

**Nota de prensa – Informe al Parlamento 2011**

**13 de febrero de 2012**

**La creciente reducción de servicios y prestaciones sociales, y determinadas malas prácticas administrativas afectan a derechos y dejan a miles de personas en la indefensión**

---

**Las quejas ante el Síndic se incrementan un 31,6% respecto al año anterior**

**La Administración ha aceptado en un 92% de los casos las recomendaciones del Síndic, un 5% más que en el año anterior**

La tarea encomendada por el Estatuto de autonomía al Síndic de Greuges en la defensa de los derechos de las personas se ha visto significativamente condicionada durante el último año por las consecuencias sociales de la crisis y por la afectación de los derechos sociales que determinadas decisiones presupuestarias han podido comportar.

El Síndic de Greuges es consciente de la dimensión y las consecuencias de la crisis económica y del estrecho margen de movimiento de que las instituciones públicas, entre ellas las catalanas, disponen a la hora de establecer el límite de gasto presupuestario. Aun así, el Síndic de Greuges constata que a lo largo del pasado año determinadas decisiones y actuaciones en el ámbito de las políticas públicas conllevaron una afectación negativa del ejercicio de los derechos individuales. Esta constatación se complementa con la afirmación de que han sido las personas que se encuentran en una posición de mayor debilidad dentro de la estructura social de Cataluña quienes más intensamente han sufrido el debilitamiento de sus derechos sociales.

El Síndic de Greuges advierte al Gobierno y también al Parlamento de Cataluña de la necesidad de ser más cuidadosos en las reducciones presupuestarias y, muy especialmente, a la hora de determinar prioridades que eviten que estas reducciones afecten a los derechos sociales y a la universalidad de los sistemas de protección existentes hoy en día. Las políticas que constituyen los pilares del estado del bienestar y, más específicamente, las que garantizan la inclusión social deben preservarse por encima de otras políticas públicas de reducción presupuestaria.

La afectación continuada de determinados derechos sociales debida a la desaparición o el debilitamiento de determinadas prestaciones sociales, por una parte, y el debilitamiento progresivo de la centralidad del poder público en la garantía de determinados servicios, por otra parte, hace que los fundamentos del estado social se encuentren en un proceso de erosión. Una situación, además, que se ve agravada cuando la afectación en la percepción de determinadas prestaciones se hace sin preservar el principio de buena administración.

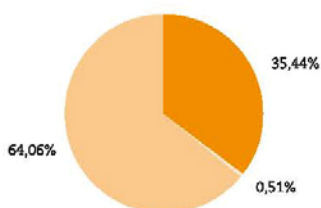
Sólo la observancia de las buenas prácticas administrativas garantiza que no se produzcan situaciones de abuso de posición por parte de los organismos públicos en su relación con las personas. Lamentablemente, el Síndic ha constatado la existencia de malas prácticas en determinadas decisiones que han dejado en la indefensión miles de personas, muchas de ellas, en riesgo de exclusión social.

## LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS

### Las quejas y actuaciones de oficio se incrementan un 31,6%

En el año 2011 la actividad del Síndic se ha visto notablemente incrementada respecto a los ejercicios anteriores. El número total de personas atendidas por la institución ha llegado a 38.695, un 23,4% superior al número de personas que se dirigieron al Síndic a lo largo del 2010.

Queja	8.065	35,44%
Actuación de oficio	115	0,51%
Consulta	14.579	64,06%
<b>Total</b>	<b>22.759</b>	<b>100%</b>



Las actuaciones del Síndic referidas a las quejas recibidas en el 2011 y las actuaciones de oficio iniciadas el mismo año han sido de 8.180, un 31,6% de incremento respecto al año anterior.

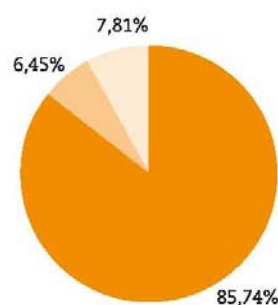
Si a estas actuaciones se suman las consultas recibidas (14.579), el número total de actuaciones abiertas a lo largo del año ha sido de 22.759.

### 92% de aceptación de las resoluciones del Síndic

A lo largo del 2011 el Síndic de Greuges ha finalizado 7.865 actuaciones, un 35,9% más que el año anterior. En todas las resoluciones en que ha habido sugerencias, el grado de aceptación de las recomendaciones por parte de la Administración ha sido muy elevado, alrededor de un 92% de los casos.

Es importante remarcar que esta aceptación supone un incremento de más de un 5% respecto al año anterior.

Acepta la resolución	2.219	85,74%
Acepta parcialmente la resolución	167	6,45%
No acepta la resolución	202	7,81%
<b>Total</b>	<b>2.588</b>	<b>100%</b>

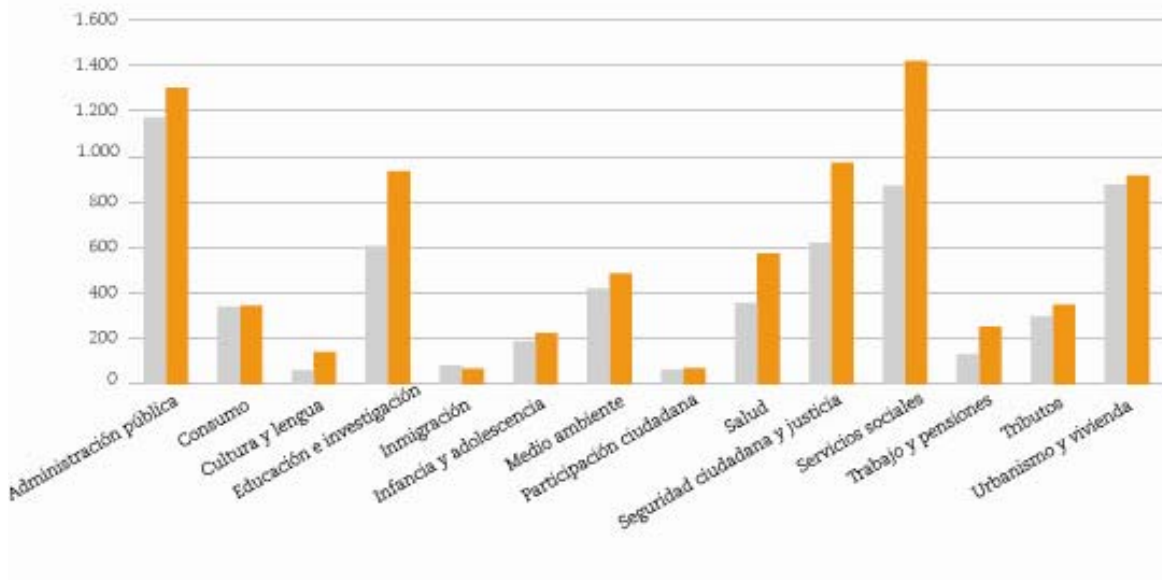


## Actuaciones por materias

	Quejas		Actuaciones de oficio		Consultas		Total	
Administración pública	1.303	16,16%	9	7,83%	2.023	13,88%	3.335	14,65%
Consumo	344	4,27%	3	2,61%	3.302	22,65%	3.649	16,03%
Cultura y lengua	142	1,76%	2	1,74%	108	0,74%	252	1,11%
Educación e investigación	937	11,62%	25	21,74%	740	5,08%	1.702	7,48%
Inmigración	67	0,83%	3	2,61%	127	0,87%	197	0,87%
Infancia y adolescencia	224	2,78%	35	30,43%	338	2,32%	597	2,62%
Medio ambiente	487	6,04%	1	0,87%	536	3,68%	1.024	4,50%
Participación ciudadana	71	0,88%	3	2,61%	136	0,93%	210	0,92%
Salud	575	7,13%	5	4,35%	829	5,69%	1.409	6,19%
Seguridad ciudadana y justicia	974	12,08%	10	8,70%	984	6,75%	1.968	8,65%
Servicios sociales	1.422	17,63%	8	6,96%	1.542	10,58%	2.972	13,06%
Trabajo y pensiones	252	3,12%	3	2,61%	472	3,24%	727	3,19%
Tributos	349	4,33%	6	5,22%	613	4,20%	968	4,25%
Urbanismo y vivienda	918	11,38%	2	1,74%	1.145	7,85%	2.065	9,07%
Privadas	-	0,00%	-	0,00%	1.684	11,55%	1.684	7,40%
<b>Total</b>	<b>8.065</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>14.579</b>	<b>100%</b>	<b>22.759</b>	<b>100%</b>

## Comparativa de quejas por materias 2010-2011

- Quejas año 2010
- Quejas año 2011



### **La renta mínima de inserción**

Este año, la gestión de la prestación de la renta mínima de inserción ha ocupado una parte muy importante de las quejas en el ámbito de los servicios sociales.

Sin perjuicio de las razones que puedan haber llevado a una reorientación de la prestación, no se puede obviar que los cambios y las decisiones tomados tienen un alcance muy relevante, afectan de manera sustancial a la naturaleza de la prestación y, en definitiva, suponen un retroceso en la cobertura y la garantía de los derechos sociales.

Por ello, estos procedimientos resultan especialmente preocupantes en el contexto socio-económico actual. El Síndic ha insistido en la necesidad de mantener la efectividad de la prestación mientras dure la situación de necesidad que la motivó y se cumplan los requisitos establecidos por la normativa, y de garantizar el pago de la prestación mientras no haya un acto administrativo individual de suspensión o extinción motivado en las causas establecidas normativamente, sin perjuicio de tramitar y resolver convenientemente los procedimientos de revisión iniciados.

### **Quejas por las deudas de las administraciones**

Son numerosas las quejas por retrasos en el pago de deudas de las administraciones que afectan a pequeñas empresas y trabajadores autónomos. Esta situación no sólo provoca trastornos de tesorería, sino que en algunos casos puede poner en riesgo la continuidad de la empresa. Por estos motivos, el Síndic ha sugerido que las administraciones causantes de estos retrasos establezcan un plan de pago que fije plazos concretos de liquidación de las deudas pendientes y que comunique a los acreedores esta previsión.

### **Carencias del sistema de salud**

En las múltiples actuaciones relacionadas en materia de salud, las listas de espera constituyen uno de los déficits que más reiteradamente ponen de manifiesto los ciudadanos en sus quejas. Este hecho evidencia que los ciudadanos no ven reconocido el derecho a la asistencia sanitaria de manera suficientemente ágil. El Síndic ha recordado al Departamento de Salud la existencia de un compromiso legal respecto al derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera desde la inclusión del paciente en la lista de espera y, en general, de lo que contiene el Decreto 354/2002. Además, el Síndic ha sugerido que se adopten las medidas organizativas necesarias para que se respeten estos plazos, para que la aplicación de la normativa mencionada sea efectiva y para que se eviten demoras como las que se han puesto de manifiesto en muchas quejas.

### **En enseñanza es preciso dar prioridad los colectivos con necesidades sociales y económicas**

Uno de los colectivos más afectados por las medidas de austeridad es el alumnado con necesidades educativas específicas, especialmente por la reducción y la insuficiencia de horas de dedicación de los profesionales que prestan apoyo educativo en los centros escolares, de manera que el Síndic ha pedido que estas reducciones no supongan una merma de la igualdad de oportunidades en la educación. También en el ámbito de la enseñanza es preciso remarcar que el Síndic ha solicitado que se agilicen los procesos de mejora de centros en los casos en que las condiciones materiales atenten más directamente contra el derecho a una educación de calidad, pese a que las restricciones presupuestarias no lo favorezcan. Finalmente, el Departamento de Enseñanza ha recibido la petición del Síndic de Greuges, ante la elevada prevalencia de la pobreza infantil en nuestro

país, de que no reduzca la financiación de las ayudas de comedor y que condicione la inversión a las necesidades sociales y económicas existentes.

### **Derechos de la infancia**

En el Informe 2011 también se han destacado las carencias en la atención de la salud mental de niños y adolescentes, derivadas de la saturación de la red pública. El Síndic ha recomendado reiteradamente que se enmiende la situación de falta de plazas residenciales para pacientes con problemas de salud mental graves en Cataluña, y también las insuficiencias detectadas para que niños y adolescentes con enfermedades mentales puedan acceder a un tratamiento y un apoyo integrales adecuados a sus necesidades.

Es preciso recordar la entrega al Parlamento, en octubre del 2011, del *Informe sobre los derechos del niño*, de acuerdo con la Convención sobre los derechos del niño de las Naciones Unidas. Se trata del primer informe que expone el estado de la cuestión del cumplimiento de los derechos de la Convención en Cataluña y que dirige una serie de recomendaciones a las instituciones de Cataluña para alcanzar la plena garantía de los derechos del niño.

### **Actuación e identificación de los agentes del orden público**

Asimismo, cabe destacar que una de las situaciones que más quejas ha motivado tiene que ver, por una parte, con el incumplimiento, por parte de los agentes de orden público, de la obligación de exhibir el número de identificación en un lugar visible para evitar la indefensión de los ciudadanos; y de la otra, con la actuación de estos agentes en algunas manifestaciones y concentraciones, que ha sido percibida por quienes se han personado en el Síndic como desproporcionada. La exhibición del número de identificación profesional en el caso de los agentes policiales es una obligación y así lo ha recordado el Síndic de Greuges en diversas ocasiones al Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña. El Síndic no tiene conocimiento de que se hayan dado las instrucciones oportunas para corregir esta deficiencia.

### **Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura**

Por otra parte, el pasado 27 de diciembre de 2011 se entregó a la presidenta del Parlamento el informe del segundo año de funcionamiento de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. En el informe se recogen las actuaciones llevadas a cabo por el Equipo de Trabajo en sus visitas periódicas a centros donde se encuentran personas privadas de libertad. Es preciso recordar que para que el Síndic de Greuges pueda cumplir con plenitud las funciones que le corresponden como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura en los espacios que, situados en Cataluña, sean de titularidad estatal y coordinar su actuación con la de la autoridad de ámbito estatal en esta materia, el Parlamento de Cataluña ha instado al Gobierno de la Generalitat a realizar las gestiones necesarias para promover la firma de un convenio de colaboración con el Estado lo antes posible y también para que se comunique oficialmente al Subcomité de las Naciones Unidas que el Síndic actúa como Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura.