránsito, entre otros temas.

Los representantes del Ateneu de Sant Cugat plantearon al Síndic el problema que supone para una entidad sin ánimo de lucro la lentitud en la recepción de las subvenciones provenientes de las administraciones.



### **La delimitación marítimo-terrestre en Empuriabrava y en Roses**

En Roses se recibieron un total de 35 visitas que generaron 17 quejas y 18 consultas. A la vista de las problemáticas expuestas, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio sobre la delimitación del dominio marítimo-terrestre del Ministerio de Medio Ambiente en Empuriabrava y Roses. También realizó una visita en la zona. La información y las quejas recogidas han sido remitidas al Defensor del Pueblo, institución competente para la supervisión de la Administración estatal.

El Síndic visitó el CEIP Montserrat Vayreda, uno de los cuatro centros públicos de enseñanza primaria de Roses, que lleva cinco años instalado en módulos.

### **Queja de la escuela Agnès de Sitges**

En la salida a Sitges se recibieron 37 visitas (21 quejas y 16 consultas). Contaminación acústica, función pública, urbanismo, pensiones y servicios sociales fueron los temas de algunas de las problemáticas expuestas.

Aprovechando este desplazamiento se visitaron diversos equipamientos de la comarca como el CEIP Agnès, una escuela con 180 alumnos instalada en aulas prefabricadas. El AMPA de la escuela presentó una queja sobre las condiciones del centro. El Síndic se desplazó también hasta la Fundación Hospital Residencia Sant Camil y al CAP de Sitges.

### **Deficiencias de la sede de la Policía Local de Valls**

La última salida del año fue a Valls, donde se recibieron 39 visitas (18 quejas y 21 consultas). Entre las quejas más recurrentes destacan problemas urbanísticos y retrasos en la tramitación de las ayudas previstas en la Ley de la dependencia.

En la visita a la capital del Alt Camp, el Síndic y su equipo recorrieron las instalaciones de la policía local, donde su responsable manifestó la preocupación por las deficiencias del edificio, y también las dependencias de los Mossos d'Esquadra, estrenadas recientemente.

## **Código de buenas prácticas administrativas**

El Código, entregado al Parlamento el mes de septiembre y enviado a todos los ayuntamientos, a los consejos comarcales y a las cuatro diputaciones, contiene diecisiete principios de la buena administración dirigidos a las administraciones públicas para hacer efectivo este derecho. También pretende que las personas conozcan cuáles son sus derechos cuando se dirijan a la Administración.

### **Diagnóstico de la protección de la infancia**

El informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* revisa la situación del sistema protector de la infancia y analiza las disfunciones de éste y sus consecuencias sobre posibles vulneraciones de los derechos de los niños.

Además de constatar la saturación en el ámbito residencial, la falta de familias de acogida y los problemas de coordinación entre los diversos servicios implicados, entre otras deficiencias detectadas, el informe recomienda que se incluya un catálogo específico de derechos de los niños en el sistema de protección de la infancia, se realice un estudio completo sobre los perfiles sociales y las necesidades de los niños desamparados, se promueva y se planifique la función preventiva y se tengan en cuenta las necesidades territoriales, y que se aumenten los recursos y se impulsen protocolos territoriales y bilaterales de actuación.

## COLECTIVOS CON ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN

El ámbito de los servicios sociales ha sido, por primera vez, uno de los que ha registrado más actuaciones. Además, se ha podido constatar el impacto de la crisis en el aumento de quejas que denotan situaciones de exclusión social. El Síndic ha alertado de los retrasos desmesurados en la gestión de la Ley de dependencia y ha sugerido que se cree un ente público encargado de la tutela de las personas discapacitadas.

También ha realizado una primera diagnosis global sobre el sistema protector de la infancia en Cataluña. En el ámbito de la inmigración, el Síndic a partir de ahora puede gestionar las quejas referidas a la tramitación de la autorización inicial de trabajo de los extranjeros.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Mujeres en situación de riesgo	3	5	2	10
Niños y adolescentes	448	215	20	683
Tercera edad	191	234	--	425
Inmigración	156	51	--	207
Internos sistema penitenciario	103	295	4	402
Personas discapacitadas	953	642	6	1.601
Situaciones de exclusión	246	143	1	390
<b>Total</b>	<b>2.100</b>	<b>1.585</b>	<b>33</b>	<b>3.718</b>

Las actuaciones de este ámbito han significado el 15,8% del total el 2009. Las quejas han representado el 25,4% del total.

### Niños y adolescentes en situación de riesgo

La presentación al Parlamento del informe *La protección de la infancia en situación de alto riesgo en Cataluña* fue uno de los momentos destacados del año. El informe, ampliamente difundido, supone la primera diagnosis global sobre el sistema protector en Cataluña y pone de manifiesto la falta de familias de acogida. También constata que algunos sectores profesionales se encuentran aún con dificultades para detectar los signos de maltrato infantil y que hay un cierto déficit normativo en la regulación de las condiciones de determinados recursos de protección.

En lo concerniente a la justicia juvenil, parte de la actuación del Síndic se ha centrado en valorar las posibles vulneraciones de derechos derivadas de la aplicación del programa SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth). El Síndic manifestó en el informe que las consideraciones hechas se detallarían en una próxima resolución, emitida posteriormente, el 22 de abril de 2010.

Con motivo del 20º aniversario de la aprobación de la Convención sobre los derechos de los niños de las Naciones Unidas, el Síndic organizó el mes noviembre una jornada conmemorativa que reunió a una amplia representación de los colectivos que trabajan en el campo de la infancia en Cataluña.

### Aceptada la sugerencia sobre las ayudas por adopción internacional

A raíz de las quejas recibidas sobre las ayudas por adopción internacional, tanto las referidas a los retrasos en el cobro como las relacionadas con los plazos para presentar la solicitud, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio. La investigación se centró en el estudio de los requisitos y el sistema de respuesta a las solicitudes para beneficiarse de esta ayuda.



© Antonio Rubio

El objetivo de la ayuda es contribuir a sufragar los gastos ocasionados por los trámites para la adopción de niños de otros países.

Una vez analizada la situación, el Síndic sugirió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que modificase los requisitos de acceso a las ayudas e incluyese criterios flexibles en los plazos para presentar la solicitud con el objetivo de hacerlos más equitativos.

El Departamento aceptó la sugerencia del Síndic y amplió el plazo de presentación de la solicitud de la ayuda hasta el 31 de marzo del año de 2010 para las familias que hubiesen adoptado (o que hubiesen tenido un parto o una acogida) durante el último trimestre de 2009, dando así un margen de tiempo mayor para presentar la documentación acreditativa.

### **Soluciones para la acogida de los menores inmigrantes no acompañados**

A lo largo del año 2009 se han seguido realizando pruebas de edad a los menores inmigrantes no acompañados, a pesar de que éstos disponían de pasaportes en regla.

Tanto la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) como la Fiscalía dan validez a las pruebas médicas y proceden a notificar las expulsiones a los jóvenes siempre y cuando las pruebas indiquen que son mayores de 18 años.

El Síndic investigó la expulsión de trece jóvenes subsaharianos del centro El Bosc. Se da el caso de que mientras los menores están pendientes de las pruebas médicas, la DGAIA no activa la tutela ni el permiso de residencia.

Esta situación les impide el acceso a programas educativos o de formación y los deja en una situación de indeterminación legal: no son considerados menores por la DGAIA, pero como su documentación los acredita como menores no pueden ser atendidos formalmente por la red de acogida de adultos.

El Síndic ha instado a las administraciones a buscar soluciones para la acogida de estos menores, más allá del debate sobre la validez de las pruebas médicas. El Síndic tiene constancia de la existencia de una mesa formada por diferentes administraciones que trabajan en la creación de un recurso de acogida para estos menores en pisos asistidos.

## Personas de la tercera edad

Los problemas de gestión y los retrasos desmesurados en la tramitación de algunos expedientes sobre la la Ley de dependencia han centrado buena parte de las quejas relacionadas con las personas de la tercera edad.

Los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia han motivado la presentación de un gran número de quejas por el incumplimiento de los plazos establecidos en el desarrollo de todo el proceso en todas las fases del procedimiento, desde la valoración de la situación de la dependencia, la elaboración del programa individual de atención (PIA) y la notificación de la resolución, hasta la resolución de las reclamaciones y el pago de las prestaciones derivadas. En todas y cada una de estas fases se producen retrasos que conculcan los derechos de las personas interesadas de obtener las prestaciones que la Ley les reconoce.

### **Falta de información en la aplicación de la Ley de dependencia**

La falta de información o la información confusa e inexacta relacionada con el procedimiento del reconocimiento de dependencia ha motivado la apertura de numerosas quejas.



El Síndic ha constatado incidencias en la notificación de la resolución del programa individual de atención (PIA). Estas incidencias se han producido por diversos motivos: no se notifica la resolución antes de hacer el pago, en la resolución no consta el importe de la prestación correspondiente o el importe que figura es erróneo, la resolución no incluye el detalle acreditativo de las prestaciones reconocidas con el desglose de los atrasos. La situación se agrava en los casos en que la Administración no responde a las solicitudes de información o cuando se solicita alguna aclaración.

Una de las causas de esta desinformación deriva de la falta de información de la propia Administración, provocada por la diversidad de organismos y datos que intervienen en todo el procedimiento. Por este motivo, el Síndic ha recordado la necesidad de implantar fórmulas para mejorar la coordinación de todos los servicios implicados.

En este sentido, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha informado que está desarrollando una herramienta de gestión informática que se integrará en los diferentes sistemas y actores que intervienen en el despliegue de la Ley de dependencia.

## Inmigración

A pesar de que desde 2007 el Síndic no supervisa las quejas sobre temas de inmigración, puesto que este ámbito es competencia de la Administración del Estado, sí se ha llevado a cabo una labor orientativa y se han remitido al Defensor del Pueblo las quejas recibidas en este ámbito y toda la información recopilada.

Desde 2009, además, el Síndic supervisa la Administración catalana en cuanto a la competencia ejecutiva en materia de autorización de trabajo de los extranjeros. Se trata una competencia que el Estatuto de Autonomía otorga a la Generalitat y que ésta debe ejercer de forma coordinada con el Estado.

## Derechos de los internos en centros penitenciarios

Durante 2009, entre otros temas del ámbito penitenciario, se ha abierto una actuación de oficio para analizar los precios de los productos que se venden en las tiendas de las cárceles, que dependen del Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE), a raíz de la presentación de seis quejas que denunciaban que los precios eran más altos que los de los comercios de la zona.

También se han abierto dos actuaciones de oficio relacionadas con las órdenes dictadas por los diferentes centros penitenciarios para establecer criterios y condiciones sobre el procedimiento de concesión de comunicaciones íntimas en general y cuando los dos miembros de la pareja se encuentran ingresados en centros penitenciarios.

A pesar de que el Síndic reconoce el esfuerzo del Departamento de Justicia en la creación de nuevas plazas penitenciarias, el número de internos crece a un ritmo tan acelerado que no permite mejorar el grave problema de masificación de centros que arrastra el sistema penitenciario. El Síndic propone que las medidas alternativas a la prisión se apliquen más a menudo, que se concedan más regímenes de vida en semilibertad y que se reduzca la aplicación de la cárcel provisional.

### 67 internos atendidos por videoconferencia

Como cada año, muchas de las quejas y las consultas presentadas por los internos se han planteado de manera presencial durante las visitas del equipo del Síndic a los centros penitenciarios. Además de este recurso, durante 2009 se ha incrementado el uso de la videoconferencia, un sistema que resulta muy eficaz y rápido que favorece el acceso de los internos al Síndic, dadas las limitaciones comunicativas de este colectivo.



© Síndic

Según la ley, las comunicaciones entre los internos y la institución no se pueden suspender ni ser objeto de intervención o de restricción administrativa de ningún tipo. En este sentido, la videoconferencia ha tenido muy buena aceptación entre los reclusos, que cada año hacen más uso del sistema.

En concreto, en 2009 se han realizado 27 videoconferencias, cifra que significa un aumento de un 27% con respecto a 2008, distribuidas de la manera siguiente: 6 con el Centro Penitenciario Brians 1, 5 con Brians 2, 9 con Quatre Camins, 2 con Lledoners, 4 con Ponent y 1 con el Centro Penitenciario de Tarragona. Se ha atendido a un total de 67 internos.

## Personas discapacitadas

Como en el caso de la tercera edad, las quejas relacionadas con personas discapacitadas ponen de manifiesto las carencias de los recursos existentes que, en ocasiones, se traducen en situaciones casi insostenibles.

Además, la atención necesaria de este colectivo se ve perjudicada por la discriminación existente en el acceso a determinadas ayudas por razón de edad —el reconocimiento del grado de disminución igual o superior al 33% debe producirse antes de cumplir los sesenta y cinco años— y porque algunas de estas ayudas se han dejado de convocar, como es el caso de las previstas anteriormente para servicios.

### **Sugerencia de crear un ente público que tutele a las personas discapacitadas**

A pesar de que no se han recibido demasiadas quejas relativas a la tutela de las personas adultas con discapacidad, al Síndic le consta que, en ocasiones, hay dificultades para asignar la tutela más adecuada. Los casos de personas con enfermedades mentales que tienen problemas sociales y que muchas veces son consumidoras de alcohol o de otras sustancias adictivas son los más conflictivos.

A partir de una actuación de oficio, el Síndic ha podido conocer la línea de trabajo del Departamento de Acción Social y Ciudadanía para mejorar esta situación. Así, la protección jurídica y social de las personas con capacidad limitada es un servicio prestado por personas jurídicas sin ánimo de lucro y no se ha previsto que se haga cargo directamente la Administración.

El Síndic ha sugerido, sin perjuicio de la actividad que llevan a cabo las entidades sin ánimo de lucro, que la Administración cree un ente público encargado de la tutela de personas adultas incapacitadas. Ello permitiría reducir el tiempo de espera de la tutela, se alcanzaría una protección más eficaz y se reducirían las situaciones de riesgo.

### **El Síndic estudia las condiciones de accesibilidad en los espacios y en la comunicación**

Tres actuaciones de oficio han centrado la actividad del Síndic en lo que concierne al estudio de las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

La primera, sobre la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas en diversos entornos, se complementa con otra actuación dedicada concretamente al estudio de las condiciones de accesibilidad en la red de metro de Barcelona.

La segunda hace referencia a las buenas prácticas de la Administración en la implantación de medidas de accesibilidad dirigidas a personas con discapacidad visual y ciega y la tercera, sobre la accesibilidad en la comunicación, estudia el desarrollo y la utilización de los diversos medios de apoyo a la comunicación.

En el marco de estas actuaciones, el Síndic ha solicitado información a las administraciones implicadas para establecer el grado de cumplimiento de la ley. En cuanto a la accesibilidad en la comunicación, se ha llevado a cabo un seguimiento del procedimiento de tramitación de la Ley catalana de la lengua de signos, recientemente aprobada, y se ha solicitado información a la Administración sobre el desarrollo de iniciativas legislativas que regulen otras medidas de apoyo a la comunicación oral en Cataluña.



# DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

Los efectos de la crisis han dejado huella en el derecho a la educación, que ha sufrido las reducciones presupuestarias, y en el derecho del trabajo, en la medida en que Cataluña ha sido la comunidad autónoma con más trabajadores afectados por un expediente de regulación de empleo (ERE) en 2009.

El Síndic ha recordado que es preciso que haya una mayor implicación de la Administración en temas como la contaminación acústica, la seguridad nuclear o el urbanismo y ha puesto de manifiesto el desorden existente en la gestión de la ayuda de la Renta básica de emancipación. En el ámbito sanitario cabe destacar el seguimiento de los derechos relacionados con la salud reproductiva.

Actuaciones	consultas	quejas	de oficio	total
Educación	860	535	17	1.412
Medio ambiente	1.108	455	6	1.569
Salud	934	345	13	1.292
Trabajo y pensiones	659	86	1	746
Tributos	874	267	2	1.143
Urbanismo y vivienda	1.853	1.068	7	2.928
<b>Total</b>	<b>5.288</b>	<b>2.756</b>	<b>46</b>	<b>9.090</b>

Las actuaciones en este ámbito han significado el 39,3% del total el 2009. Las quejas han representado el 44,8% del total.

## Educación

La crisis económica ha marcado la actividad del Síndic. En el ámbito educativo esta situación se refleja en servicios como el transporte y los comedores escolares, la cobertura de las prestaciones al alumnado con necesidades educativas específicas y la provisión de plazas de formación profesional. Otras consecuencias han sido las reducciones de personal de apoyo y otros servicios en las escuelas, así como los retrasos en la ejecución de nuevas construcciones escolares.

### Las restricciones dificultan la equidad y la calidad del servicio educativo

En 2009 se ha producido un incremento de las quejas sobre la provisión de personal docente y de apoyo en los centros escolares. Cabe destacar la queja presentada por la Federación de Enseñanza de CCOO -a la que se adhirieron un centenar de centros- que manifestaba la disconformidad con la eliminación progresiva de las dotaciones para los programas de innovación educativa, para el profesorado y para las horas de apoyo educativo en los centros escolares.

El Síndic ha recordado al Departamento de Educación que, a pesar de estos recortes, las necesidades educativas específicas de los centros no han disminuido en este curso con el consiguiente perjuicio al alumnado.

Los déficits de financiación también se reflejan en la provisionalidad de las instalaciones escolares. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para analizar la planificación de las construcciones escolares y ha destacado las irregularidades territoriales existentes. En la demarcación de Girona la provisionalidad afecta al 40% de los centros escolares públicos de primaria y secundaria, en el Camp de Tarragona, al 32% y en la Cataluña central, al 29%. También se han recibido quejas por los retrasos en la construcción de nuevos equipamientos.



© Antonio Rubio

El Síndic ha solicitado que la congelación presupuestaria no perjudique la accesibilidad geográfica y económica de los servicios de transporte escolar y ha alertado sobre el carácter restrictivo de las condiciones de renta para acceder a las becas de comedor.

### **Mejora de la regulación de los espacios de bienvenida educativa**

El Síndic ha recomendado al Departamento de Educación que mejore la regulación de los espacios de bienvenida educativa (EBE), ya que las dos experiencias piloto iniciadas el curso 2008-2009 en Vic y Reus y el curso 2009-2010 en Cornellà de Llobregat no vulneran derechos, pero pueden hacerlo en el futuro si no se regula de manera más precisa los objetivos y el funcionamiento.

La falta de una adecuada regulación podría desvirtuar los objetivos, dando lugar a verdaderos espacios de segregación escolar.

Por ejemplo, en contextos de déficit de oferta escolar, de saturación de plazas, en los que se podría prolongar la estancia en los EBE de los niños recién llegados, o también en contextos de falta de corresponsabilidad de los agentes educativos en la acogida del alumnado recién llegado.

La regulación de los espacios debería incluir información sobre su carácter voluntario, duración máxima de estancia de los niños recién llegados en ellos o ratios máximas por profesional y titulación exigida.

También se deberían precisar los protocolos y los sistemas de derivación de los niños desde los espacios hasta las escuelas, con especial referencia a la consideración de situación de segregación escolar en las asignaciones de plazas, y tener en cuenta los periodos del curso escolar preferentes para la incorporación de los recién llegados a los EBE.

Las citadas regulaciones servirían para evitar una posible vulneración del derecho de los niños a la escolarización inmediata en igualdad de oportunidades.

## Medio ambiente

### Más implicación de los ayuntamientos para paliar la contaminación acústica

Las molestias causadas por la carga y descarga de mercancías de supermercados ubicados en inmuebles de viviendas han sido motivo de queja de forma recurrente durante 2009.

A pesar de que estas operaciones están reguladas por las ordenanzas municipales, cuando se otorgan licencias para la puesta en funcionamiento de supermercados se obvian las condiciones relativas a emplazamiento y horario.

El Síndic ha instado a los ayuntamientos implicados en las quejas a mejorar esta situación, adecuar las operaciones a las ordenanzas y, si procede, modificarlas para respetar a los vecinos. En la mayor parte de los casos se ha aceptado la sugerencia del Síndic y se han tomado medidas, como estudios sonométricos previos o la obligación de que las empresas causantes de los ruidos los reduzcan mediante una manta de caucho.

El objetivo del Síndic a partir de las quejas sobre contaminación acústica es conseguir que los ayuntamientos se impliquen en este tema para evitar que los problemas se enquisten y acaben en los tribunales. Éste es el caso de una queja sobre las molestias causadas por el tránsito de camiones en una empresa situada frente a un domicilio particular. La inactividad del Ayuntamiento ante la recomendación del Síndic para que adoptase medidas al respecto ha desembocado en una condena judicial al Ayuntamiento (de menos de 6.000 habitantes), que deberá indemnizar a la persona perjudicada con 12.000 euros.



## Mala gestión ante la fuga de la central de Ascó

El Síndic realizó una investigación sobre la fuga de partículas radiactivas en la central nuclear de Ascó a finales de 2007. El objetivo era saber hasta qué punto se podían haber vulnerado los derechos de las personas que viven en las inmediaciones de la central, de los trabajadores y de los visitantes, cuando los directivos de la planta ya sabían que se había producido una fuga y no lo habían comunicado aún al Consejo de Seguridad Nuclear.

La resolución expone que la actuación de los gestores de la central de Ascó podía haber vulnerado el derecho a la seguridad de todas las personas afectadas por la fuga (vecinos de la zona, trabajadores de la planta y visitantes) y el derecho del conjunto de la población a recibir una información veraz. Por ello, el Síndic recomendó al Departamento de Economía y Finanzas que explorase las modificaciones normativas necesarias para hacer posible una mayor presencia del Gobierno catalán en materia de seguridad nuclear y el despliegue de las competencias que prevé el Estatuto.

Además, sugirió que se creasen nuevos sistemas de recogida y traslado de la información a los ayuntamientos de la zona en casos de fugas, a fin de que éstos pudiesen informar a los vecinos. Esta información debería facilitarse también a los trabajadores de la planta.

## Salud

Las actuaciones relacionadas con la salud se han centrado en cuatro grandes áreas: listas de espera, historia clínica compartida, síndrome de sensibilidad química múltiple y salud reproductiva.

También se ha seguido la aprobación por parte del Parlamento de la Resolución sobre la atención a la fibromialgia y el síndrome de



© Antonio Rubio

fatiga crónica y se han investigado las medidas adoptadas por el Departamento de Salud, de acuerdo con esta resolución.

El trato recibido en las visitas realizadas en el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas, el transporte sanitario programado y las dificultades para tener un parto natural en la sanidad pública han sido otras cuestiones tratadas por el Síndic a partir de las quejas recibidas.

### El derecho de los padres a escoger el sexo de los hijos

La salud reproductiva, a raíz de las quejas recibidas desde diversas vías, ha sido uno de los temas destacados del ámbito sanitario durante 2009.

Así, a partir de la queja de una pareja en la que uno de sus miembros sufre síndrome de Alport -una enfermedad grave con patología genética ligada al cromosoma X- el Síndic ha recordado al Departamento de Salud el derecho de los padres a la libre elección del sexo de los hijos en determinados supuestos de enfermedades hereditarias.

También se han recibido diversas quejas sobre las largas listas de espera para los tratamientos de infertilidad que, por razones de edad o de tiempo de duración del programa, provocan en muchas ocasiones que las personas no puedan ser tratadas adecuadamente.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que emprenda las actuaciones necesarias para mejorar la previsión real de la fecundación in vitro y hacerla accesible y efectiva, corregir los largos tiempos de espera para los tratamientos y garantizar la equidad en el acceso, de manera que se pueda ofrecer una mejor calidad en la prestación del tratamiento de infertilidad.

En 2009 se ha iniciado también una actuación de oficio para conocer el procedimiento de dispensación de la píldora postcoital.

## Trabajo y pensiones

### Máximo rigor en la gestión de los ERE

Cataluña ha sido la comunidad autónoma con más trabajadores afectados por un expediente de regulación de empleo (ERE) en 2009. De hecho, el número de expedientes ha sido muy superior al del año anterior y el Síndic ha recibido diversas quejas relativas a tramitaciones supuestamente deficientes.

El Síndic recuerda que el Departamento de Trabajo debe velar porque este recurso no se utilice con otras finalidades y, por tanto, la tramitación de todo el procedimiento y la comprobación de las causas que lo provocan deben ser llevadas a cabo con el máximo rigor.

El Síndic se ha dirigido al Departamento de Trabajo para solicitar información sobre los casos concretos que le han llegado a través de una queja, como es el caso de la presentada por los representantes de una empresa por los perjuicios que les ha causado la tramitación de un ERE y otra en la que los promotores consideraban que la compañía había podido modificar los criterios de selección de los afectados en el expediente.

## Tributos

En el ámbito de la Administración tributaria se han recibido quejas muy diversas, algunas de ellas recurrentes, como es el caso de las referidas al Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).

### La Diputación de Barcelona modifica la Ordenanza reguladora del IBI

El rechazo de la Diputación de Barcelona a la solicitud de una vecina de Parets del Vallès de dividir la cuota tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) entre los diversos copropietarios de una plaza de aparcamiento originó la intervención del Síndic en este caso.



En un primer momento, la Diputación desestimó la solicitud de acuerdo con diversas normativas, entre ellas la Ordenanza fiscal reguladora del IBI de Parets del Vallès. La Ordenanza dispone la posibilidad de dividir la cuota tributaria a condición de que todos los implicados domicilien el pago de la parte correspondiente en una entidad financiera y la afectada no había podido facilitar los datos bancarios del otro copropietario.

El Síndic argumentó que el hecho de que la interesada no dispusiera de esta información no implicaba que fuese la única obligada a asumir el pago del IBI y que la Administración debería notificar a cada propietario el porcentaje del impuesto que le corresponde. El Ayuntamiento de Parets del Vallès aceptó la propuesta. En cuanto a la Ordenanza, el Síndic sugirió que se modificase su contenido en lo tocante a la obligación de domiciliar el recibo cuando hay una pluralidad de sujetos pasivos. La Diputación aceptó esta sugerencia.

## Urbanismo y vivienda

### Los ayuntamientos deben liderar la regularización urbanística

Los vecinos de diversas urbanizaciones inacabadas se han dirigido al Síndic por la falta de servicios obligatorios. El Síndic, después de estudiar cada caso y solicitar información a todas las partes, ha recordado a los ayuntamientos implicados que no pueden dejar sus competencias exclusivamente en manos privadas.

Es preciso que los ayuntamientos mantengan el control y la dirección de la actividad urbanística y que impulsen las acciones de los particulares (promotores, juntas de compensación, juntas de conservación), especialmente cuando la urbanización está plenamente consolidada por la edificación y cuando es, de facto, residencia habitual de muchas personas.

### Sistema automatizado de pago de la Renta básica de emancipación

El elevado número de quejas recibidas relativas a las dificultades de los jóvenes catalanes para cobrar las ayudas de la Renta básica de emancipación llevó al Síndic a abrir una actuación de oficio. A pesar de que el pago de esta ayuda corre a cargo del Ministerio de la Vivienda, la gestión recae en la Administración autonómica y, en el caso de Cataluña, en la empresa pública Adigsa.

Los problemas centrales son los retrasos en las resoluciones de las solicitudes y en los pagos, la lentitud a la hora de tramitar cambios de datos y la falta de información y de coordinación entre Adigsa y el Ministerio de la Vivienda.

Ante la investigación del Síndic, que se dirigió al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda —del que depende Adigsa— y al Defensor del Pueblo para pedir información, las administraciones justificaron el retraso en el hecho de que la normativa que regula la ayuda disponía como único sistema de pago la transferencia bancaria. En Cataluña es muy habitual que las ayudas a los alquileres se paguen mediante cargo en cuenta y la falta de previsión comportó, según el Ministerio, que se gestionasen de manera manual.

Tanto el Ministerio como la Generalitat adoptaron medidas para corregir esta falta de previsión. Por una parte, se modificó la normativa de referencia y por otra, la Administración contrató personal de apoyo para realizar la comprobación manual del pago. En 2010 entra en funcionamiento el sistema automatizado para llevar a cabo esta gestión.

De todas formas, quedan todavía otros problemas por resolver, como la falta de diligencia y de información, y el Síndic continúa supervisando con detalle la actuación de la Administración.

## OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES

La vulneración constante del derecho de acceso a la información pública por parte de las administraciones y la necesidad de tomar medidas normativas y estructurales o las trabas de algunos ayuntamientos a la hora de empadronar a los extranjeros sin papeles son algunos de los temas que se han puesto de manifiesto en las quejas recibidas en el ámbito de los derechos constitucionales.

En el área de consumo, la supervisión de las empresas privadas que prestan servicios públicos ha centrado la actividad del Síndic. Además, éste ha solicitado la gratuidad de la emisión de la tarjeta de transporte T-12. En el ámbito de la Administración de Justicia se han sugerido reformas en los Mossos d'Esquadra para evitar situaciones como la del desalojo de la UB.

	consultas	quejas	de oficio	total
<b>Actuaciones</b>				
Derecho a una buena administración	3.306	931	8	4.245
Derechos de los consumidores	3.950	341	10	4.301
Derechos lingüísticos	185	24	3	212
Derechos de participación	65	85	--	146
Libertad, seguridad y Administración de justicia	1.259	511	11	1.781
Cultura	53	8	--	61
<b>Total</b>	<b>8.818</b>	<b>1.900</b>	<b>32</b>	<b>10.746</b>

Las actuaciones en este ámbito han significado el 46,5% del total en 2009. Las quejas han representado el 30,9% del total.

### Derecho a una buena administración

Desde el 31 de diciembre de 2009 los ciudadanos pueden ejercer el derecho de acceso electrónico a los servicios públicos en el ámbito de competencia de la Administración del Estado. También pueden ejercerlo en el ámbito de las comunidades autónomas y las administraciones locales, siempre y cuando lo permitan las disponibilidades presupuestarias. En este sentido, el Síndic ha instado a las administraciones catalanas a agilizar el proceso para garantizar este derecho. El Gobierno catalán ha aprobado un decreto para impulsar y desarrollar los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat.

En cuanto al acceso a la información pública, el Síndic ha insistido en que la Administración debe disponer de bases de datos conectadas e índices que recojan de forma ordenada la información que obra en su poder para contestar las peticiones de información. Las quejas han puesto de relieve la necesidad de emprender reformas legales y organizativas para garantizar este derecho de forma adecuada. En la tramitación de estas quejas se pone de manifiesto que a menudo las administraciones son demasiado lentas en dar respuesta y ponen trabas al ejercicio de este derecho.

### El Síndic recuerda a los ayuntamientos la función del padrón

Teniendo en cuenta la diversidad de criterios que siguen los ayuntamientos a la hora de empadronar inmigrantes, el Síndic ha vuelto a recordar que la gran utilidad del padrón es reflejar la realidad del municipio y cualquier modificación para utilizarlo con otros objetivos desvirtuaría claramente esta función.

Durante 2009, como quejas más significativas en este ámbito, destaca la negativa del Ayuntamiento de Tortosa a empadronar si no se presenta la cédula de habitabilidad.



© Antonio Rubio

El Ayuntamiento de Tortosa pide que este requisito sea obligatorio como un instrumento de detección y de corrección de las situaciones de sobreocupación y de infravivienda, según un protocolo aprobado por la Junta de Gobierno Local.

El Síndic considera que este acuerdo municipal modifica el régimen jurídico del padrón, no tiene el rango normativo exigido por la legislación vigente, puede afectar derechos y en ningún caso puede ser un requisito obligatorio.

El Síndic también ha abierto una actuación de oficio para estudiar la medida planteada por el Ayuntamiento de Vic de exigir a los extranjeros que deseen inscribirse en el padrón municipal el pertinente permiso de residencia o de trabajo en España.

### **Contra la discriminación por razón de sexo en la función pública**

A raíz de la queja de una maestra que no pudo presentarse a las pruebas de acceso a la función pública porque estaba de parto y el Departamento de Educación le denegó la posibilidad de hacer el examen en una fe-

cha posterior, el Síndic después de analizar el caso, decidió abrir una actuación de oficio genérica y sugirió al Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas que establezca un criterio general y evite la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo público por motivos relacionados con el embarazo o la maternidad.

El Síndic considera que existe suficiente fundamento normativo para disponer el aplazamiento de las pruebas para las mujeres que se hallan en el último periodo del embarazo o que acaban de ser madres. Recuerda que el Estatuto de Cataluña habla de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso a la función pública y también a la hora de garantizar que las mujeres no sean discriminadas debido al embarazo o la maternidad. En términos similares se expresa la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres y el Estatuto Básico del Empleado Público.

El Departamento de Gobernación ha aceptado la propuesta del Síndic de establecer en las bases generales que rigen los procesos selectivos una previsión específica que delimite la actuación de la Administración en estos casos.

### Derechos de los consumidores

El Síndic ha supervisado las empresas que prestan servicios de interés general (electricidad, telefonía, energía, agua y transporte) de acuerdo con las competencias que le otorga el Estatuto de 2006. Además ha firmado convenios de colaboración con dichas empresas.

Durante 2009, se han tratado con Fecsa Endesa los problemas de electrificación relacionados con las urbanizaciones, además de los problemas de facturación y de lecturas estimadas.

En cuanto al servicio de Telefónica, se han recibido quejas relacionadas con el acceso al servicio universal de telefonía en diferentes lugares de Cataluña, como es el caso del Parque Nacional de Aigüestortes i Sant Maurici y en urbanizaciones de Olius, Els Pallaresos o Monistrol de Calders. Finalmente, las quejas sobre Gas Natural han hecho referencia fundamentalmente a las inspecciones periódicas de las instalaciones.

### Gratuidad de la tarjeta T-12

Durante 2009 el Síndic recibió diversas quejas relacionadas con la entrada en vigor del nuevo título de transporte que permite el acceso al transporte público del área metropolitana de Barcelona a los menores de edades comprendidas entre los 4 y los 12 años. El motivo principal de queja era que, a pesar de su gratuidad, la T-12 comporta un coste de 35 euros en concepto de emisión y gestión. Después de investigar el caso, el Síndic emitió una resolución, a principios de 2010, sugiriendo la total gratuidad, porque no se justifica el citado pago de 35 euros por gastos de gestión.

En la resolución se valoró también el requisito de tener el DNI para acreditar al titular de la tarjeta. Las consideraciones del Síndic se enviaron al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, a la Entidad Metropolitana del Transporte y al Ayuntamiento de Barcelona.



© Síndic



© Síndic

## Derechos lingüísticos

### El uso del catalán en los centros de salud

En cuanto a los derechos lingüísticos, se han recibido algunas quejas relacionadas con el ejercicio de éstos en instituciones sanitarias. El Síndic se ha dirigido repetidamente al Departamento de Salud por este motivo.

Una de las quejas hacía referencia a los justificantes de visita en el Hospital de Bellvitge, que, según el promotor, se redactan por defecto en castellano. Contrariamente, el Departamento de Salud ha manifestado que los pacientes pueden elegir el idioma del justificante.

También se han gestionado dos reclamaciones de pacientes de los hospitales de Palamós y Figueras, respectivamente, por haber sido instados a dirigirse en castellano. En ambos casos el Síndic ha solicitado información sobre las medidas adoptadas por Salud en cumplimiento de la ley, sobre la capacitación lingüística del personal al servicio de las administraciones en Cataluña, en relación al personal sanitario extranjero contratado.

## Libertad, seguridad y Administración de justicia

### Las carencias estructurales no justifican las dilaciones judiciales

La mayor parte de las quejas recibidas por el Síndic hacen referencia al derecho a un proceso sin dilaciones indebidas. El estudio de las quejas ha puesto de manifiesto que la lentitud en la tramitación de algunos procedimientos judiciales obedecía a una causa estructural del órgano judicial, al elevado volumen de trabajo que soportaba el juzgado o al elevado número de asuntos pendientes de resolución del órgano judicial. En todos estos casos, el Síndic ha apreciado la existencia de una vulneración del derecho a no sufrir dilaciones.

Sin embargo, este derecho no se identifica con la duración global de la causa ni con el incumplimiento de plazos procesales. Por ello, en los casos en que la complejidad de la causa explicaba la duración de algún procedimiento, el Síndic no ha podido constatar que se tratase de un caso de dilaciones indebidas.

### Mejoras en los Mossos después del desalojo desproporcionado de la UB

Después de recibir ocho quejas por la actuación de los agentes antidisturbios de los Mossos d'Esquadra contra los manifestantes que protestaban por el desalojo de las instalaciones de la Universidad de Barcelona del día 18 de marzo de 2009, el Síndic abrió una actuación de oficio para investigar el caso.

El Síndic recopiló la información aparecida a los medios de comunicación y detectó algunos problemas en la intervención policial. Se apreciaron contradicciones en las órdenes recibidas por los agentes antidisturbios, el uso de la fuerza no se adecuó a los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad, los agentes no llevaban números identificativos, lo que impidió que los posibles afectados denunciasen el caso, etc.

El Departamento de Interior reconoció ciertas disfunciones, como la existencia de dudas razonables sobre la conveniencia del día escogido, la actuación con criterios homogéneos ante una manifestación heterogénea y el hecho de que la actuación policial no se ajustase en algunos momentos al principio de proporcionalidad en el uso de la fuerza.

Atendiendo a estas consideraciones, el Departamento adoptó diversas medidas: el encargo al cuerpo de Mossos d'Esquadra de analizar las posibilidades de mejorar los recursos de la brigada móvil, incrementar sus efectivos y revisar los protocolos; la firma de un acuerdo de colaboración con el Colegio de Periodistas para facilitar su identificación, comunicación y formación, o el anuncio de la creación de una unidad de interlocución y de mediación dentro del cuerpo de Mossos d'Esquadra.



# PROYECCIÓN INSTITUCIONAL



## Exposición “Abramos puertas a los derechos”

La exposición “Abramos puertas a los derechos”, presentada en el mes de diciembre de 2008 coincidiendo con la inauguración de la nueva sede de la institución, comenzó su recorrido itinerante por una veintena de pueblos y de ciudades catalanas a mediados de enero de 2009.

En algunos municipios, como Sant Sadurní d’Anoia, las escuelas se han mostrado muy interesadas en visitar la exposición y se ha aprovechado la ocasión para impartir numerosas charlas a los alumnos.

En un año, la exposición ha recorrido más de 2.500 kilómetros para llegar a 21 municipios de 16 comarcas catalanas. A lo largo de estos doce meses, más de 6.000 personas han visitado la muestra del Síndic.

### **25 aniversario de la primera Ley del Síndic**

Para conmemorar los 25 años de la aprobación de su primera Ley reguladora del Síndic y de la creación de la institución, el Síndic organizó una Jornada sobre el derecho a la buena administración, que tuvo lugar el 27 de marzo de 2009.

Inaugurada por el presidente de la Generalitat, José Montilla, y clausurada por el presidente del Parlamento, Ernest Benach, la jornada reunió a destacados ponentes del ámbito estatal e internacional, como el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros o el catedrático de Derecho Administrativo y magistrado del Tribunal Constitucional Italiano, Sabino Cassese. También asistió al encuentro una amplia representación de los Defensores del Pueblo de diversas comunidades autónomas.

### **Jornada sobre los derechos de los niños**

El Síndic hizo balance de la aplicación de la Convención sobre los derechos de los niños de las Naciones Unidas, coincidiendo con el vigésimo aniversario de su promulgación, en una Jornada sobre la situación de los derechos de los niños en Cataluña que se celebró en la sede del Síndic el 16 de noviembre.

El acto, que reunió a un representativo grupo de expertos y profesionales del ámbito de la infancia, sirvió para destacar los avances en el terreno legislativo que se han producido en Cataluña en el ámbito de la garantía de los derechos de los niños. La Convención es sin duda un texto más conocido actualmente que en el momento de su aprobación y las referencias públicas a dicho texto son cada vez más frecuentes.

Sin embargo, las diferentes sesiones del acto permitieron subrayar que aún estamos lejos de gozar de una aplicación plena y efectiva de la Convención. La persistencia de dificultades en su aplicación se detecta en algunos aspectos normativos pero, sobre todo, a la hora de su puesta en práctica en ámbitos como la educación o la protección de la infancia.

### **Presentación del Informe anual**

En las cuatro salidas que se realizaron en el mes de junio, se aprovechó para hacer una presentación territorial del informe del año anterior, en este caso, el del año 2008. Mollerussa, Mataró, Tortosa y Sant Feliu de Guíxols acogieron los distintos actos de presentación del informe, dirigidos principalmente a entidades y asociaciones, y en los que se puso un especial énfasis en los temas que afectan a la zona respectiva.





© Ajuntament de Canet de Mar

### Nuevos convenios de supervisión de derechos en el ámbito local

Durante el año 2009 el Síndic ha continuado firmando convenios de supervisión singularizada con los ayuntamientos. Ha firmado un convenio marco con la Diputación de Tarragona y ha suscrito convenios específicos con los ayuntamientos de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès y Canet de Mar. En virtud de los acuerdos establecidos, 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 una de estas poblaciones con regularidad para atender visitas de forma personalizada. El Síndic también se ha comprometido a elaborar un informe anual en el que recogerá toda la actividad de la institución relativa a los ámbitos de cada ayuntamiento. Estos informes se pueden consultar en la página web del Síndic.

### Pròom dera Val d'Aran

En junio de 2009, el Síndic d'Aran y el Síndic de Greuges de Catalunya firmaron un convenio de colaboración para garantizar los derechos de las personas en el ámbito de la Val d'Aran con la voluntad de alcanzar la máxima eficiencia, combinar la proximidad con la seguridad y singularizar la figura del Síndic de Greuges en la realidad occitana.



© Síndic



© Síndic

El Ombudsman austriaco, Peter Kostelka, con su sucesor como presidente de la región europea del IIO, el Síndic de Greuges, Rafael Ribó.

Esta singularización comporta, entre otros aspectos, que cuando el Síndic de Greuges supervise la actuación de las administraciones de aquella zona, adopte el nombre genuino de Pròom dera Val d'Aran y que atienda en aranés a las personas que se dirijan a la sede de la institución y así lo deseen.

### **El Síndic, nombrado presidente de la Junta Directiva Europea del IIO**

A lo largo del año, el Síndic ha participado en las reuniones de la Junta Directiva Europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), que se han celebrado en Viena, Estocolmo y Belfast, los meses de febrero, junio y septiembre, respectivamente. Esta última ha sido la primera presidida por Rafael Ribó tras haber sido elegido presidente europeo en la Conferencia y Asamblea General Mundial celebrada en Estocolmo. Como presidente y director europeo, Ribó es miembro de pleno derecho también de la Junta mundial de la organización.

Por otra parte, este nombramiento ha comportado la ubicación en Barcelona de la sede de la oficina de la región europea del IIO.

Durante el mandato de Rafael Ribó, concretamente en otoño del 2010, tendrá lugar en Barcelona la Asamblea de la región europea, organizada por el Síndic, que acercará a la capital catalana a la mayoría de Defensores de Europa. Durante el encuentro se trabajará sobre la visión de Europa como sociedad abierta con respecto a los derechos y los deberes de los inmigrantes y sobre el papel de los defensores en la defensa de estos derechos y deberes.

### **El Síndic asiste al VI Congreso y Asamblea General de la AOMF**

En el año 2009 se ha celebrado el VI Congreso de la AOMF (Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie), bajo el título "Los ombudsman, la política y la justicia: hacia un acceso equitativo a los derechos".

En el congreso, que tuvo lugar en Québec (Canadá) del 7 al 9 de septiembre, el Síndic fue invitado a presentar, junto con uno de los Defensores federales de Bélgica, Guido Schuermans, una ponencia sobre el papel de los defensores ante la aplicación de las convenciones internacionales relativas a los derechos del hombre.

El Síndic, por encargo de las juntas directivas del IIO y la AOMF y en calidad de presidente de la Junta Directiva Europea del IIO y miembro de pleno derecho de la AOMF, actúa como canal de comunicación entre las dos asociaciones.

### Reunión anual de ENOC en París

El Síndic ha asistido a la XIII Reunión anual de ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) en París. El Adjunto para la defensa de los derechos de los niños, quien formaba parte del Bureau (órgano de gobierno de la Red) desde 2006, ha acabado su mandato en esta reunión anual de ENOC de 2009, tal y como establecen sus estatutos.

El eje central de la reunión ha girado en torno al interés superior del niño. Diversos miembros de la red han expuesto experiencias relativas a buenas prácticas. Asimismo, han intervenido ponentes externos del Consejo de Europa, de UNICEF, de la Comisión Europea y de la Agencia Europea de Derechos Humanos.

### Relaciones con los defensores locales y universitarios

El Síndic organizó una jornada de trabajo con todos los defensores locales de Cataluña, centrada en aspectos relativos a la aplicación de la Ley de la dependencia en el ámbito municipal, la problemática acústica en el nuevo marco legal ambiental y la conducta de las policías locales y cómo estos aspectos afectan a la tipología de las quejas. Asesores del Síndic han asistido al II Taller de Formación del FòrumSD, sobre el procedimiento sancionador en materia de tráfico, y a las IV Jornadas de Formación de Defensores Locales.

En el ámbito universitario, cabe destacar la firma del convenio de colaboración con el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Josep Coll, y la participación del Síndic en el Encuentro de Síndicos y Defensores Universitarios de la Red Vives de Universidades, junto con el Síndic de la Comunidad Valenciana, José Cholbi, que tuvo lugar en Valencia.



Los defensores y síndicos locales de Cataluña asistieron a la jornada de trabajo organizada por el Síndic el 21 de mayo de 2009

# COOPERACIÓN INTERNACIONAL

El Síndic continúa llevando a cabo proyectos de cooperación internacional, en la línea de contribuir a la construcción de una comunidad internacional más segura, justa y solidaria. Un año más, la actividad de cooperación se ha desarrollado básicamente en los Balcanes, especialmente en Bosnia-Herzegovina y Serbia.

La contribución económica que se destina a dicho fin ha ido aumentando progresivamente hasta situarse actualmente por encima del 0,7% del presupuesto anual de la institución.

Además, dispone de los recursos de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y algunas organizaciones internacionales, como por ejemplo la Misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) en Serbia, que cofinancian sus proyectos.

## Asistencia jurídica gratuita en Vojvodina (Serbia)

Este proyecto se puso en funcionamiento el año 2008 y se articula sobre la base de dos líneas de trabajo: por una parte, el establecimiento del servicio de orientación jurídica y el turno de oficio a todo el territorio de la Provincia Autónoma de Vojvodina (27% del total de la población de Serbia) y, por otra parte, la contribución a la institucionalización de la asistencia jurídica gratuita en el territorio de Serbia por medio de la sensibilización de las autoridades serbias.

El Síndic, junto con la ACCD y la AECID, cofinancia el turno de oficio con el Consejo Ejecutivo de Vojvodina. En cuanto al servicio de orientación jurídica, el Síndic impulsa el establecimiento de servicios, que conviven con los ya existentes, y que son financiados por los ayuntamientos respectivos y prestados por el Colegio de Abogados de Vojvodina, al igual que el turno de oficio. También se hace cargo de cubrir con fondos propios gastos administrativos y logísticos derivados del proyecto.



## Apoyo al Ombudsman de Serbia

El Síndic y la Misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) en Serbia han firmado un memorándum de entendimiento para reforzar dos áreas concretas de la institución serbia, la dedicada a las personas privadas de libertad y la de los derechos de los niños.

Se prevé que el proyecto se prolongue hasta septiembre de 2010 con la cofinanciación de la AECID y pretende alcanzar los resultados siguientes: web especializada del Ombudsman para niños y jóvenes, material divulgativo para estudiantes de primaria y secundaria, normas internas de procedimiento para aplicar en la supervisión in situ de lugares donde se encuentran personas privadas de libertad, documento estratégico de campaña dirigida a personas privadas de libertad y una estrategia general de comunicación.

En el marco de este proyecto, en el año 2009 una delegación del Ombudsman de Serbia, encabezada por los adjuntos de las áreas de infancia y de personas privadas de libertad, ha visitado el Síndic de Greuges.

El motivo del desplazamiento ha sido recabar la información necesaria para desarrollar una metodología eficaz para la promoción de las actividades del Ombudsman en materia de menores, y también establecer una metodología de trabajo para la supervisión de los centros de detención y penitenciarios.

Además, un equipo del Síndic ha viajado hasta Belgrado para reunirse con el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la metodología para la visita de instituciones que acogen personas privadas de libertad y discutir con detalle el borrador del documento que el grupo serbio había enviado al Síndic.



Una delegación del Parlamento de Serbia visitó el Síndic.

## Visita institucional a Serbia y a Bosnia-Herzegovina

En el mes de marzo, una delegación formada por el Síndic Rafael Ribó, parte de su equipo y miembros del Parlamento de Cataluña visitó Serbia y Bosnia-Herzegovina con el objetivo de dar a conocer a los parlamentarios el proyecto de asistencia jurídica gratuita en Vojvodina (Serbia), las instituciones de ombudsman serbias con las que colabora el Síndic y, a la vez, dar a conocer el proyecto de asistencia jurídica gratuita entre los posibles usuarios. En Bosnia-Herzegovina el objetivo era acercar las instituciones de ombudsman del país a los diputados catalanes a las instituciones de ombudsman del país.

La delegación catalana se reunió con los ombudsman de Serbia, Belgrado, Vojvodina, y con los tres titulares del Ombudsman de la Federación de Bosnia-Herzegovina.



**El Síndic de Greuges de Catalunya es miembro de:**

IIO (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)

Red Europea de Defensores del Pueblo

**También participa en:**

Mesa Redonda de Defensores del Consejo de Europa

Asociación de Ombudsman del Mediterraneo

**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

