



SÍNDIC MEMORIA 2010

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARIO

- PRESENTACIÓN 3
- DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2010 4-11
- ACTUACIONES MÁS DESTACADAS POR MATERIAS 12-28

Derecho a una buena administración 14
Derechos de los consumidores 15
Derechos de los internos en centros penitenciarios 16
Derechos lingüísticos 16
Educación 17
Función pública 19
Personas de la tercera edad 19
Inmigración 20
Infancia y adolescencia 21
Libertad, seguridad y Administración de justicia 22
Medio ambiente 24
Personas discapacitadas 25
Relaciones laborales y pensiones 26
Salud 26
Tributos 27
Urbanismo y vivienda 28

- ACTUACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES 29-33

Fotos

Jordi Soteras: Portada y páginas 11, 12, 18, 19, 20, 21, 24, 27 y 28
Síndic: Páginas 3 (derecha), 9, 14, 15, 17, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33 y 35
Parlament de Catalunya: Página 3 (izquierda), 4 (izquierda) y 10
Generalitat de Catalunya: Página 4 (derecha)
Ayuntamiento d'Esparreguera: Página 34 (arriba)
Ayuntamiento de Matadepera: Página 34 (abajo)



El año 2010 ha estado marcado por un acontecimiento importante para el Síndic, que tuvo lugar a finales del 2009: el 31 de diciembre entró en vigor la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges. Un mes después, tuve el honor de ser escogido por el Parlamento de Cataluña para un nuevo mandato como Síndic de Greuges. Gracias a los nuevos mecanismos con los que el legislador ha dotado a la institución, mi propósito para este nuevo mandato es darle un nuevo impulso, basado en la excelencia, la equidad y la calidad, y con la firme voluntad de velar por los derechos de las personas más excluidas.

Mi compromiso es aprovechar al máximo todas las oportunidades que se derivan de la nueva Ley del Síndic para defender mejor y más eficazmente los derechos de todas las personas. De forma inminente, queremos ganar celeridad en las respuestas que las administraciones dan a nuestras demandas ya que queremos resolver de forma efectiva los posibles derechos vulnerados. Por ello, en 2010 ya empezamos a potenciar los instrumentos y disposiciones legales de control, evaluación y colaboración de y con las administraciones, actuaciones que mantendremos a lo largo de los próximos meses.

Todo el equipo del Síndic nos hemos comprometido a avanzar hacia una institución de mayor excelencia. Esperamos que el rigor de nuestro trabajo haga que todas las administraciones y empresas supervisadas siempre colaboren con el Síndic de Greuges. Tal y como recoge la Memoria 2010, que tienen en las manos, los porcentajes de las administraciones no colaboradoras son muy bajos y, mayoritariamente, nuestras sugerencias son aceptadas.

A pesar de ello, aspiramos a que todas las administraciones sin excepciones colaboren y que todas las resoluciones emitidas por el Síndic sean aceptadas, a pesar de que somos plenamente conscientes de las dificultades que la crisis económica conlleva a la hora de garantizar políticas públicas, así como en la materialización de los derechos que sustentan la igualdad de oportunidades.

Rafael Ribó
Síndic

DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2010

En el año 2010 el Síndic ha iniciado un total de 21.504 actuaciones (6.095 quejas, 121 actuaciones de oficio y 15.288 consultas). El número de expedientes iniciados ha sido superior al de ejercicios anteriores: las quejas se han incrementado un 2,6% y las actuaciones de oficio, un 15%.

El Síndic ha atendido a 31.344 personas, casi 3.000 más que durante el 2009.

La fórmula más usada para acceder al Síndic ha sido el teléfono, a través del cual se han realizado 15.448 consultas. Con respecto a las quejas, el medio más utilizado ha sido el formulario de la web (2.150). En lo relativo a la lengua empleada, se ha mantenido la misma proporción que en 2009, el 70% ha presentado las quejas en catalán y el 30% lo ha hecho en castellano.

Vulneración de derechos en un 22% de los casos tramitados

El 32% de las actuaciones se han finalizado al constatarse una actuación correcta de la administración afectada. De éstas, distinguimos entre las resueltas antes de la investigación del Síndic (16,19%) y las resueltas después de la investigación (15,9%). Por el contrario, en el 22% de los casos estudiados se ha detectado una vulneración de derechos por parte de alguna administración y, por tanto, se ha emitido una resolución.

1.173 quejas de Administración pública

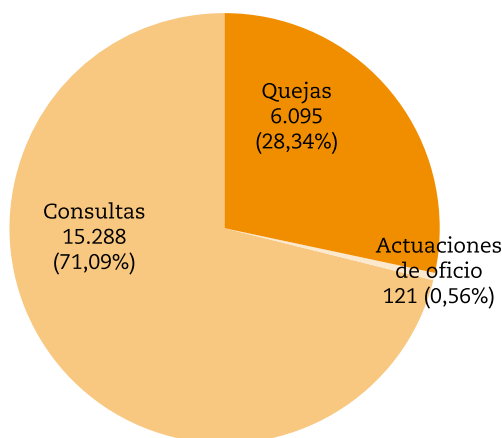
De las 6.095 quejas recibidas, la mayoría han tratado sobre materias de administración pública (19%), ordenación del territorio (14,4%) y servicios sociales (14,3%). Por el contrario, las temáticas que menos quejas han recibido han sido cultura y lengua (1%), participación ciudadana (1,05%) e inmigración (1,36%).

41 actuaciones de oficio sobre infancia y adolescencia

Durante este ejercicio se han abierto un total de 121 actuaciones de oficio, de las que 41 estudian algún tema del área de infancia y adolescencia, 20 alguna materia del área de educación e investigación y 12 algún tema del área de consumo.



Número y tipo de actuaciones del año 2010

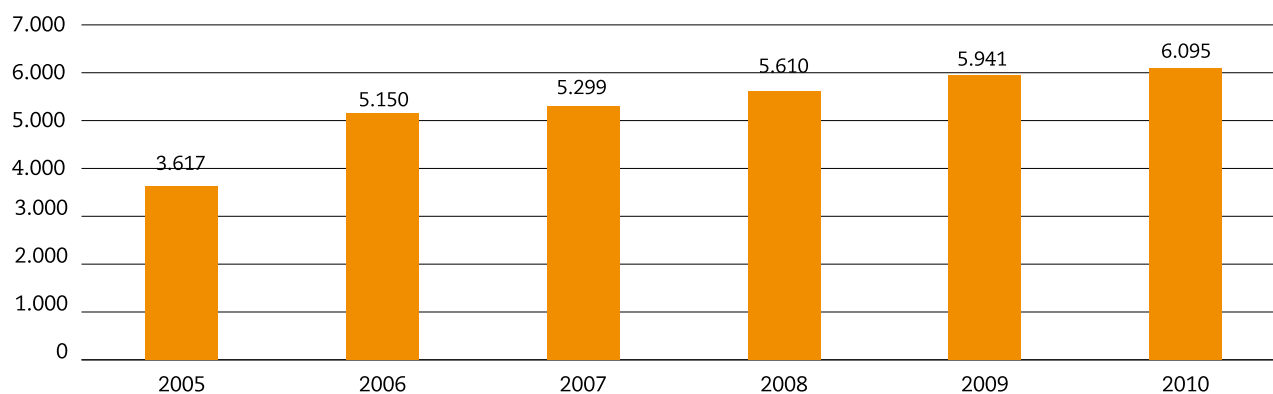


Quejas: acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

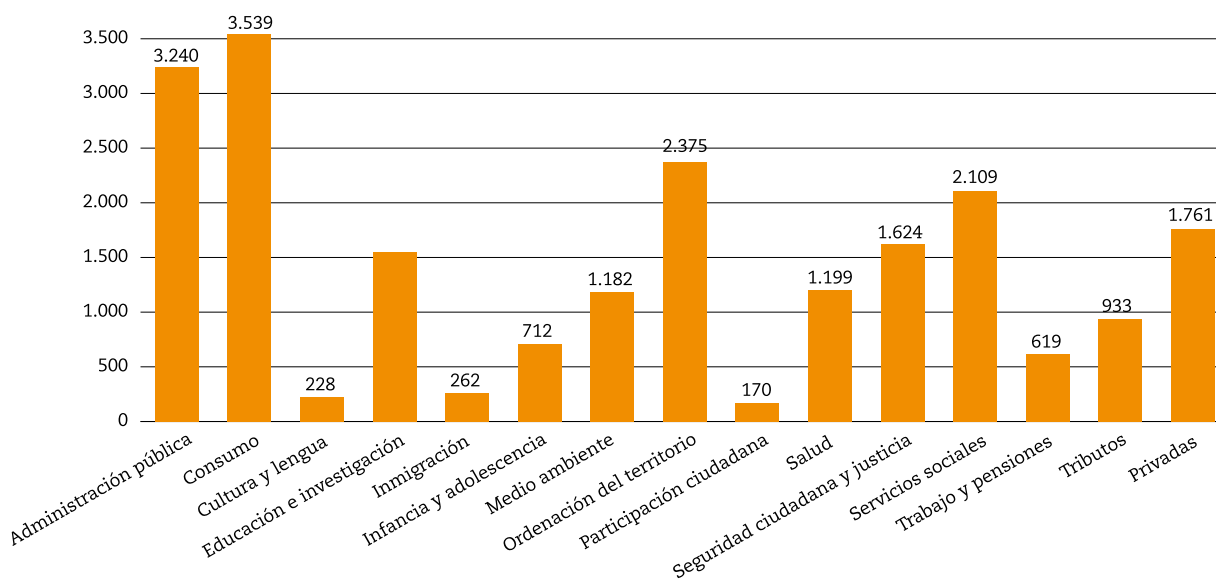
Consultas: acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si el caso consultado es susceptible de queja, la persona que lo ha planteado recibe información de cómo presentarla; si no lo es, se le indica dónde puede informarse o cómo solucionar el asunto.

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.

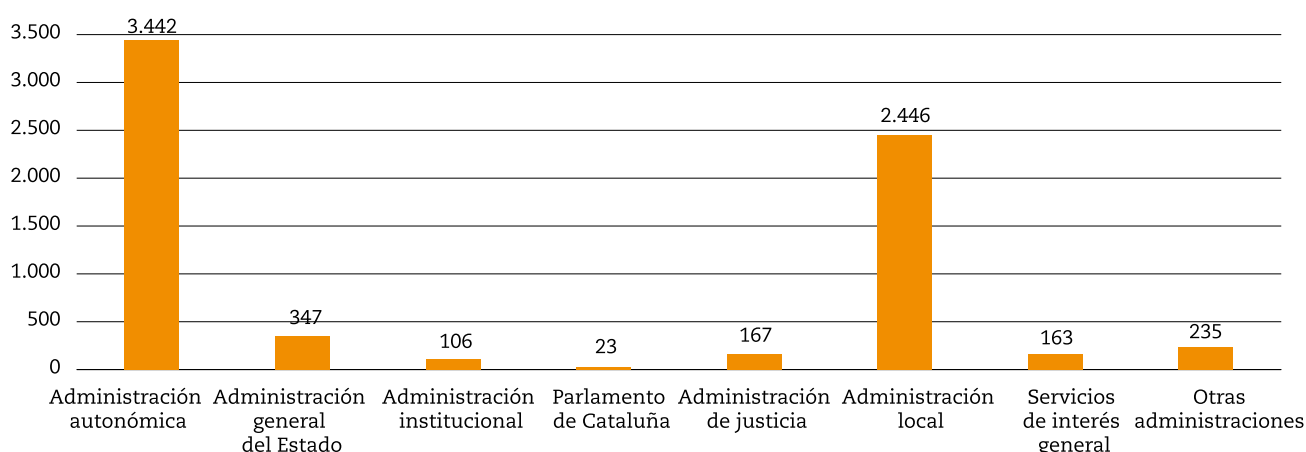
Evolución de quejas durante los últimos años



Actuaciones por materias



Quejas y actuaciones de oficio según la Administración afectada



Resultado de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas

Suma de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) tramitadas durante todo el 2010, tanto las iniciadas en 2010 (6.216) como las procedentes de otros años (4.652). En total, se han tramitado 10.868.

Resultados	Total	
1 En tramitación	4.545	42,72%
a Actuaciones previas a la resolución	3.952	37,15%
b Actuaciones posteriores a la resolución	593	5,57%
2 Actuaciones finalizadas	5.789	54,41%
a Actuación correcta de la Administración	3.241	32,16%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	1.722	16,19%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	1.699	15,97%
b Acepta la resolución	1.194	11,22%
c Acepta parcialmente la resolución	200	1,88%
d No acepta la resolución	211	1,98%
e No colabora	10	0,09%
f Desistimiento del promotor	439	4,13%
g Trámite con otras instituciones	314	2,95%
3 No admitida	305	2,87%

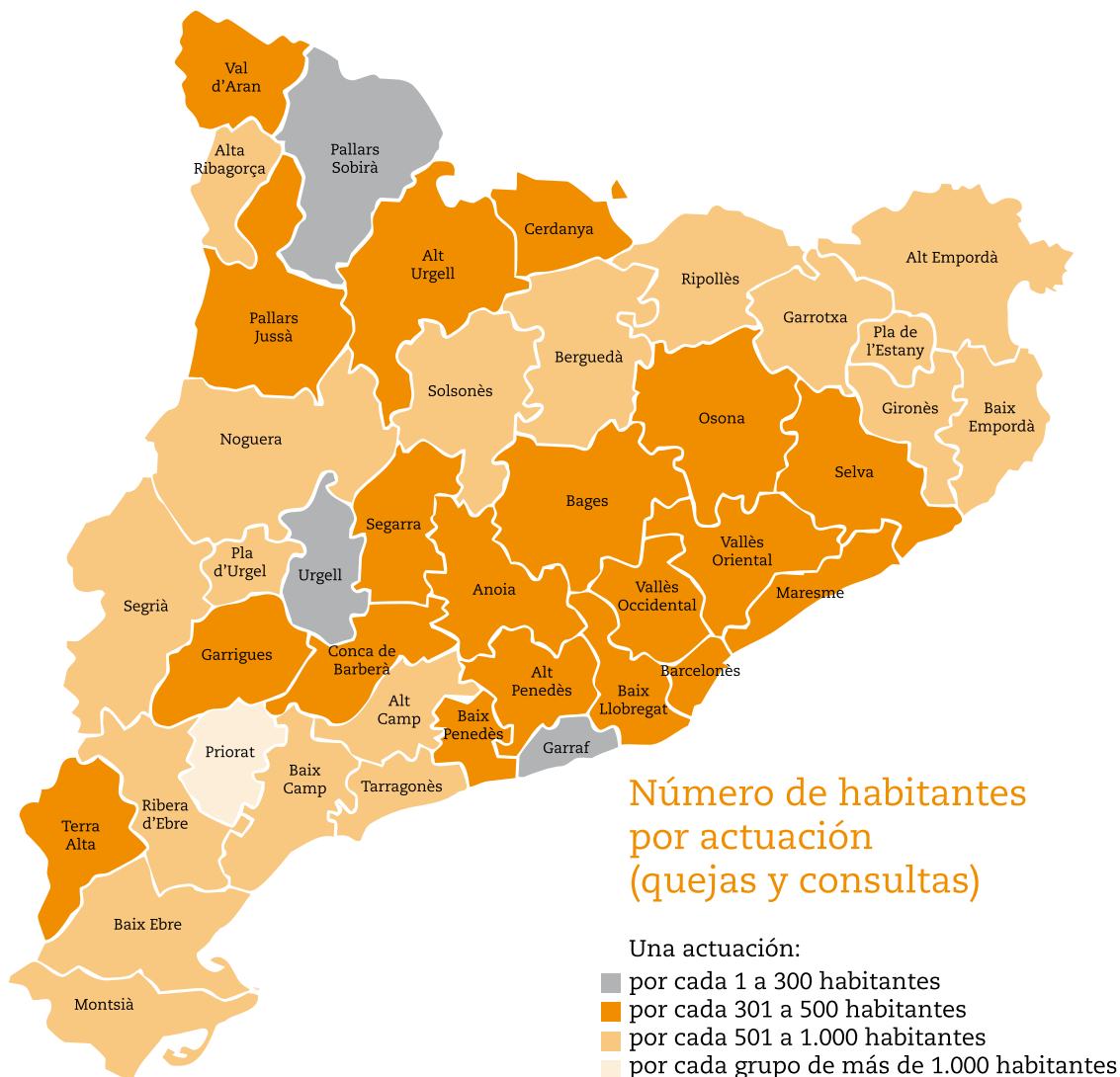
Grado de aceptación de la Administración



Distribución geográfica de las quejas i las consultas

Con respecto a la relación de actuaciones según el número de habitantes, la mayoría de comarcas ha registrado una actuación por cada 301 a 1.000 habitantes. De éstas, las que han tenido una proporción mayor de quejas y consultas coinciden con las zonas que el Síndic ha visitado en 2010 para atender a las personas, tanto en virtud de convenios de supervisión singularizada como de visitas puntuales.

El objetivo del Síndic es ampliar los desplazamientos de la oficina itinerante y potenciar los lugares en los que la proporción entre habitantes y quejas es menor.



La oficina del Síndic duplica los desplazamientos

A lo largo de 2010 se han llevado a cabo 30 desplazamientos por el territorio, 15 más que en 2009. De éstos, 18 se realizaron en virtud de los convenios de colaboración que el Síndic ha firmado con algunos ayuntamientos. El número de personas atendidas por el equipo de asesores del Síndic de Greuges corrobora la importancia de esta actuación para acercar la institución al conjunto de la ciudadanía.

En estos desplazamientos la oficina del Síndic ha atendido 346 quejas y 446 consultas, que suman un total de 765 actuaciones. Además de la atención personalizada a los ciudadanos que solicitan una entrevista, también se realizan visitas a organismos, equipamientos y centros del municipio o de la comarca.

Estas visitas, que llevan a cabo personas del Síndic, se hacen con el objetivo de obtener información de primera mano sobre el estado de los servicios públicos, de las prestaciones que estos servicios dan a la ciudadanía y de las condiciones en las que se prestan.

Municipio	Fecha visita	Quejas	Consultas	Visitas*
Sant Adrià de Besòs	20/01/2010	4	6	10
Canet de Mar	28/01/2010	5	13	18
Castellar del Vallès	09/02/2010	14	14	28
Sant Sadurní d'Anoia	11/02/2010	9	13	22
Castelldefels	18/02/2010	26	27	53
Manlleu	25/02/2010	14	21	35
Torelló	25/02/2010	20	20	40
Cubelles	03/03/2010	10	9	19
Barberà del Vallès	11/03/2010	8	10	18
Sant Pere de Ribes	18/03/2010	5	8	13
Cardedeu	25/03/2010	5	11	16
Gavà	22/04/2010	23	26	49
Esparreguera	26/04/2010	21	16	35
Matadepera	27/04/2010	9	14	25
Tàrraga	29/04/2010	13	21	34
Castellar del Vallès	11/05/2010	4	7	11
Canet de Mar	19/05/2010	3	8	11
Salt	20/05/2010	11	12	23
Sant Adrià de Besòs	26/05/2010	3	5	8
Blanes	16/06/2010	9	28	36
Cervera	22/06/2010	12	17	27
Torelló	01/07/2010	13	13	20
Vielha	13/07/2010	5	4	9
Sant Sadurní d'Anoia	15/09/2010	7	4	11
Salou	16/09/2010	6	22	28
Sants-Montjuïc	30/09/2010	8	6	14
Rubí	14/10/2010	29	19	46
Sant Pere de Ribes	11/11/2010	7	16	19
Vilanova i la Geltrú	18/11/2010	29	30	52
Badalona	16/12/2010	14	26	35
Total		346	446	765

*El número de visitas no se corresponde necesariamente con la suma de quejas y consultas.



La Administración mejora el tiempo y el nivel de respuesta

A partir de la aplicación de la nueva Ley del Síndic, de diciembre de 2009, Rafael Ribó, ya en su segundo mandato, ha introducido mejoras en la gestión de los expedientes de acuerdo con los criterios que establece la Carta de Servicios del Síndic.

Los resultados de estas medidas muestran que el nivel de respuesta de la Administración se ha incrementado un 22,26% durante el año 2010 respecto al año 2009. Aunque en el segundo trimestre de 2010 se obtuvo un alto nivel de respuesta respecto a 2009, el incremento más significativo se produjo durante el mes de septiembre (59,28%).

Las mejoras adoptadas por el Síndic en relación al tiempo de tramitación de los expedientes se han traducido en una reducción significativa del tiempo que tarda la Administración en responder (160,05 días en el año 2009 respecto a 88,49 en el año 2010).

Los usuarios están satisfechos con el servicio del Síndic

El cuestionario de satisfacción sobre el servicio recibido en el Síndic ha sido respondido por 1.443 personas. Esta cifra supone un 30% del total de usuarios que han sido atendidos y cuyo caso se ha cerrado a lo largo del 2010.

Los datos de valoración global le otorgan al Síndic una puntuación de 6,92 en una escala de 0 al 10. Así, se puede considerar que un 64% está muy satisfecho, un 13,65% satisfecho y un 16,63 % insatisfecho.

Un 91% de los usuarios encuestados consideran que es muy fácil o fácil presentar una queja, un 88% opina que la atención recibida en el primer contacto es buena o muy buena y que la profesionalidad del equipo de atención del Síndic es satisfactoria. La asignatura pendiente, sin embargo, es el tiempo que se tarda en gestionar las quejas, ya que un 64% considera que es demasiado largo.

Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura

La Ley 24/2009, del Síndic de Greuges, en el artículo 68, atribuye al Síndic de Greuges la condición de Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes (ACPT).

Las funciones que debe cumplir la ACPT son, entre otras, visitar periódicamente los espacios en los que se encuentren personas privadas de libertad, hacer recomendaciones a las autoridades competentes, formular propuestas y observaciones sobre los anteproyectos de ley en esta materia y ejercer cualquier otra función atribuida por el Protocolo facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

La vinculación de la sociedad civil, esencial, en la misión del Síndic en materia de prevención de la tortura en Cataluña, se ha articula-

do mediante la creación de un consejo asesor formado por un grupo multidisciplinar de doce profesionales que cubren, como mínimo, los campos específicos del conocimiento de derecho, salud y derechos humanos.

El Consejo, escogido por el Parlament el 29 de julio de 2010, tiene la misión de asistir al Síndic de Greuges en el ejercicio de sus funciones como ACPT.

Las personas designadas por el Parlamento son: Lúdia Condal y Pedro Yúfera, a propuesta de los colegios profesionales de abogados; Mariona Creus y Miquel Vilardell, a propuesta de los colegios profesionales del ámbito de la salud; Sabina Puig, Olga Casado, Eva Labarta y Joan Merelo-Barberà, a propuesta de ONG de defensa de los derechos humanos; Santiago Redondo y Victòria Camps, propuestos por los centros universitarios de investigación sobre derechos humanos; José María Mena y Jaume Saura, profesionales con experiencia en la prevención de la tortura y en el trabajo con personas privadas de libertad.





El Síndic ejerce las funciones que le corresponden como ACPT a través de un equipo de trabajo, propuesto por el Síndic y ratificado por la Comisión del Síndic de Greuges. El equipo de trabajo actual está integrado por Rafael Ribó, en su condición de Síndic, Eva Labarta y José María Mena, en su condición de miembros del Consejo Asesor del síndic de Greuges para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o degradantes, e Ignasi Garcia-Clavel y Mar Torrecillas, en calidad de profesionales al servicio del Síndic de Greuges.

A la espera de que el Gobierno español comunique a las Naciones Unidas que el Síndic es la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, el síndic ha sugerido al presidente de la Generalitat que solicite de manera urgente esta comunicación.

Actualmente todas las funciones previstas en la Ley 24/2009 son plenamente vigentes en el ámbito de autogobierno del Síndic. Los primeros meses de funcionamiento, la ACPT ha elaborado su reglamento y tanto el Consejo Asesor como el equipo permanente han iniciado su trabajo en cumplimiento de las funciones asignadas. El 31 de diciembre de 2010, el síndic entregó a la presidenta del Parlamento el primer informe anual sobre las actuaciones llevadas a cabo como ACPT.

Informe sobre transporte y comedores escolares

Rafael Ribó entregó al Parlament en mayo de 2010 el informe extraordinario *La provisión y el acceso a los servicios de transporte y comedor escolares*. Entre los años 2007 y 2009 había recibido 69 quejas relacionadas con el transporte escolar y 73 con el comedor escolar.

El informe expone que hay comunidades autónomas que han promovido normativas para ampliar la gratuidad del servicio y que incorporan criterios de distancia geográfica, de configuración urbana, de necesidad económica, de necesidad educativa y, además, no lo limitan a las enseñanzas obligatorias. En Cataluña no se establecen ninguno de estos supuestos.

El Síndic propone incluir los criterios de distancia geográfica y renta económica para disfrutar de este servicio gratuitamente y no sólo el de escolarización en otro municipio diferente al de residencia de los alumnos, el único previsto en la normativa actual. Considera que los dos servicios pueden ser fundamentales para garantizar la igualdad de oportunidades educativas. En algunos casos, la presencia o no de estas ayudas puede ser un factor que condicione el absentismo escolar o las posibilidades de evitar el abandono educativo prematuro.

ACTUACIONES MÁS DESTACADAS POR MATERIAS

El derecho de acceso a la información pública, los requisitos que piden algunos ayuntamientos para empadronarse y los retrasos en los procedimientos de responsabilidad patrimonial han sido parte de las actuaciones del ámbito de la Administración pública, el que ha recabado más quejas. En lo referente a los derechos de los consumidores, el área con más actuaciones (si sumamos quejas, consultas y actuaciones de oficio), cabe destacar como temas principales el coste del agua y las tarifas sociales e integradas del transporte público.

El Síndic ha podido constatar que los recortes presupuestarios y la descoordinación administrativa vulneran derechos de las personas. Muchas quejas recibidas sobre educación, Ley de dependencia y vivienda evidencian esta vulneración.

Como en años anteriores, se han continuado recibiendo quejas sobre algunos temas recurrentes, como son las deficiencias estructurales de los órganos judiciales, la conciliación de la vida personal y laboral, las listas de espera, la accesibilidad al transporte público y la desprotección de los menores extranjeros no acompañados.



	<i>Quejas</i>	<i>ConsultAs</i>	<i>ActuacionEs de oficio</i>	<i>Total</i>
Derecho a una buena administración	856	1.677	5	2.538
Derechos de los consumidores	341	3.186	12	3.539
Derechos de los internos en centros penitenciarios	287	65	-	352
Derechos lingüísticos y cultura	61	164	3	228
Educación	608	923	20	2.551
Función pública	317	384	1	702
Personas de la tercera edad	330	194	1	525
Inmigración	83	177	2	262
Infancia y adolescencia	188	483	41	712
Libertad, seguridad y Administración de justicia	334	932	6	1.272
Medio ambiente	421	759	2	1.182
Participación ciudadana	64	104	2	170
Personas discapacitadas	411	683	4	1.098
Relaciones laborales y pensiones	131	485	3	853
Salud	357	831	11	1.199
Situaciones de exclusión social	132	354	-	486
Tributos	297	633	3	933
Urbanismo y vivienda	877	1.499	5	2.375
Privadas	-	1.761	-	1.761
Total	6.095	15.288	121	21.504

Derecho a una buena administración

El Síndic cuestiona algunos requisitos para empadronarse

Se han planteado diferentes problemáticas en torno a los procedimientos de empadronamiento y a las exigencias de acreditación documental por parte de los ayuntamientos más allá de lo previsto por la normativa.

El Síndic ha tenido ocasión de estudiar el caso de un ayuntamiento que requiere, a quien solicita el alta en el padrón de habitantes, que acredite documentalmente el título que legitima la ocupación de la vivienda en la que solicita empadronarse, y ha analizado de nuevo si el hecho de requerir la cédula de habitabilidad para poder acceder al padrón se adecua al marco legal o si limita derechos.

También se ha planteado la situación de personas que solicitan el empadronamiento pero no disponen de un domicilio fijo en el municipio. Otros casos expuestos son las irregularidades en la tramitación del procedimiento de baja de oficio en el padrón.

Hace falta una ley para regular el acceso a la información pública

El Síndic considera que es necesaria una norma con rango de ley que regule de forma integral y específica el ejercicio de este derecho; que contenga una definición de qué se entiende por documentación pública en los términos que determina el Convenio del Consejo de Europa; que lo reconozca a todas las personas sin tener que justificar interés o finalidad; que determine las excepciones al derecho de acceso de forma limitada, siempre y cuando sean necesarias en una sociedad democrática y sujetas a criterios de interés público; que también incorpore, dentro de los entes públicos obligados a respetar este derecho, las empresas privadas que prestan servicios públicos, y que determine un deber de respuesta rápida a las peticiones en el ejercicio de este derecho.

Más allá de estas modificaciones normativas, también es imprescindible que este derecho sea conocido por las personas y respetado por los servidores públicos.





Así pues, el Síndic defiende que las administraciones deben ser proactivas tanto en la difusión de la información como en la respuesta a las peticiones de información, ya que el retraso o el silencio ante estas solicitudes es inaceptable.

Retrasos en los procedimientos de responsabilidad patrimonial

El procedimiento de responsabilidad patrimonial está sujeto al criterio de celeridad y debe impulsarse de oficio en todos sus trámites. El Síndic considera que una dilación relevante en el procedimiento administrativo puede generar la responsabilidad patrimonial de la Administración.

En las grandes obras públicas que pueden provocar daños a terceros es recomendable que la Administración establezca un sistema de valoración inmediata de los posibles daños por parte de la dirección de la obra.

Derechos de los consumidores

Tarifas de agua más altas para los usuarios no empadronados

En 2010 algunas personas se han dirigido al Síndic para manifestar su desacuerdo con el hecho de que ayuntamientos de municipios donde tienen la segunda residencia les apliquen tarifas superiores por no estar empadronados.

Considerando discriminatorio fijar tarifas diferentes para usuarios empadronados y no empadronados, el Síndic ha sugerido que se modifique el sistema tarifario en los casos planteados.

En estos casos, el Síndic ha reiterado que los tribunales han señalado que la aplicación de tarifas diferentes a un servicio público por razón de residencia genera discriminación.

Quejas sobre las bonificaciones sociales del sistema de transporte

Durante el año 2010 el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas porque no pueden utilizar determinados títulos con bonificación social en su trayecto habitual, o bien porque su condición les permite acceder a un título bonificado con un operador pero con otro, no.

Una parte significativa de los operadores de transporte público aplican tarifas específicas para diferentes colectivos (jóvenes, ancianos y con discapacidad, familias numerosas, entre otros), con el fin de facilitarles el acceso al servicio y el derecho a la movilidad. Sin embargo, el perfil de los beneficiarios, los requisitos para tener derecho a ello y el tipo de bonificación son muy heterogéneos.

Otras quejas hacen referencia a la imposibilidad de obtener un duplicado de títulos multiviaje personalizados. También hay que referirse a la actuación de oficio abierta en relación a la disponibilidad de pase para acompañante de personas con discapacidad que no pueden utilizar el transporte público de forma autónoma.

Derechos de los internos en centros penitenciarios

Actuación de oficio para la gestión de las tiendas de cinco centros

En 2008 el CIRE recibió dos encargos de gestión del servicio de tienda que afectaban a los centros penitenciarios de Brians 1, Brians 2 y de Quatre Camins, por un lado, y a los centros penitenciarios de Jóvenes de Quatre Camins y Lledoners, por el otro.

Para gestionar este tipo de servicio de tienda, el CIRE publicó un concurso en la plataforma de contratación pública de la Generalitat.

La novedad del modelo de encargo de gestión se produce en la destinación de las ganancias, en el sentido de que el adjudicatario paga un canon económico al CIRE para posibilitar la creación de puestos de trabajo para los internos.

Además de este canon, los centros penitenciarios afectados pagan trimestralmente al CIRE otras cantidades por el servicio de tiendas. Por lo tanto, el CIRE ingresa anualmente un total de 1.614.496,12 € en concepto de gestión de tiendas.

El 38% de esta cantidad se destina a las retribuciones del personal propio del CIRE. El 62% restante, inicialmente, está destinado al pago de puestos de trabajo para los internos. Aun así, del análisis llevado a cabo se infiere que lo que se destina a la creación y al pago de puestos de trabajo para los internos es únicamente un 34%.

En cuanto a los precios de las tiendas, se han comparado algunos precios de productos entre centros con tienda CIRE y centros con economato de autogestión.

A raíz de la actuación de oficio sobre esta cuestión, el Síndic ha concluido que el modelo de encargo de gestión es mucho más costoso. También ha constatado el hecho de que un interno de un centro afectado por encargo de gestión paga, por los mismos productos, una cantidad muy superior a otros internos que están ingresados en otros centros donde se autogestiona el servicio de economato.

Finalmente, el Síndic ha concluido que se desconoce la destinación del 28% del dinero que recibe el CIRE en concepto de gestión de tiendas, ya que del análisis llevado a cabo se desprende que no todo el dinero se ha destinado a la creación y al pago de puestos de trabajo para los internos.

Derechos lingüísticos

Quejas por la capacitación lingüística del personal sanitario extranjero

De acuerdo con diferentes quejas recibidas, se ha puesto de manifiesto la imposibilidad de los usuarios de hacer uso del derecho de opción lingüística cuando se han dirigido en catalán a los facultativos que los atendían.

La respuesta obtenida del Departamento de Salud en relación con la existencia de un programa de acogida de profesionales extranjeros y su contenido genera dudas respecto del tratamiento que se da a la capacitación lingüística de sus destinatarios.

Educación

Vulneración de igualdad de oportunidades

La supresión de ofertas educativas en centros o en barrios socialmente desfavorecidos, como la de los bachilleratos diurnos y nocturnos, puede afectar negativamente al derecho a la educación en igualdad de oportunidades. Numerosas quejas recibidas hacen referencia a las dificultades para sufragar las actividades complementarias en centros concertados, a los servicios de comedor y transporte, y a las ofertas de enseñanzas no obligatorias, cuya accesibilidad económica está menos protegida por el ordenamiento jurídico vigente.

Es preciso recordar que a causa de las restricciones presupuestarias la partida extraordinaria de comedor escolar no obligatorio de 15 millones de euros otorgada por el Departamento de Educación a los consejos comarcales en el año 2009 para cubrir el incremento de necesidades existentes se ha visto prácticamente anulada para el ejercicio 2010.



El derecho a ir a un centro ordinario

El Síndic ha recibido una queja referida a la falta de admisión de un alumno con discapacidad al servicio de comedor escolar y a las actividades educativas más allá del horario lectivo organizadas por una escuela pública de la ciudad de Barcelona. El consejo escolar del centro trasladó a la persona interesada un escrito en el que exponía que el mencionado alumno no podría usar el servicio de comedor escolar ni participar en las actividades de tarde a partir de 28 de septiembre de 2009 porque no disponían de los medios adecuados para atenderlo.

El Consorcio de Educación de Barcelona apoyaba a esta decisión, principalmente, porque: (1) el servicio de comedor y las actividades extraescolares de tarde son actividades no lectivas; y (2) el alumno mencionado, escolarizado en un centro ordinario, tenía un dictamen del equipo de asesoramiento pedagógico que proponía que se escolarizase en un centro de educación especial, propuesta que no fue aceptada por la familia, que tampoco aceptó una propuesta posterior de escolarización compartida.

Según la información aportada por la administración afectada, la escuela ha procurado velar por la atención adecuada de las necesidades educativas especiales del alumno, con reorganizaciones internas y con el apoyo de recursos suplementarios, siempre ceñidos al horario lectivo.

En este sentido, el Síndic ha recordado el derecho de cualquier alumno a ser escolarizado en un centro ordinario, de acuerdo con el principio de inclusión escolar que rige el sistema educativo, así como que esta escolarización se pueda desarrollar en igualdad de oportunidades, también en las actividades educativas organizadas en horario no lectivo.





Función pública

Derecho a conciliar la vida personal y laboral

Con frecuencia se plantean quejas sobre el ejercicio de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Personas que integran un núcleo familiar son las que reclaman hacer efectivos los derechos a poder disfrutar de los permisos, licencias y reducciones de jornada. De hecho, la atención a los hijos y la conciliación con la vida laboral es una de las causas más frecuentes de queja al Síndic.

Para hacer efectivos estos derechos y ante la multiplicidad de situaciones, el Síndic ha sugerido la incorporación de medidas que, pese a que no se prevean en la normativa vigente, pueden ser eficaces para alcanzar la finalidad deseada de la conciliación.

Personas de la tercera edad

Medidas para resolver los casos de dependencia en que el afectado muere

El Síndic ha recomendado al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que adopte medidas para resolver sin demora los procedimientos de dependencia en los que se haya producido la muerte de la persona afectada.

También ha sugerido al Departamento que el reconocimiento de la situación de dependencia produzca efectos siempre y cuando se haya acreditado la situación de dependencia de la persona solicitante; que la muerte de la persona solicitante no implique necesariamente el fin del procedimiento, y que se reconozcan a los causahabientes de las personas dependientes los derechos económicos derivados de la situación de dependencia.

Sin embargo, estas recomendaciones no han sido aceptadas por la Administración, que ha reiterado al Síndic que únicamente reconocerá el derecho de las personas herederas a percibir las prestaciones económicas que habrían correspondido a la persona interesada si la resolución del programa individual de atención se ha producido antes de su defunción.

Inmigración

Descoordinación entre administraciones

En algunas quejas se ponen de manifiesto retrasos a la hora de resolver las solicitudes de autorización de trabajo y residencia, así como en las modificaciones de situaciones de estancia de personas extranjeras. La Generalitat tiene estatutariamente reconocida la competencia ejecutiva en materia de autorización de trabajo a los extranjeros que desarrollan su relación laboral en Cataluña.

Esta competencia incluye la tramitación y resolución de las autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena. Como le corresponde al Estado la competencia en materia de entrada y residencia de personas extranjeras y tramita y resuelve las autorizaciones de residencia, la Generalitat ejerce su competencia en coordinación con el Estado.

El Síndic ha podido constatar que los retrasos en las resoluciones de autorización de trabajo y de residencia son imputables a disfunciones detectadas a la hora de poner en funcionamiento el ejercicio coordinado de las competencias.

Por este motivo el Síndic ha insistido que para la resolución ágil de las autorizaciones iniciales es necesario un ejercicio coordinado de estas competencias entre la Administración del Estado y la de la Generalitat.



Infancia y adolescencia

Más protección para los menores extranjeros no acompañados

El Síndic ha recibido a lo largo del año 2010 quejas relacionadas con el escaso apoyo por parte del Departamento de Acción Social y Ciudadanía ante la situación de jóvenes extranjeros sin referentes familiares que son expulsados del sistema de protección por mayoría de edad determinada a partir de pruebas médicas.

En el marco de estas quejas, el Síndic considera que ningún joven sobre el que exista un indicio acerca de su posible minoría de edad se debería quedar fuera del sistema de protección de menores.

Las pruebas médicas para determinar la mayoría de edad presentan márgenes de error significativos y sólo se deberían llevar a cabo en casos de jóvenes indocumentados o bien en casos en que no exista ningún indicio de que pueden ser menores.

Puesto que esta sugerencia no ha sido aceptada, hoy por hoy, el Síndic solicita a las administraciones competentes que alternativamente se preste, si bien no una plena protección, el máximo acompañamiento posible a los jóvenes que mantienen una minoría de edad legal según su documentación en regla y que son expulsados del sistema de protección.

En caso de existir un mínimo indicio de una posible minoría de edad real, y teniendo en cuenta la falta de referentes familiares, estos jóvenes deberían recibir un trato y un seguimiento específicos.

Según la información disponible, esta atención específica únicamente se presta a ciertos jóvenes sobre los que el Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados y el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona actúan.



Aunque no hay muchos que reciban este tipo de apoyo, ya sea con la admisión a recursos residenciales, ya sea con la tramitación de documentación o con la derivación a determinados recursos formativos, este acompañamiento no está garantizado para todos los jóvenes sin referentes familiares que abandonan el sistema de protección por mayoría de edad legal o por mayoría de edad ósea.

De acuerdo con estas consideraciones y con las directrices europeas en esta materia, el Síndic pide que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía establezca dispositivos de transición a la mayoría de edad que puedan dar respuesta a las necesidades de la diversidad de jóvenes extranjeros no acompañados sin referentes familiares.

Déficits del espacio de detención de menores de la Ciudad de la Justicia

El Síndic ha visitado el espacio de detención de menores y la Oficina de Atención al Menor de la Ciudad de la Justicia de Barcelona y l'Hospitalet de Llobregat, puesta en funcionamiento en 2009, y ha podido constatar la persistencia de determinados déficits estructurales de las antiguas instalaciones.

De hecho, en 2006 el Departamento de Justicia informó al Síndic que estaba previsto trasladar las dependencias de la Fiscalía de Menores a la Ciudad de la Justicia, y que esta nueva ubicación permitiría una organización y una utilización del espacio idónea para garantizar el trato a los menores. Entre otras, la mejora prevista en los nuevos espacios debería permitir una mejor separación de los menores de reforma, que utilizan estas instalaciones como espacios de detención, y de los menores de protección, que utilizan estas mismas instalaciones como espacios de custodia.



Sin embargo, las visitas constatan que el espacio de detención de menores de la nueva Ciudad de la Justicia continua presentando deficiencias importantes e inadecuadas para la atención de menores, y aún más para la atención de menores que se encuentran en los circuitos de protección.

El Síndic ha pedido al Departamento de Justicia, al Departamento de Interior y al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que habiliten un nuevo espacio de espera adecuado para la atención de los menores de protección; que revisen algunos aspectos de la atención que se dispensa a los menores de reforma (y actualmente también a los de protección), por ejemplo, en lo que respecta a la calidad de las comidas; que intensifiquen los esfuerzos para reducir el tiempo de estancia en el espacio de detención; que revisen los circuitos de atención de los menores huidos de centros de protección y que garanticen la dotación de personal y su formación especializada en materia de infancia.

Libertad, seguridad y Administración de justicia

Quejas por la lentitud de los expedientes de matrimonio y de nacionalidad

Las quejas en el ámbito de la Administración de justicia ponen de relieve que los retrasos en la tramitación de algunos asuntos judiciales tienen el origen en deficiencias estructurales del órgano judicial.

Estas deficiencias acaban provocando la vulneración del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, previsto en el artículo 24 de la Constitución. También cabe destacar, como disfunciones importantes que generan quejas, las dilaciones en los servicios que prestan los registros civiles.

En las quejas se parte de que estas deficiencias son producidas por causas estructurales y por una carga de trabajo excesiva.



El hecho de que ante esta situación se haya eximido de responsabilidad a las personas que integran los diferentes órganos judiciales no implica que no se concluya que el retraso es injustificado, al igual que tampoco limita el derecho fundamental de los ciudadanos a reaccionar ante este retraso.

Las carencias de la organización judicial, en particular de medios personales y materiales, también se han constatado en los registros civiles de grandes poblaciones. Sobre las disfunciones detectadas en estos registros civiles a raíz de las quejas recibidas, destacan, por tipo de cuestiones, las relativas a la lentitud en la tramitación e inscripción de expedientes de matrimonio y de nacionalidad.

En todos los casos, los promotores de las quejas denuncian el tiempo de espera en la tramitación de dicho tipo de expedientes.

Según la información enviada por el Departamento de Justicia, en estos registros se han hecho análisis organizativos y se han establecido planes de mejora en diferentes ámbitos (el horario de atención al público, la dotación de medios personales y materiales, la atención telefónica, etc.).

En el marco de la actuación de oficio que el Síndic de Greuges abrió sobre los registros civiles, se ha informado a la institución de las líneas de mejora puestas en marcha y de las acciones que se han llevado a cabo en estos registros.

Aun así, como se continúan recibiendo quejas, el personal del Departamento tendrá que realizar el seguimiento de estos registros y trabajar conjuntamente con sus responsables para garantizar y mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos.

Medio Ambiente

El Síndic ha recibido quejas por las molestias causadas por la recogida de basuras urbanas, como ruidos causados por el vaciado de los contenedores, disconformidad con los emplazamientos escogidos para colocarlos, hedores por un mantenimiento y una limpieza inadecuados o acumulación de desechos y suciedad alrededor de los contenedores.

La recogida de residuos y la limpieza viaria son uno de los servicios de prestación obligatoria de todos los ayuntamientos con independencia de cuál sea su número de población. Se trata de un servicio imprescindible y que debe ser prestado por la Administración pública, junto con el suministro de agua potable o el alumbrado público. Sólo hay que recordar hechos reales de falta de prestación de este servicio; el trastorno que causa en la calidad de vida y en la salubridad pública el amontonamiento de desechos.

El ayuntamiento acepta cambiar la ubicación de los contenedores

Vecinos del municipio de Collbató manifestaron su queja por la supuesta falta de actuación suficiente del Ayuntamiento a sus reclamaciones por la limpieza insuficiente de los contenedores, la presencia de desechos alrededor y el emplazamiento de los contenedores encima de la acera, hecho que dificultaba el paso a los peatones.

Aunque la cuestión de la limpieza y la suciedad se resolvió, a la vista del emplazamiento de los contenedores, el Síndic sugirió su cambio, puesto que podría ser contrario a las determinaciones de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas y otras normas concordantes. El Ayuntamiento informó que los contenedores habían sido trasladados a otros emplazamientos que no afectaban al paso peatonal.





Personas discapacitadas

Hay que garantizar y priorizar la accesibilidad del transporte público

Durante los últimos años las administraciones y entidades de gestión de transporte han hecho esfuerzos importantes para la mejora de las condiciones de accesibilidad de los transportes públicos, pero aún son muchas las dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad para utilizar de forma autónoma los medios de transporte.

El Síndic ha recibido quejas sobre las condiciones de accesibilidad de los vehículos, las infraestructuras, la parada o la estación y las condiciones del servicio, en las que se han puesto de manifiesto estas dificultades, así como la necesidad de continuar trabajando para conseguir una accesibilidad real.

En ocasiones, las medidas para mejorar la accesibilidad pueden entrar en conflicto con otros objetivos, también favorables a los ciudadanos; por ejemplo, si las obras para adaptar una parada de autobús implican eliminar algún espacio destinado a aparcamiento.

Al respecto, el Síndic ha expuesto que conviene hacer una ponderación de intereses, de modo que, ante la imposibilidad de compatibilizar los dos objetivos en una situación concreta, el interés particular ceda ante el interés general, de forma que se favorezca la utilización del transporte público y se garantice el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

También se han recibido otras quejas en relación con problemas técnicos en los vehículos y al mantenimiento insuficiente, o a dificultades por la reducción de servicios de transporte interurbano en determinadas temporadas, que afectaban de forma especial a las personas con movilidad reducida.

A raíz de estas situaciones, el Síndic ha sugerido al departamento competente en materia de transportes que considere la ampliación de los servicios con vehículos adaptados y se asegure de que en los periodos de reducción de servicios no resultan perjudicadas las personas con movilidad reducida.

Relaciones laborales y pensiones

Subsidio de paro incompatible con la ayuda de transporte

El Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) denegó la ayuda de transporte que solicitó el promotor de una queja porque mientras asistió al curso de formación ocupacional percibía un subsidio por desempleo.

Esta persona considera que la ayuda de transporte no tiene destinatarios y se pierde porque la parte de la población que no percibe ninguna prestación o subsidio de desempleo, aunque tenga derecho a ella, no tiene como prioridad reciclarse sino satisfacer sus necesidades básicas, como la alimentación. También piensa que la baja cuantía del subsidio no debería poder justificar su exclusión como beneficiario de la ayuda.

El Síndic consideró incoherente la incompatibilidad entre la percepción del subsidio y la ayuda de transporte y solicitó información al SOC, que se remitió a la legalidad vigente. Ante ello, el Síndic dio por finalizadas las actuaciones, por falta de vulneración de la legalidad pero instó al Departamento de Trabajo a estudiar esta incompatibilidad

Salud

Quejas sobre listas de espera y la dificultad de acceso a medicamentos

Los ciudadanos han puesto de manifiesto que los plazos de espera son excesivamente largos, así como que la información que se les facilita durante el periodo de espera es insuficiente o poco exhaustiva.

El Síndic ha instado a la Administración a continuar aplicando medidas correctoras para reducir estos plazos en general.





En los casos referentes a procedimientos quirúrgicos con plazo máximo garantizado, ha recomendado a la Administración que agilice los trámites para que la intervención se realice a la mayor brevedad.

Otras quejas plantean problemas relacionados con la dificultad de obtener medicamentos o productos sanitarios necesarios para la salud o bien, en relación con determinadas patologías, dificultades especiales de los enfermos para acceder a la atención sanitaria que necesitan, por insuficiencia de los servicios sanitarios. En este aspecto hay que mencionar las quejas de personas aquejadas de fibromialgia y síndrome de fatiga crónica.

También se reconoce a los usuarios de los servicios sanitarios públicos el derecho a que se respeten sus preferencias en cuanto a médico y a centro, aunque hoy por hoy sólo en el ámbito de la asistencia primaria. Al respecto, se han recibido algunas quejas de personas que, como consecuencia de la entrada en funcionamiento de una nueva área básica de salud en el municipio, fueron asignadas a otro equipo de primaria.

Tributos

Escaso rigor de los ayuntamientos en la imposición de contribuciones especiales

El Síndic ha recibido diferentes quejas en relación con la imposición por parte de los ayuntamientos de contribuciones especiales. Algunas ponen en tela de juicio el propio criterio de la imposición; en otras, el motivo de la discrepancia son los criterios adoptados en su cálculo y aplicación.

En otros casos, la queja se debe a la falta de información motivada por parte del ayuntamiento, en la medida en que esta carencia puede vulnerar el derecho de recurso y defensa del sujeto pasivo.

En las quejas tramitadas se ha podido constatar un elemento común: falta de rigor por parte de las entidades locales en la motivación y justificación de la existencia de beneficio válido para los sujetos pasivos y en la ponderación de los intereses públicos y privados que concurren.

Una de las cuestiones más controvertidas es la concreción y determinación del beneficio que la obra o el servicio genera para los sujetos pasivos frente al beneficio general que afecta a todo el municipio y, consecuentemente, la ponderación para fijar la base imponible del tributo, cuantificada en función del coste que reporta el beneficio.

Urbanismo y vivienda

Hay que garantizar el derecho a la vivienda a los colectivos vulnerables

Muchas personas han vuelto a quejarse de la lentitud en la tramitación de las ayudas para pagar el alquiler con el consiguiente retraso a la hora de hacer efectiva la ayuda. Cabe destacar a los jóvenes como colectivo especialmente afectado ante los problemas que les continúa causando la tramitación de la renta básica de emancipación. El Síndic también continúa recibiendo quejas en materia de ayudas para la rehabilitación de los edificios.

Hay que intervenir de forma rápida y eficaz cuando los colectivos más desfavorecidos no pueden hacer efectivo su derecho a la vivienda. Deben agilizarse al máximo los procedimientos de tramitación de las ayudas para la vivienda tanto en el momento de la comprobación de los requisitos de las personas que solicitan la ayuda como, sobre todo, a la hora de hacer efectivo su pago para que puedan hacer frente puntualmente a las rentas del alquiler o a las cuotas hipotecarias.

En cuanto a la denegación de las ayudas, hay que hacer un esfuerzo para que de la lectura de la resolución denegatoria se desprenda con claridad cuál ha sido el motivo por el que finalmente la persona no recibirá la ayuda.

Los jóvenes han sufrido especialmente la lentitud en la tramitación y el pago de la renta básica de emancipación y la resolución de incidencias que aparezcan en su solicitud. Ello aún se agrava más por la falta de información clara que explique a la persona por qué motivo no recibe la ayuda.



ACTUACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES



Barcelona acogió en octubre la Conferencia y Asamblea de la Junta Europea del IOI.

La Conferencia de Barcelona del IOI defiende los derechos de los inmigrantes

Bajo el lema “Europa: sociedad abierta”, más de 130 representantes de las instituciones de ombudsman de toda Europa –estatales, regionales o locales– miembros del IOI (International Ombudsman Institute) debatieron en Barcelona los días 4 y 5 de octubre sobre la defensa de los derechos de las personas inmigradas residentes en Europa y la labor de los ombudsman. El debate tuvo lugar en el marco de la Conferencia y Asamblea, que se celebra cada cuatro años en una sede diferente y que se otorgó al Síndic durante la 5ª reunión de la Junta Europea del IOI, celebrada en marzo de 2006 en Jerusalén.

Cabe destacar la participación del comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa, Thommas Hammarberg; del defensor del pueblo de la Unión Europea, Nikoforos Diamandouros; del presidente mundial del IOI y ombudsman sueco, Mats Melin; el presidente de la Generalitat de Cataluña, José Montilla, y, finalmente, el anfitrión, presidente de la sección europea del IOI y síndic, Rafael Ribó.

Una conferencia de Michael Villan, presidente de la Comisión de Migraciones del Consejo de Europa, dio paso al trabajo en cuatro talleres sobre los derechos de los inmigrantes, desde cuatro perspectivas diferentes: la participación política, la infancia, la exclusión social y la crisis, y la integración o la asimilación, en los que los defensores expusieron su experiencia en la defensa de los derechos de los inmigrantes que viven en nuestras sociedades.

Un segundo tema de debate fue la aplicación del Tratado de Naciones Unidas sobre la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, y el papel de los defensores. Se contó con la presencia de Malcolm David Evans (Subcomité para la Prevención de la Tortura, de Naciones Unidas), Mauro Palma (Comité para la Prevención de la Tortura, del Consejo de Europa) y Barbara Berneth (Asociación para la Prevención de la Tortura).

Apoyo a los defensores locales italianos

Ante la situación de los defensores locales italianos, muchos de los cuales sufrieron la supresión de sus oficinas por medio de un artículo de la Ley de presupuestos italiana para el 2010, el síndic asistió a la reunión de defensores italianos, para apoyarles desde el IOI, y mantuvo una reunión con el presidente de la República Italiana, Giorgio Napolitano, para exponerle la situación.

Rafael Ribó habla de la protección de la infancia en un simposio de la AOMF

El Síndic participó en las conferencias organizadas en el marco de la Assotiation des Ombudsman des Médiateurs de la Franchophonie, con el título “Petits hommes: Un Symposium international sur les droits de l’enfant”, que se celebró del 21 al 23 de octubre en Moncton (Nouveau-Brunswick, Canadá).

En este simposio, Rafael Ribó llevó a cabo una ponencia basada en el informe monográfico *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* y otras actuaciones destacadas en el marco de la protección de los niños elaborado por el Síndic.

Como conclusión, se planteó la necesidad de disponer de un código de buenas prácticas en el campo de la infancia para guiar las políticas públicas de garantía de los derechos de los niños.

El Síndic presenta el Código de buenas prácticas en un seminario de la FIO

En el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, tuvo lugar, del 13 al 15 de septiembre, el XVI Seminario-Taller sobre buenas prácticas de los defensores del pueblo en el ámbito local, organizado por el PRADI (Programa regional de apoyo a las defensorías del pueblo en Iberoamérica), en Montevideo.

La directora de Administración y Asuntos Sociales del Síndic, Sílvia Vèrnia, fue la encargada de representar a la institución en este seminario y presentó una ponencia sobre el Código de buenas prácticas administrativas, haciendo una referencia especial a las buenas prácticas sobre el acceso a la información, la publicidad y la transparencia, así como sobre el derecho de participación.

Como presidente de la región europea del IOI, Rafael Ribó se reunió con el presidente de la República Italiana, Giorgio Napolitano, per apoyar a los defensores locales italianos.





Miembros del Ombudsman de Serbia y del Ombudsman de Belgrado visitaron el Síndic en junio de 2010 .

ENOC debate la inclusión de los niños en la defensa de sus derechos

La edición de la reunión anual de ENOC tuvo lugar en Estrasburgo, del 7 al 9 de octubre, la organizó el ombudsman de infancia de Francia y participó María Jesús Larios, adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes. El encuentro de los asesores jóvenes participantes en el proyecto ENYA tuvo lugar durante las mismas fechas en Estrasburgo y contó con la participación de dos miembros del Consejo Asesor Joven del Síndic, Georgina Terribas y María Solaguren-Beascoa, y Estel Buch, dinamizadora del Consejo Asesor Joven del Síndic.

El tema vertebrador de la reunión anual de ENOC fue “Escuchar a los niños e incluirlos en la promoción y el cumplimiento de sus derechos”. La reunión anual contó con las intervenciones de Maud de Boer, adjunta al secretario general del Consejo de Europa, Jean Zermatten, vicepresidente del Comité de los Derechos de los Niños de Naciones Unidas, y Marta Santo Pais, secretaria general del representante especial sobre violencia hacia los niños de Naciones Unidas.

Cooperación internacional

El Síndic desempeña una labor de cooperación internacional, a la cual destina parte de su personal y de su presupuesto, siguiendo la voluntad de contribuir a la construcción de una comunidad internacional más segura, justa y solidaria. 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 la Misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa) en Serbia, que cofinancian sus proyectos.

El Síndic pretende contribuir al fortalecimiento del estado de derecho y de la Administración de justicia, así como a la promoción y la defensa de los derechos humanos en otros países a través de proyectos específicos, visitas de estudio de intercambio, seminarios de formación, mesas redondas, conferencias y asesoramiento técnico continuado a instituciones públicas de otros países.

La actividad de cooperación del Síndic se ha desarrollado básicamente en los Balcanes, especialmente en Bosnia-Herzegovina y en Serbia, donde ha colaborado con instituciones de ombudsman, parlamentarios, jueces, fiscales, abogados y técnicos de la Administración.

Coincidiendo con el décimo aniversario de la puesta en marcha de los proyectos de cooperación, en el año 2009 se preparó una publicación divulgativa que recoge y presenta la misión llevada a cabo en este ámbito a lo largo de estos diez años. La publicación se ha editado y divulgado este año en catalán, castellano e inglés.

En el año 2010 los proyectos en los que ha trabajado el Síndic son los de apoyo al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad, apoyo al Ombudsman de Belgrado y asistencia jurídica gratuita en Vojvodina (Serbia).

Apoyo al Ombudsman de Serbia

Este proyecto se puso en marcha en 2009 a raíz de la firma de un segundo memorándum de entendimiento entre el Síndic y la Misión de la OSCE en Serbia, con el objetivo de reforzar dos áreas concretas de la institución serbia, la dedicada a las personas privadas de libertad y la de los derechos de los niños, así como la estrategia de comunicación externa de la institución y su relación con la ciudadanía. Las actividades del proyecto, que se ha ejecutado hasta el mes de noviembre de 2010, han sido financiadas por el Síndic, la AECID y la OSCE.

Del 8 al 11 de junio, la responsable del Departamento de Comunicación Externa, la adjunta al secretario general responsable de la tramitación de las quejas y cuatro asesores más del ombudsman de Serbia se desplazaron a Barcelona, junto con una delegación del ombudsman de Belgrado, para participar en sesiones de trabajo sobre las técnicas y vías de atención al público, las estrategias de comunicación con la ciudadanía, los desplazamientos de la oficina en el territorio y las relaciones con los defensores locales.

Como resultado del intercambio de experiencias entre el personal del Síndic y el del ombudsman de Serbia, el equipo de la institución serbia elaboró un plan de comunicación con niños y jóvenes y un plan de comunicación con personas privadas de libertad. Estos documentos, entre otros resultados del proyecto, se presentaron en Belgrado en la rueda de prensa que el Síndic, el ombudsman de Serbia y la OSCE dieron en el mes de noviembre.

El Síndic ha distribuido una publicación, editada en tres idiomas, dedicada a los diez años de cooperación internacional del Síndic de Greuges.





En el marco de unas jornadas llevadas a cabo en la sede de la institución, el Síndic pidió al Gobierno la regulación del derecho de acceso a la información pública.

Apoyo al Ombudsman de Belgrado

Este proyecto se ha ejecutado a lo largo del año 2010 con la cofinanciación del Síndic y la AECID.

A través de la organización de visitas de estudio en Cataluña y reuniones de trabajo en Belgrado se ha reforzado la capacitación del personal del ombudsman de Belgrado para la tramitación de quejas y actuaciones de oficio en las áreas de salud, educación, medio ambiente y barreras arquitectónicas, a partir del intercambio de experiencias con el Síndic de Greuges de Cataluña y la Síndica de Greuges de Barcelona.

Asimismo, se ha completado la formación del personal del ombudsman en el trato con el ciudadano (entrevista, atención telefónica, etc.) y en la difusión de la institución: actividades promocionales dirigidas a los ciudadanos y a los medios de comunicación. En este sentido, hay que destacar que el Síndic ha asesorado en el diseño de la estrategia comunicativa externa de la institución serbia.

Jornadas de Acceso a la Información

En mayo tuvieron lugar, organizadas por el Síndic, las Jornadas de Acceso a la Información Pública: el Avance en Transparencia. En el marco de estas jornadas, el Síndic anunció que pediría al Gobierno de la Generalitat la regulación del derecho de acceso a la información pública.

Entre las conclusiones, cabe destacar las cinco consideraciones siguientes: 1) los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información en manos del sector público, y las excepciones a este derecho deben interpretarse en sentido restrictivo; 2) la transparencia permite que los ciudadanos puedan evaluar la gestión pública, que conozcan el gasto público, y así se eviten prácticas fraudulentas o corruptas; 3) las administraciones deben ser proactivas en la difusión de la información y deben responder las demandas de información de los ciudadanos; 4) las administraciones deberían responder siempre y de forma rápida las solicitudes de información de los ciudadanos; 5) según la experiencia internacional, la protección del derecho de acceso a la información debe ser garantizada por un órgano independiente.

Nuevos convenios de supervisión singularizada de ayuntamientos

Este año el Síndic ha llevado a cabo la firma de seis convenios más de supervisión singular: Tàrrregga, Esparreguera y Matadepera (20 de enero), Torelló (25 de febrero) Roses (20 de mayo) y Sant Andreu de Llavaneres (16 de noviembre). Con estos convenios, ja son catorce los ayuntamientos con los que el Síndic ha firmado un acuerdo de este tipo. Además, tiene un convenio con el Conselh Generau d'Aran.

En virtud de los acuerdos, asesores del Síndic se desplazan con regularidad a cada localidad para atender visitas en persona. El Síndic también ha elaborado un informe anual en el que recoge la actividad de la institución con respecto a los ámbitos de cada ayuntamiento. estos informes se pueden consultar en la web del Síndic.

El síndic, Rafael Ribó, ha firmado un convenio de supervisión de la alcaldesa de Esparreguera, Francesca Fosalba.



Mireia Solsona, alcaldesa de Matadepera, también ha suscrito en 2010 un acuerdo de supervisión con el Síndic.



Estudiantes del IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei (derecha) y de la escuela CIM, de Terrassa (izquierda), visitaron el Síndic en noviembre de 2010.

Visita a la Val d'Aran como Pròom

El desplazamiento a Vielha concluyó con 9 visitas, materializadas en 5 quejas y 4 consultas. Las quejas trataron sobre los temas de procedimiento administrativo y sancionador, justicia y actuación de las fuerzas de seguridad. Servicios sociales y sanidad fueron los temas de las consultas.

El síndic, que en Val d'Aran adopta el nombre de *Pròom dera Val*, y miembros de su equipo visitaron el cuartel de los Pompiers y la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Vielha y se reunieron con miembros de la entidad de defensa del aranés Lengua Viua.

La visita concluyó con un encuentro institucional con las autoridades de la Val d'Aran, encabezadas por el síndic Francés Boya, en la que se presentaron los datos del primer informe de supervisión singularizada, fruto del convenio entre el Conselh Generau d'Aran y el Síndic de Greuges.

Veinte años de defensores locales

El 20 de noviembre de 2010 tuvo lugar la celebración del XX aniversario del establecimiento de la institución del Síndic en el ámbito local de Lleida, que coincidió con unas jornadas de formación para defensores locales el mismo día.

El Síndic fue invitado al acto central de esta conmemoración, en el que pronunció una ponencia, junto con el presidente del Parlamento de Cataluña, Ernest Benach, el alcalde de Lleida, Àngel Ros, y el president del Fòrum de Síndics Locals de Catalunya, Josep Escartín. En el acto se hizo un homenaje a Simeó Miquel, antiguo síndic de Lleida.

Más de 230 estudiantes visitan el Síndic

Como todos los años, el Síndic ha abierto las puertas a las personas y a los grupos interesados en profundizar en la misión que desempeña. Así, durante 2010 han visitado el Síndic aproximadamente 230 estudiantes de secundaria y de ciclos formativos procedentes de la escuela Massana, de Barcelona; del IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei; del SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; del IES Bastida, de Santa Coloma de Gramenet, y de la escuela El Cim, de Terrassa.

También se ha recibido la visita de estudiantes universitarios, concretamente del Máster en Periodismo Barcelona-Nueva York, de la Universidad de Barcelona, de estudiantes del Máster en Gerencia Social, de la Universidad Pontificia Católica del Perú, y de un grupo de la Universidad irlandesa de Cork.



El Síndic de Greuges de Catalunya es miembro de:

IOI (Instituto Internacional del Ombudsman)

FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

AOMF (Asociación de mediadores y ombudsman de la francofonía)

ENOC (Red Europea de Ombudsman para la Infancia)

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

