



# SÍNDIC MEMORIA 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

# SUMARIO

## ■ PRESENTACIÓN 3

## ■ DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2011 4-11

## ■ ACTUACIONES MÁS DESTACADAS POR MATERIAS 12-30

Derecho a una buena administración 14

Derechos de los consumidores 15

Derechos de los internos en centros penitenciarios 16

Educación 16

Función pública 18

Tercera edad 18

Inmigración 19

Infancia y adolescencia 20

Libertad, seguridad y Administración de justicia 21

Medio ambiente 22

Participación ciudadana 23

Personas discapacitadas 24

Salud 25

Situaciones de exclusión social 27

Trabajo y pensiones 28

Tributos 29

Urbanismo y vivienda 30

## ■ ACTUACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES 31-35

### Fotos

Síndic: Páginas 3 (izquierda), 10, 12, 14, 15, 21, 22, 25, 26, 29, 31, 32, 34 y 35

Jordi Soterias: Cubierta y páginas 16, 17, 18, 19, 20, 24, 27, 28, 30

Parlament de Catalunya: Página 3 (derecha), 4 (derecha) y 11

Rubén Moreno (Generalitat de Catalunya): Página 4 (izquierda)

Banco de imágenes del Ministerio de Educación: Página 23

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès: Página 33



Las actuaciones del Síndic de Greuges a lo largo del 2011 han estado especialmente condicionadas por la crisis económica y las medidas de reducción presupuestaria que se derivan. Soy consciente de la dimensión y las consecuencias de la crisis económica y del estrecho margen de movimiento de que disponen las administraciones a la hora de establecer el límite de gasto presupuestario. Pero, a pesar de este contexto, no podemos olvidar que los poderes públicos continúan disponiendo de la discrecionalidad necesaria para establecer, dentro de los márgenes dados, la priorización de las partidas presupuestarias y el enfoque de las políticas públicas.

Por este motivo, y atendiendo a la responsabilidad que me otorga el cargo de síndic de greuges, quiero recordar al Gobierno y al Parlamento de Cataluña la necesidad de ser más cuidadosos en las reducciones presupuestarias. Y, muy especialmente, de ser más cuidadosos 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 se deben preservar por encima de otras políticas públicas de reducción presupuestaria.

Asimismo, también quiero hacer constar que la institución del Síndic, como el resto de administraciones y como el conjunto de instituciones y empresas del país, ha trabajado durante el 2011 para alcanzar una eficiencia mayor, sin renunciar a ser más eficaz. Así, el Síndic de Greuges trasladó al Parlamento de Cataluña un presupuesto para el 2011 que comporta una reducción de más del 10%. Por los mismos motivos ha elaborado unos presupuestos para el 2012 con una nueva reducción, esta vez casi de un 12%.

Con esta decisión, hemos querido evidenciar que es necesario y posible adoptar criterios serios de esfuerzo presupuestario, pero a la vez manteniendo e incrementando el rigor y la calidad de nuestras actuaciones.

Rafael Ribó  
Síndic

## DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2011

En el año 2011 la actividad del Síndic se ha visto notablemente incrementada respecto a 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 en el 2010.

Las quejas recibidas (8.065) y las actuaciones de oficio iniciadas (115) se han incrementado un 31,6% en relación con el año anterior. Si sumamos las consultas (14.579), el número total de actuaciones abiertas a lo largo del año ha sido de 22.759.

La fórmula más empleada para realizar consultas ha sido el teléfono. En cuanto a las quejas, el formulario de la web (3.264) ha sido el medio más utilizado.

La mayoría de quejas han versado sobre servicios sociales (17,6%), administración pública (16,1%) y seguridad ciudadana y justicia (10%).

### 92% de resoluciones aceptadas

A lo largo del 2011 el Síndic ha finalizado 7.865 actuaciones, un 35,9% más que en 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 destacar que esta aceptación supone un incremento de más de un 5% respecto al año anterior.

### Más quejas provenientes del territorio

El 79% de las personas que han presentado alguna queja o consulta residen en Barcelona, mayoritariamente en el área metropolitana (72,2%). Sin embargo, se ha incrementado el número de quejas y consultas provenientes del resto de ámbitos territoriales. Este hecho se explica por la puesta en funcionamiento del Servicio de Atención a las Personas (SAP) itinerante.

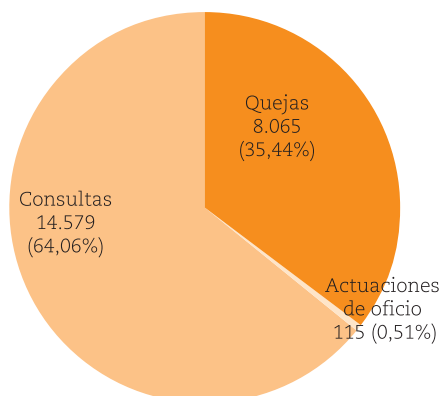
### Más de la mitad de actuaciones de oficio, sobre temas de infancia y educación

Durante este ejercicio se han abierto un total de 115 actuaciones de oficio, de las cuales 35 estudian algún tema del área de infancia y adolescencia; 25, alguna materia del área de educación e investigación, y 12, temas de seguridad ciudadana y justicia.





## Número y tipo de actuaciones del año 2011

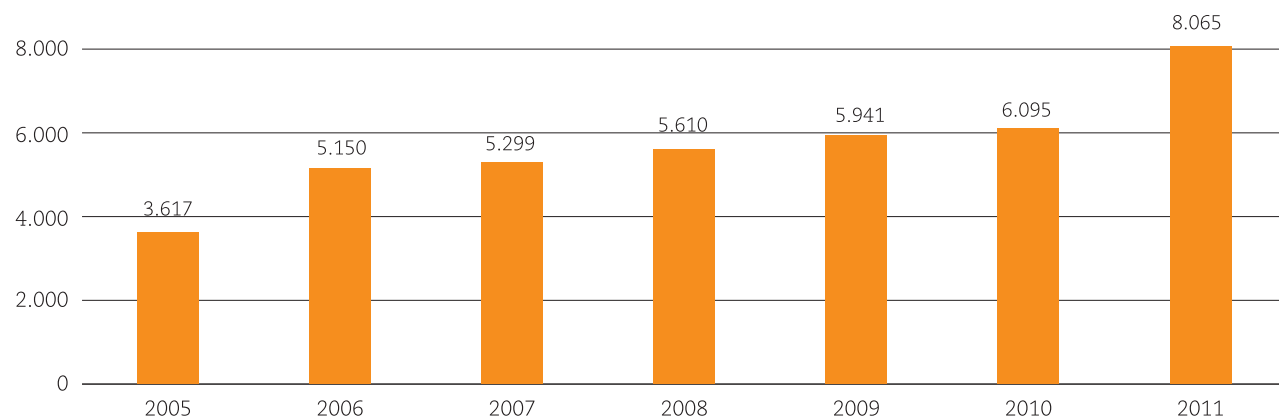


**Quejas:** acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

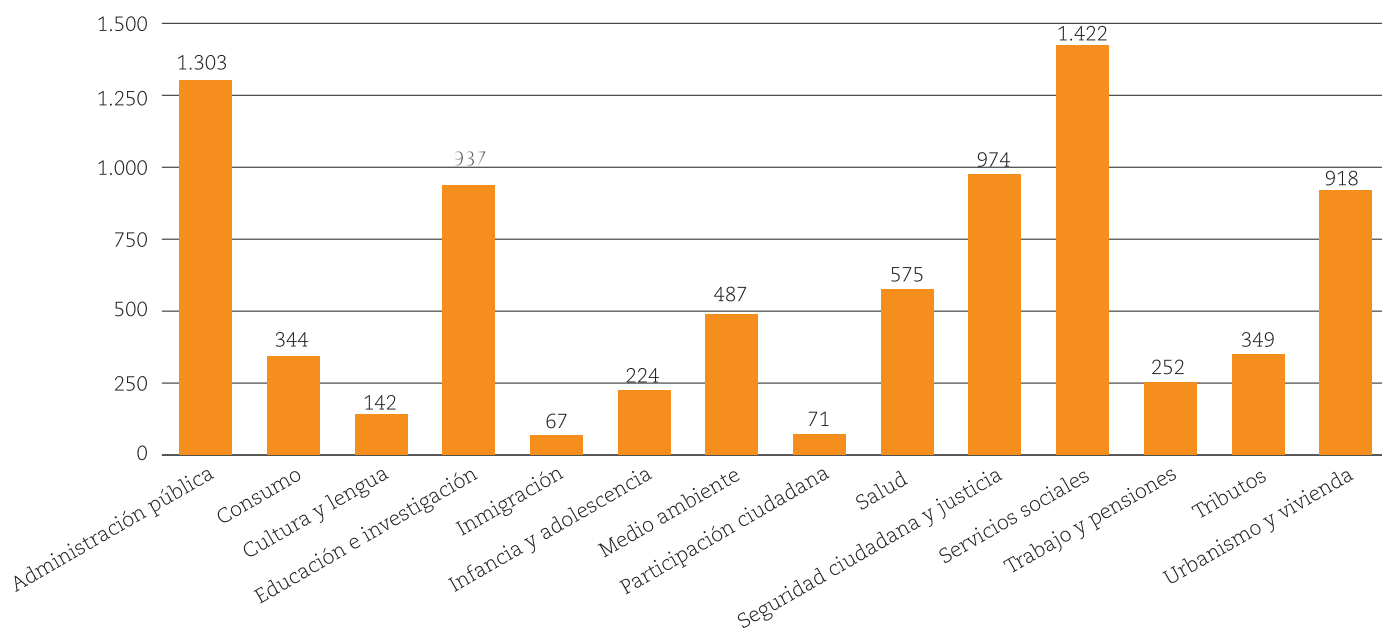
**Consultas:** acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto.

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

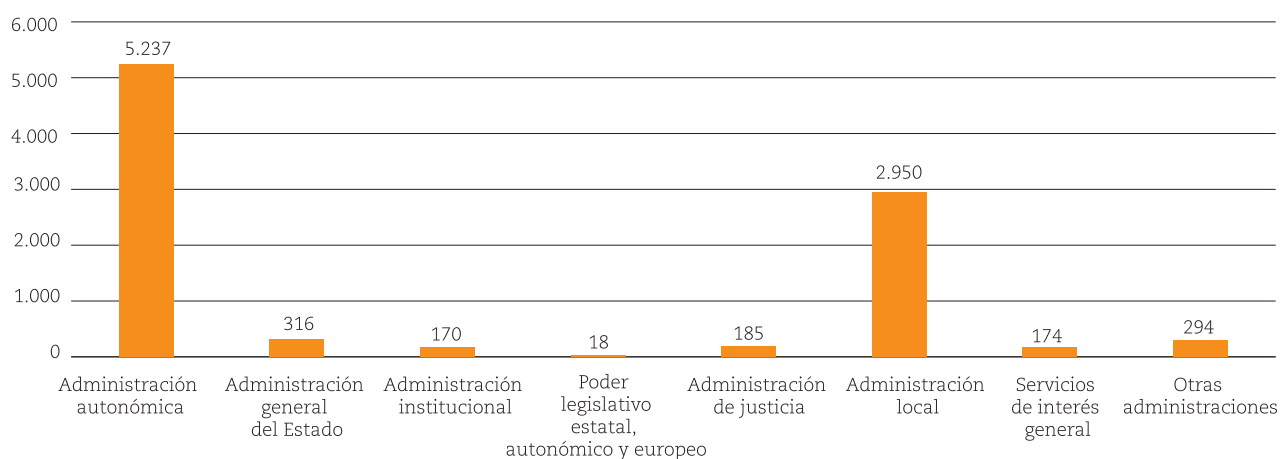
## Evolución de quejas durante los últimos años



## Quejas 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 año 2011, tanto las iniciadas en el mismo 2011 (8.180) como las provenientes de otros años (4.769). En total, se han tramitado 12.969.

Resultados	Total	
<b>1 En tramitación</b>	<b>5.148</b>	<b>39,69%</b>
a Actuaciones previas a la resolución	3.923	30,25%
b Actuaciones posteriores a la resolución	1.225	9,45%
<b>2 Actuaciones finalizadas</b>	<b>7.565</b>	<b>58,33%</b>
a Actuación correcta de la Administración	4.147	31,98%
a <sub>1</sub> Antes de la resolución del Síndic	2.465	19,01%
a <sub>2</sub> Después de la resolución del Síndic	1.682	12,97%
b Acepta la resolución	2.219	17,11%
c Acepta parcialmente la resolución	167	1,29%
e No acepta la resolución	202	1,56%
d Obstaculización	0	0%
e No colabora	18	0,14%
f Desestimación del promotor	481	3,71%
g Trámite con otras instituciones	331	2,55%
<b>3 No admitida</b>	<b>256</b>	<b>1,97%</b>

## Grado de aceptación de la Administración

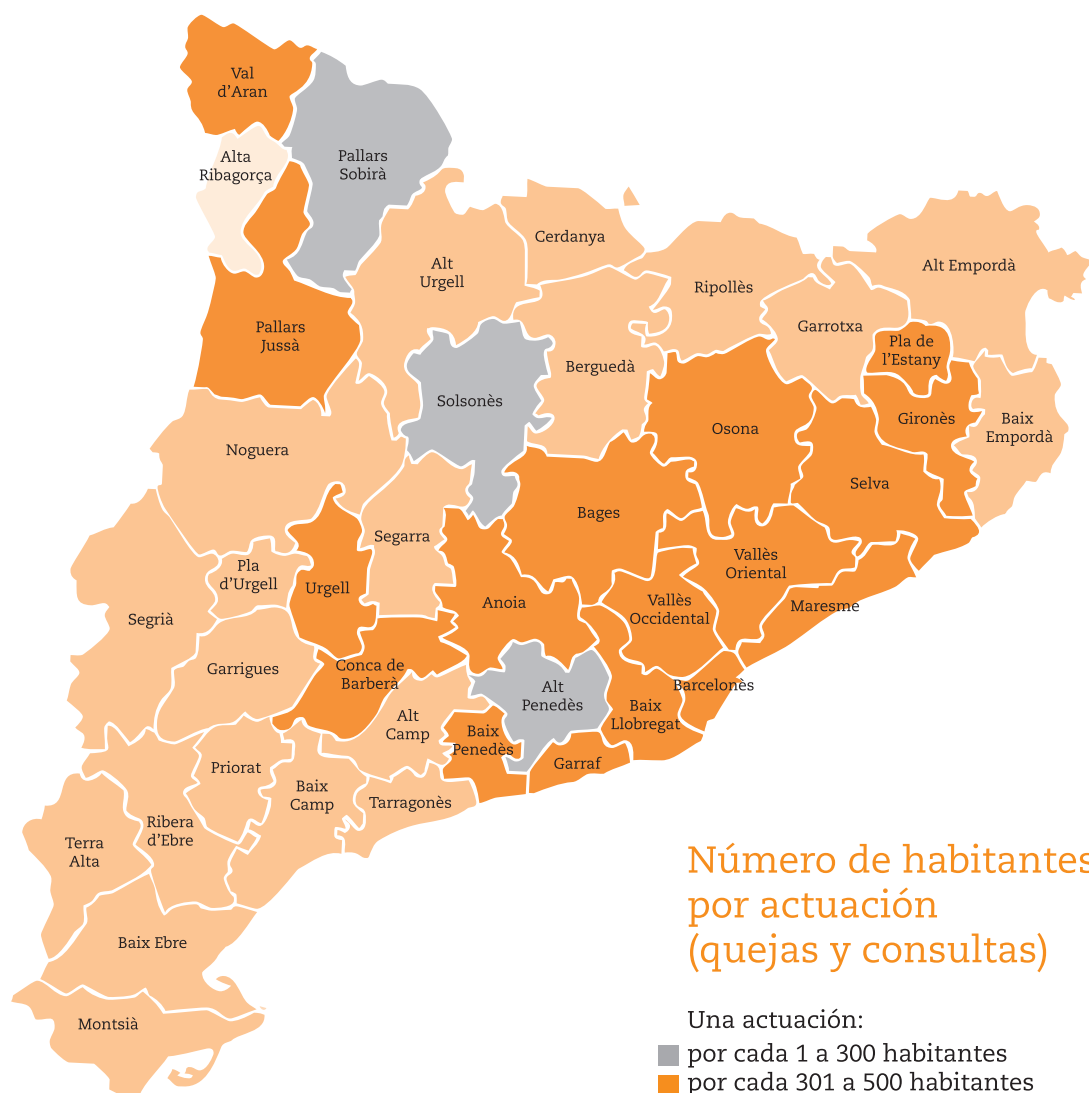


## Distribución geográfica de las actuaciones

En cuanto a la relación de actuaciones (quejas y consultas) según el número de habitantes, la mayoría de comarcas ha registrado una actuación por cada 301 a 1.000 habitantes. El Servicio de Atención a las Personas (SAP) itinerante, que realiza dos salidas semanales a cualquier parte de Cataluña, ha contribuido a este equilibrio territorial.

La comarca del Alt Penedès, con 395 actuaciones y un índice de 268 habitantes por cada actuación, es la que, en proporción, ha registrado más actuaciones.

Al contrario, con sólo tres actuaciones y una proporción de 1.428 habitantes por cada queja o consulta, se sitúa la Alta Ribagorça.



## El SAP itinerante realiza 59 salidas

Durante el año 2011 se han intensificado de manera notable los desplazamientos de la oficina del Síndic a cualquier parte de Cataluña. Así, se ha pasado de los 30 que se hicieron en el 2010 a los 59 que se han realizado en el 2011. Este incremento se debe a la puesta en funcionamiento de un equipo itinerante del Servicio de Atención a las Personas (SAP), que dos veces por semana visita una población o barrio para recibir quejas y consultas. Dieciséis de estas salidas se han hecho en virtud de convenios de colaboración firmados con ayuntamientos y con el Conselh Generau de Aran.

El mismo síndic, Rafael Ribó, ha formado parte del equipo desplazado a diez localidades visitadas durante el 2011 (Tarragona, L'Hospitalet,

Igualada, Solsona, Lleida, Montblanc, Granollers, Vic, Manresa y Girona).

En total, se han recogido 683 quejas y 558 consultas, cifras que representan 12 quejas y 9 consultas de media en cada desplazamiento.

Pese a las facilidades de que disponen las personas para presentar una queja o hacer una consulta al Síndic (teléfono gratuito, correo electrónico, web, videoconferencia, correo postal, etc.), es innegable que el acercamiento del Síndic a las personas a través de estos desplazamientos facilita que los ciudadanos hagan uso de la institución.

El número de quejas y consultas recibidas en la mayoría de salidas es muy superior al que se recibe habitualmente de aquel municipio por otros canales. En algunas localidades, en un día, se puede llegar a superar las personas atendidas durante medio año o un año entero.

Municipio	Fecha visita	Quejas	Consultas	Visitas
Tarragona	19/01/2011	37	60	97
L'Hospitalet de Llobregat	16/02/2011	21	22	43
Igualada	15/03/2011	19	30	59
Barberà del Vallès	06/04/2011	4	6	10
Esparreguera	12/04/2011	15	10	25
Solsona	13/04/2011	6	12	18
Canet de Mar	19/04/2011	4	7	11
Sant Adrià de Besòs	20/04/2011	0	5	5
Castellar del Vallès	28/04/2011	2	2	4
Roses	03/05/2011	4	3	7
Sant Sadurní d'Anoia	10/05/2011	2	8	10
Tàrraga	11/05/2011	7	6	13
Matadepera	24/05/2011	3	4	7
Sant Carles de la Ràpita	25/05/2011	5	6	11
Santa Perpètua de Mogoda	31/05/2011	18	6	24
Lleida	01/06/2011	31	12	43
Viladecans	07/06/2011	10	5	15
Caldes de Montbui	08/06/2011	9	12	21
Sant Celoni	14/06/2011	17	7	24
Sant Just Desvern	15/06/2011	11	11	22



Municipio	Fecha visita	Quejas	Consultas	Visitas
Sant Boi de Llobregat	21/06/2011	16	14	30
El Masnou	22/06/2011	18	9	27
Montblanc	28/06/2011	2	8	10
Castelldefels	29/06/2011	30	10	40
Sant Feliu de Llobregat	05/07/2011	11	3	14
Montcada i Reixac	06/07/2011	6	5	11
El Prat de Llobregat	12/07/2011	22	7	29
La Garriga	14/07/2011	7	4	11
Vielha	18/07/2011	4	5	9
Tremp	19/07/2011	6	5	11
Sort	19/07/2011	6	9	15
Martorell	20/07/2011	6	4	10
Cerdanyola del Vallès	13/09/2011	43	12	55
Sant Quirze del Vallès	14/09/2011	5	5	10
Balaguer	20/09/2011	4	4	8
Badia del Vallès	21/09/2011	11	9	20
Berga	27/09/2011	1	9	10
Granollers	28/09/2011	26	22	48
Olesa de Montserrat	04/10/2011	3	2	5
Sant Feliu de Guíxols	06/10/2011	4	4	8
Molins de Rei	11/10/2011	17	12	29
Torelló	13/10/2011	6	6	12
Badalona (la Salut)	18/10/2011	9	8	17
Sant Andreu de Llavaneres	20/10/2011	10	7	17
Vic	26/10/2011	17	20	37
Sitges	28/10/2011	12	10	22
Cubelles	02/11/2011	2	5	7
Banyoles	03/11/2011	14	13	27
Cardedeu	08/11/2011	12	10	22
Manresa	09/11/2011	28	8	36
Sant Andreu de la Barca	15/11/2011	4	6	10
Caldes de Malavella	22/11/2011	8	2	10
Sant Pere de Ribes	24/11/2011	15	5	20
La Seu d'Urgell	29/11/2011	4	7	11
Puigcerdà	29/11/2011	3	3	6
Barcelona (Sant Andreu)	01/12/2011	13	21	34
Girona	14/12/2011	64	20	84
Barcelona (Gràcia)	15/12/2011	22	8	30
Montgat	21/12/2011	4	3	7
<b>Total</b>		<b>683</b>	<b>558</b>	<b>1.241</b>

## Casi un 60% de catalanes conoce el Síndic

A principios del año 2011 el Síndic llevó a cabo una encuesta de opinión sobre el grado de conocimiento de la institución en Cataluña para valorar la tarea de proyección de los últimos años. Basada en un total de 1.600 entrevistas, en el marco de una encuesta ómnibus, la muestra concluye que un 58,9% de las personas que viven en Cataluña conocen el Síndic. Sólo un 15,2% de estas personas, sin embargo, lo conocen de manera espontánea cuando se les pregunta a quién se dirigirían para quejarse de alguna administración o si saben el nombre de alguna institución de defensa de derechos. El 43,7% restante de entrevistados dicen que han oído hablar del Síndic después de sugerirles el nombre.

En cuanto a la utilidad del Síndic, la valoración de los entrevistados que dicen conocer la institución es positiva y la nota media, en una escala del 0 al 10, es de un 6,3.

## Los usuarios dan un 6,6 de nota al servicio del Síndic

Hasta 1.315 personas han respondido a las encuestas de satisfacción sobre el servicio recibido en el Síndic, un 24% del total a quienes les había sido enviada.

Sobre el trato recibido, un 87% de los encuestados consideran que la atención y la información han sido buenas o muy buenas y sólo un 2,66% está descontento. En cuanto a las cuestiones que es preciso mejorar, la más repetida es la rapidez del proceso. El 38% dice que el tiempo hasta obtener una resolución del caso fue largo. Los resultados han sido considerablemente mejores que en el 2010, cuando un 64% opinó que el tiempo transcurrido había sido demasiado largo, pero aún no se ha llegado al objetivo deseado.

En relación con la satisfacción global del servicio, casi un 73,5% está muy satisfecho o satisfecho y un 21% dice que está insatisfecho. La nota media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 6,6.





## Recomendaciones de la ACPT

El Síndic ha presentado en el Parlamento el informe del segundo año de funcionamiento de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes (ACPT).

El documento recoge 22 recomendaciones, entre ellas, colocar más cámaras y sistemas de grabación en todos los centros y pabellones hospitalarios penitenciarios, imprimir el número de identidad profesional de los funcionarios de vigilancia penitenciaria en el uniforme y crear un cuerpo de funcionarios con formación específica en el ámbito de la justicia juvenil. En cuanto a las visitas realizadas, en el 2011 han sido un total de 17, repartidas entre centros penitenciarios (6), comisarías de policía (8), centros de justicia juvenil (1), centros de protección de menores (1) y centros de personas con discapacidad (1).

Para que el Síndic pueda cumplir las funciones que le corresponden como ACPT 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 hacer las gestiones necesarias para promover la firma de un convenio de colaboración con el Estado lo antes posible.

## Primer informe sobre el estado de los derechos de los niños

En octubre del 2011 el Síndic presentó en el Parlamento de Cataluña su 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.

El Síndic destaca los avances conseguidos en Cataluña en la garantía y el reconocimiento de los derechos del niño, tanto en el ámbito de las políticas públicas como en la esfera legislativa. Aun así, el Informe también pone de manifiesto que algunos de estos derechos se verán afectados por la combinación de la crisis económica y la reducción de la cobertura de servicios y de prestaciones públicas.

Así, desde hace años el Síndic alerta del hecho de que la disminución de la cobertura de algunos servicios de prestaciones públicas puede incrementar las desigualdades y hacer crecer las situaciones de vulnerabilidad, también en el ámbito de la infancia.



## ACTUACIONES MÁS DESTACADAS POR MATERIAS

Se han recibido numerosas quejas por atrasos en el pago de deudas de las administraciones que afectan pequeñas empresas y trabajadores autónomos. En el ámbito de la enseñanza, la contención presupuestaria ha supuesto una reducción de la dotación de recursos humanos y económicos en los centros escolares. El Síndic también ha destacado las carencias en la atención de la salud mental de niños y adolescentes.

Una de las situaciones que más quejas ha motivado tiene que ver con el incumplimiento por parte de los agentes del orden público de la obligación de exhibir el número de identificación en un lugar visible y con la actuación de estos agentes en algunas manifestaciones y concentraciones.

Además, el Síndic ha puesto de manifiesto la inseguridad jurídica que comporta el hecho de que no esté regulado el derecho a la prestación de farmacia gratuita. En el ámbito de los servicios sociales, la gestión de la prestación de la renta mínima de inserción ha ocupado una parte muy importante de las quejas. Entre las actuaciones impulsadas destaca la que analiza y propone medidas para facilitar la reestructuración del endeudamiento hipotecario.





	<i>Quejas</i>	<i>Consultas</i>	<i>Actuaciones de oficio</i>	<i>Total</i>
Derecho a una buena administración	863	1.662	5	<b>2.530</b>
Derechos de los consumidores	344	3.302	3	<b>3.649</b>
Derechos de los internos en centros penitenciarios	271	51	5	<b>327</b>
Derechos lingüísticos y cultura	142	108	2	<b>252</b>
Educación	937	740	25	<b>1.702</b>
Función pública	440	361	4	<b>805</b>
Tercera edad	249	180	1	<b>430</b>
Inmigración	67	127	3	<b>197</b>
Infancia y adolescencia	224	338	35	<b>597</b>
Libertad, seguridad y Administración de justicia	703	933	5	<b>1.641</b>
Medio ambiente	467	536	1	<b>1.024</b>
Participación ciudadana	71	136	3	<b>210</b>
Personas discapacitadas	277	488	2	<b>767</b>
Relaciones laborales y pensiones	252	472	3	<b>727</b>
Salud	575	829	5	<b>1.409</b>
Situaciones de exclusión social y familias	791	724	3	<b>1.518</b>
Tributos	349	613	6	<b>968</b>
Urbanismo y vivienda	918	1.145	2	<b>2.065</b>
Otras y privadas	105	1.834	2	<b>1.941</b>
<b>Total</b>	<b>8.065</b>	<b>14.579</b>	<b>115</b>	<b>22.759</b>

## Derecho a una buena administración

### **Empresas en dificultades por los impagos de las administraciones**

El Síndic ha recibido muchas quejas por atrasos en el pago de deudas vencidas de las administraciones, en algunos casos durante periodos prolongados. Ante estas situaciones, el Síndic ha indicado a las administraciones que, a pesar de que comprende las circunstancias que han propiciado esta situación, es preciso que establezcan un plan de pago que fije plazos concretos de liquidación de las obligaciones pendientes y que comunique esta previsión a los acreedores.

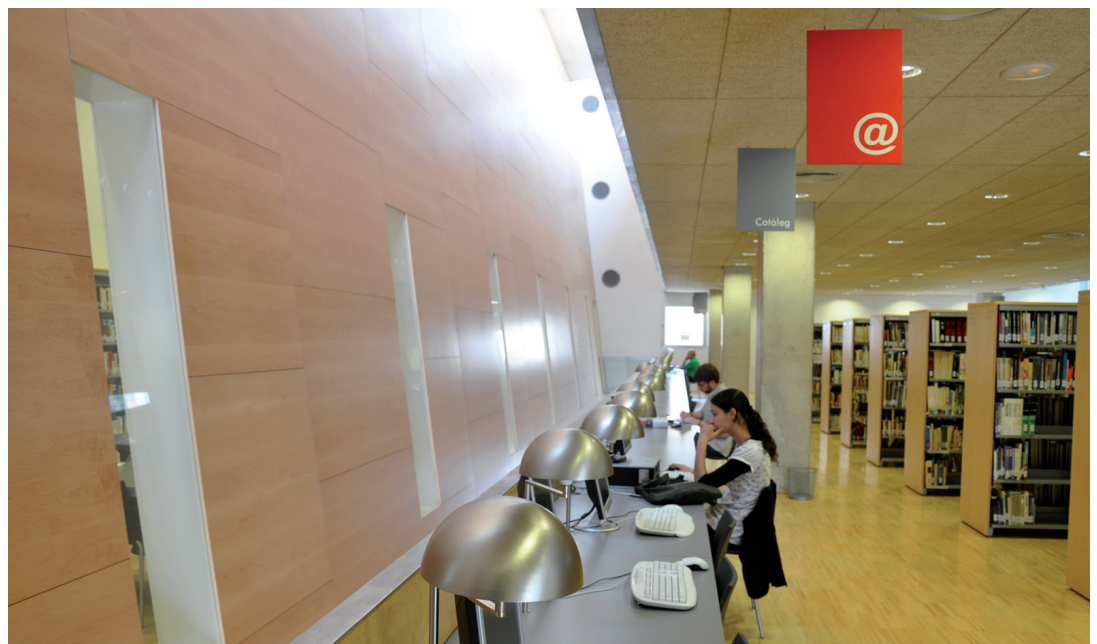
Este plan debería tener en cuenta la fecha en que se tendría que haber hecho efectivo el pago, en cada caso, y otros factores, como por ejemplo el importe de la deuda, el tipo de actividad afectada y la dimensión de la empresa o el trabajador autónomo que reclama el pago, como elementos indicativos de la incidencia de la deuda en la actividad del acreedor y el perjuicio que la demora haya podido causar.

### **El ciudadano debe poder escoger cómo se comunica con la Administración**

El incremento progresivo del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones entre las administraciones y los particulares se debe valorar positivamente, ya que amplía las vías a disposición de los ciudadanos para dirigirse a las administraciones.

A pesar de eso, uno de los principios que deben regir la tramitación electrónica es el de la accesibilidad, de manera que el uso de los medios electrónicos no pueda generar discriminación por razón del medio utilizado.

El Síndic ha tenido que recordar a las administraciones que el principio general debe ser que el ciudadano escoja el medio para relacionarse con las administraciones; que sólo se puede establecer que la tramitación sea exclusivamente electrónica cuando esta limitación no vulnere el principio de accesibilidad, porque los particulares a los cuales afecta forman parte de colectivos que tienen garantizado el acceso a medios telemáticos adecuados; y que es preciso que se haya regulado previamente esta obligación.





## Derechos de los consumidores

### Recomendaciones para facilitar el derecho de acceso a la Devolución Xpress de Renfe

Una usuaria habitual de Cercanías Renfe expuso su desacuerdo ante la denegación de la Devolución Xpress, ya que cuando presentó la solicitud en la estación para tramitar el cambio habían transcurrido diez horas desde el momento de la llegada a la estación de destino.

El Síndic sugirió que se modificasen las condiciones que se exigen para tramitar la Devolución Xpress, con el objetivo de facilitar el ejercicio de este derecho a los usuarios. La Dirección General de Transporte y Movilidad informó al Síndic que se había dirigido a Renfe para que modificase la operativa del sistema de Devolución Xpress, de manera que se permita que la petición se formule después del momento de la incidencia, bien por correo ordinario, bien desde la web de Cercanías de Cataluña.

### El Código de consumo obliga a las empresas a tener teléfonos de atención gratuitos

El 23 de agosto de 2010 entró en vigor el Código de consumo de Cataluña, según el cual el prestador de un servicio tiene que facilitar previamente la información sobre la prestación, el precio completo del servicio, entregar un presupuesto previo del servicio e informar de los procedimientos establecidos para atender las quejas o reclamaciones. Todas estas obligaciones son una expresión concreta del derecho a la información de que dispone el consumidor.

Sin embargo, se han recibido quejas debido a dificultades a la hora de dirigirse a empresas que prestan servicios básicos de trato continuado por el hecho de que aún no disponían de teléfonos gratuitos de atención al consumidor. Con esta información, el Síndic ha recordado a las empresas que, de acuerdo con el Código, el prestador de un servicio debe disponer de un servicio telefónico de atención de incidencias y de reclamaciones de carácter gratuito.





## Derechos de los internos en centros penitenciarios

### **Debe comunicarse enseguida al juzgado de vigilancia el uso de medios coercitivos**

El Síndic ha recibido quejas que alertan de la existencia de algún maltrato en el interior de los centros penitenciarios. A pesar de que legalmente hay una total prohibición de proferir maltratos a los internos, hay situaciones en las cuales se autoriza el uso de la coacción directa, bien por medio de la fuerza física o de medios auxiliares, bien por medio de las defensas (escudos, porras, etc.).

Pese a la obligación de informar al juzgado de vigilancia penitenciaria correspondiente cuando se aplican medios coercitivos, el Síndic ha constatado que la Administración penitenciaria no comunica inmediatamente al juzgado de vigilancia penitenciaria ni la aplicación ni el cese de los medios coercitivos, tal y como establece la normativa penitenciaria.

Por este motivo, el Síndic ha dirigido al Departamento de Justicia un recordatorio de deberes legales.

En otros casos, la aplicación de los medios coercitivos se ha hecho en lugares donde se han instalado, previamente, cámaras de grabación de imágenes, como en las celdas de contención mecánica de los departamentos especiales de régimen cerrado (DERT). Sin embargo, las imágenes sólo quedan almacenadas por un periodo de tiempo limitado (un mes).

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Justicia que, frente a hechos que puedan originar una investigación administrativa y/o judicial posterior, las imágenes se tendrían que conservar, como mínimo, durante el plazo de un año, para poder disponer de las grabaciones como medio de prueba y depurar, si procede, las posibles responsabilidades en que los actuantes hayan podido incurrir.

## Educación

### **Deben garantizarse los derechos del alumnado con necesidades educativas específicas**

A principios del año 2011, 165 centros públicos de primaria, de secundaria y de otras enseñanzas presentaron una queja al Síndic, por medio de sus consejos escolares, en disconformidad con la reducción de recursos económicos, materiales y humanos por parte del Departamento de Enseñanza, a raíz de las dificultades presupuestarias existentes en el actual contexto de crisis económica.

El Síndic ha constatado que 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 dan soporte educativo en los centros escolares.

El Síndic ha recordado al Departamento que la gestión de la provisión de personal de los centros, pese a las restricciones, no puede vulnerar el derecho del alumnado a una educación de calidad y en condiciones de igualdad.



### Los criterios de prioridad de admisión deben fomentar la cohesión social

La incorporación de criterios de prioridad en la normativa de admisión, puesto que son de discriminación positiva, debe estar plenamente justificada desde la perspectiva de la equidad, y no puede generar desigualdades en el acceso o comprometer la cohesión social del sistema.

El Síndic considera que el nuevo criterio en caso de empate —haber tenido padres, tutores o hermanos escolarizados en el centro— introduce una discriminación por razón de nacimiento. En cuanto al criterio complementario de tener una enfermedad crónica del alumno que afecte su sistema digestivo, actualmente ya no está plenamente justificada, ya que la mayoría de centros tienen servicios de comedor adaptados.

Con relación al control de fraudes, a pesar de que el Síndic ha constatado avances significativos en cuanto a la regulación, aún hay alguna debilidad susceptible de mejora en los procedimientos de control de los fraudes.

### Educación se niega a suprimir el criterio por condición de ex-alumno

Tras la decisión de introducir un nuevo criterio en caso de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado en los centros educativos para el curso 2011-2012, que hace referencia a la condición de ex-alumno a los centros docentes, el Síndic recibió numerosas quejas y decidió abrir una actuación de oficio.

Después de investigar el caso, el Síndic pidió al Gobierno que suprimiese dicho criterio. Por su parte, el Departamento de Enseñanza informó al Síndic que lo mantendría. En este sentido, el Síndic ha sugerido al Departamento que se estudien a fondo las consecuencias que este nuevo criterio puede comportar para la equidad del sistema y le ha solicitado información sobre diversos municipios en lo que concierne a la alegación del criterio en el proceso de preinscripción y matrícula, con el objetivo de estudiar los efectos que haya podido producir en la admisión del alumnado para el curso 2011-2012.



## Función pública

### Irregularidades en procesos de selección

La cobertura de puestos de trabajo financiados con dinero público está sometida a un régimen mínimo de publicidad. La ignorancia de esta previsión ha llevado al Síndic a manifestar, este año, la actuación irregular de dos administraciones que formaron parte del grupo mixto encargado de la selección de personal y que llevaron a cabo la contratación sin hacer convocatoria pública alguna.

El Síndic también ha tenido que recordar que las bases de una convocatoria vinculan no sólo a las personas que participan, sino también a la misma Administración. El motivo de este recordatorio fue la falta de respeto de las bases de una convocatoria para la creación de una bolsa de personal para cubrir sustituciones y vacantes en un equipamiento municipal.

En cuanto a las pruebas de selección de los empleados públicos, el Síndic recuerda que debe existir conexión entre el tipo de pruebas que es preciso superar y la adecuación al puesto de trabajo convocado.

## Tercera edad

### La renuncia al PIA no se debe vincular a la imposibilidad de proponer ayudas

El Síndic recibió la queja de una mujer descontenta con la gestión del procedimiento de dependencia iniciado por su abuelo, ingresado en un centro residencial privado. La promotora indicaba que los servicios sociales encargados de la elaboración del programa individual de atención (PIA) les informaron de que no tenía derecho a la prestación vinculada a residencia porque el centro no era concertado, y que la única solución era cambiar de centro, para lo cual tenía que renunciar al PIA.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informó al Síndic de que la persona interesada ingresó posteriormente en un centro colaborador y que se le concedió la prestación económica vinculada al servicio.

El Síndic considera incorrecto que cuando los servicios sociales básicos no puedan proponer ninguna prestación se oriente a la persona para que renuncie al PIA o desista de la solicitud.







Por lo tanto, recordó al Departamento las disposiciones de la normativa de procedimiento administrativo común sobre el desistimiento y la renuncia, y que esta decisión tiene que responder únicamente a la voluntad de la persona interesada y no a la imposibilidad de proponer ninguna ayuda por sus circunstancias.

## Inmigración

### **Debe desestimarse la conducta cívica en los informes de arraigo**

El Síndic se ha pronunciado respecto a los requisitos que es preciso tener en cuenta a la hora de elaborar los informes de arraigo a raíz de la iniciativa de algunos ayuntamientos de Cataluña de estudiar propuestas y debatir mociones para que el Gobierno del Estado in-

corporase el comportamiento cívico del ciudadano como requisito necesario para emitir un informe municipal favorable en la tramitación de las autorizaciones de residencia por arraigo social o por reagrupamiento familiar.

El Síndic considera que no existe ningún margen legal por el que los ayuntamientos trasladen al Departamento de Bienestar y Familia información relativa a las infracciones de las ordenanzas municipales en materia de civismo, con el riesgo de tener que ser obviada y considerada irrelevante a la hora de hacer la valoración del informe. Eso es porque la integración social y la conducta cívica son dos conceptos completamente diferentes y el Reglamento de extranjería no ha creído oportuno que la conducta cívica forme parte de los informes sobre disponibilidad de vivienda y de arraigo social.

## Infancia y adolescencia

### Faltan plazas residenciales para niños y adolescentes con enfermedades mentales

La madre de una chica de diecisiete años diagnosticada con inteligencia límite y un trastorno de conducta, y con una discapacidad reconocida del 54%, presentó una queja al Síndic. Esta chica había sido ingresada hasta seis veces en una unidad de crisis de adolescentes (UCA).

La madre señalaba que los informes profesionales explicitaban que no se podía dar una respuesta profesional ambulatoria a su hija, quien necesitaba un centro adecuado a sus necesidades, dadas sus conductas de alto riesgo. A la vez, había discrepancias profesionales sobre cuál sería el recurso que mejor atendería sus necesidades.

En suma, aún no se le había asignado plaza residencial en ningún centro y estaba en lista de espera para obtener una.

El Síndic se dirigió inicialmente al Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales (ICASS) para conocer el estado del asunto. Pese a que los informes coincidían con la necesidad de ofrecer un recurso residencial a la chica, aún no se le había asignado plaza alguna.

En este sentido, el Síndic se dirigió al Departamento de Bienestar Social y Familia y al Departamento de Salud para sugerirles que adoptasen las medidas necesarias para hacer posible el acceso de la chica a una plaza residencial adecuada a sus necesidades.

### La falta de ayudas hace que algunos menores sean derivados a los servicios de protección

El déficit de ayudas a los padres para la crianza de los hijos puede llegar a provocar que niños de familias en situación de precariedad económica sean derivados a servicios de protección de la infancia por presunto desamparo, cuando la precariedad económica de la familia podría ser atendida desde la Administración local mediante los servicios sociales de atención primaria en un contexto de gasto público más alto.

Pese a que la privación material no debería ser un motivo para la toma de medidas de protección que incluyan la atención de los niños en un recurso alternativo a su familia de origen, algunas quejas recibidas evidencian que ésta es una circunstancia que se produce.

El Síndic ha pedido que se adecuen los requisitos para acceder a las ayudas económicas individuales para familias con dificultades socio-económicas a los objetivos que persiguen estas ayudas, de manera que tengan relación directa con el interés del niño afectado. También ha propuesto que se utilicen





vías diferentes de la concesión o denegación de las ayudas económicos para el acceso de los niños a servicios o actividades, de manera que los niños no puedan resultar afectados negativamente por la denegación basada en un ejercicio inadecuado de la patria potestad de los padres.

## Libertad, seguridad y Administración de justicia

### Derechos vulnerados en los incidentes del 27 de mayo y el 15 de junio

Tras los hechos ocurridos en la plaza de Cataluña y en el Parlamento de Cataluña el 27 de mayo y el 15 de junio de 2011, respectivamente, el Síndic abrió dos actuaciones de oficio.

Una vez analizados los casos y recopilada toda la información, el Síndic consideró que se habían vulnerado los derechos de reunión y manifestación, los derechos de acceso y ejercicio de representación democrática, y los derechos de terceros.

La resolución, emitida en el mes de julio, incluía diversas sugerencias a las administraciones:

1. Las administraciones tienen que actuar con proporcionalidad para no limitar el derecho de manifestación.
2. Los ayuntamientos deben tener un papel más proactivo en la gestión del espacio público ante movimientos de protesta.
3. La Policía tiene que incrementar la formación de los agentes para formar parte de la Brigada Móvil y de Recursos Operativos.
5. El Departamento de Interior tendrá que valorar con toda la información de la que dispone si ha habido actuaciones incorrectas y un uso desproporcionado de la fuerza física.
6. Se debe hacer efectiva la disposición legal que obliga a todos los miembros del cuerpo de Mossos d'Esquadra a ir visiblemente identificados.



7. Los Mossos y la Guàrdia Urbana deberían ejercer la mediación policial como recurso alternativo al uso de la fuerza.

8. En seis meses se debería aprobar un protocolo de coordinación entre los Mossos d'Esquadra y la Guàrdia Urbana.

9. El Síndic coincide con la Fiscalía y el Departamento de Interior en la necesidad de actuar penalmente contra las personas que participaron en las agresiones a los parlamentarios.

El Síndic manifestó que las actuaciones habían surgido en un contexto de expresiones de desaprobación del funcionamiento del sistema político y animó a las administraciones a impulsar la participación ciudadana para luchar contra este descontento.

## Medio ambiente

### **Es necesario reducir la tarifa del agua para los colectivos más desfavorecidos**

La Directiva marco del agua (DMA) recoge el principio de la recuperación de los costes de los servicios del ciclo del agua e introduce el concepto de sostenibilidad económica y financiera. Al tratarse de un servicio de competencia municipal, obviamente hay disparidad de criterios a la hora de establecer el precio de los servicios, lo cual provoca dificultades de comprensión en algunos ciudadanos cuando comparan el precio del agua entre diferentes municipios.

Desde el 1 de octubre de 2011 se aplica el canon social, que cubre las necesidades básicas de agua para algunos sectores de población: personas de más de sesenta años que cobren una pensión mínima y hogares donde todos los miembros estén en situación de desempleo.







En paralelo, el Síndic ha remarcado la necesidad de que los ayuntamientos también tengan presentes a los colectivos más desfavorecidos o más vulnerables a la hora de establecer la tarifa del servicio de agua, tanto si se presta por gestión directa como indirecta. El Síndic entiende que determinadas personas tienen que ser objeto de una cierta discriminación positiva dada la condición del agua como bien básico para la vida cotidiana de las personas.

## Participación ciudadana

### **Falta un sistema de voto secreto y accesible para las personas ciegas**

El Síndic ha recordado que es preciso una actitud proactiva de los poderes públicos para eliminar cualquier tipo de discriminación por

causa de la discapacidad en el ámbito del ejercicio de los derechos de participación política.

También ha indicado que es preciso aplicar los ajustes necesarios y establecer un sistema de votación secreto accesible para todas las personas con discapacidad en todos los procesos electorales, incluidos los municipales, y que es preciso estudiar criterios de diseño universal para garantizar sistemas de votación practicable que permitan el ejercicio del derecho de voto en condiciones de igualdad para todo el mundo.

Con relación a las personas con discapacidad visual y ceguera, el Síndic ha recordado que no se ha regulado un sistema de sufragio accesible aplicable a los comicios municipales que permita el ejercicio de derecho a voto secreto e independiente de todas las personas con discapacidad visual o ceguera, y ha remarcado

que este hecho supone un agravio comparativo para estas personas, que, si bien pueden votar en las elecciones locales, lo deben hacer en presencia de una persona de confianza que les ayude en la gestión y marque la papeleta.

También ha señalado que la complejidad del procedimiento electoral local y los elevados costes que podría implicar la aplicación del sistema de papeletas y plantillas Braille en el ámbito municipal no se pueden convertir en un motivo para dejar de garantizar estos derechos fundamentales de las personas con discapacidad.

## Personas discapacitadas

### **Dos años de espera para la resolución de la revisión de grado de discapacidad**

El Síndic recibió la queja de una señora que se mostraba disconforme con la Administración de la Generalitat por la falta de resolución de una solicitud de revisión de grado de

discapacidad que había formulado su madre dos años antes. A pesar de que posteriormente presentó dos reclamaciones a la Administración, en el momento de la queja aún no tenía noticia alguna.

En respuesta a la solicitud de información que hizo el Síndic, el Departamento de Bienestar Social y Familia le informó del traspaso de la persona interesada y de la finalización del procedimiento por este motivo.

Con relación a las demoras que se producen en la resolución de estos procedimientos, y concretamente en este caso, el Síndic constata y pone de relieve el tiempo transcurrido hasta la citación de la persona interesada (casi dos años).

Es esencial que haya una resolución ágil de estos procedimientos, ya que de eso depende que la persona afectada pueda acceder a prestaciones y medidas compensatorias para mejorar su calidad de vida y fomentar su integración social.





Los retrasos en estos procedimientos pueden provocar que la persona se vea privada de acceder a estas prestaciones y, por ello, el Síndic reitera la necesidad de adoptar medidas efectivas para reducir la duración de estos procedimientos y conseguir que se ajusten a los plazos establecidos legalmente.

## Salud

### **Desconocimiento de los derechos en las operaciones con tiempo máximo garantizado**

El Departamento de Salud estableció por Decreto, hace años, unos plazos máximos de acceso a determinados procedimientos quirúrgicos. Sin embargo, son diversas las quejas que se han recibido porque se ha sobrepasado el plazo máximo de garantía establecido para alguno de los procesos quirúrgicos recogidos, sin que el paciente haya sido intervenido.

En algunas de las quejas, el Departamento de Salud ha aducido que, a pesar de que se trate de procedimientos quirúrgicos garantizados, la gestión de la lista de espera se basa en criterios médicos de urgencia y en la fecha de inclusión, para mantener la equidad en casos similares,

y atendiendo que los recursos sanitarios son limitados.

Si bien el Síndic coincide con el Departamento que los criterios de urgencia y de fecha de inclusión se deben tener en cuenta, también considera que eso no puede ser utilizado para justificar una demora superior a la garantizada, ya que la normativa ofrece la posibilidad de derivar el paciente a otro centro.

El Síndic ha recordado al Departamento la existencia de un compromiso legal y ha sugerido que se adopten las medidas organizativas para que se respeten estos plazos.

Asimismo, después de analizar las quejas, se pone de manifiesto que muchos pacientes desconocen qué pueden hacer para exigir su derecho, una vez ha transcurrido el plazo garantizado.

El modelo de documento informativo que se facilita a las personas a quienes hay que practicar un procedimiento quirúrgico incluye información suficiente sobre el momento a partir del que cuenta el plazo, pero no se les informa de la opción de, una vez agotado este plazo sin haber sido intervenidos, permanecer



en lista de espera en el mismo centro sanitario hasta que sea posible operarlos o bien de escoger otro centro.

Por tanto, el Síndic ha recomendado que se informe a los pacientes de que la intervención quirúrgica a la que se deben someter es un procedimiento quirúrgico con un tiempo de espera garantizado y de todas las posibilidades y procedimientos a los cuales tienen derecho, como por ejemplo ser derivados a otro centro.

### **Medidas para garantizar el derecho a adquirir medicamentos con receta del CatSalut**

A raíz de las noticias publicadas en diversos medios de comunicación, el Síndic ha tenido conocimiento de que el CatSalut ha aplazado el pago de la factura de la Seguridad Social a las farmacias catalanas.

Además, una persona se ha quejado porque en la oficina de farmacia le han informado de que no dispensan medicación recetada por la Seguridad Social, debido al retraso en el pago de

la factura a las farmacias catalanas anunciada por la Administración sanitaria.

La complicada situación de viabilidad económica de algunas oficinas de farmacia les hace difícil poder hacer frente a las consecuencias económicas de este retraso y acceder a un crédito con una entidad bancaria a título individual. Esta circunstancia ha hecho que se planteen no dispensar medicamentos de la Seguridad Social y facilitar sólo los que se paguen al contado. Este hecho podría provocar un riesgo de falta de abastecimiento de medicamentos en algunas farmacias y, como consecuencia, afectar a los derechos de los usuarios a obtener medicación y productos sanitarios necesarios para la salud.

Ante esta situación, el Síndic ha iniciado una actuación de oficio y ha pedido información al Departamento de Salud y al Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña sobre las medidas a tomar para garantizar la adquisición de los medicamentos prescritos con receta médica del CatSalut.





### Falta de coordinación con Aragón en la prestación farmacéutica a un desplazado

El Síndic recibió la queja de un jubilado, residente en Zaragoza, que pasa habitualmente cinco o seis meses el año en Salou, donde tiene un apartamento. En el escrito exponía las dificultades con las que se encontró en el verano de 2010 para que en el CAP de Salou le entregase las recetas de los medicamentos que necesitaba.

Añadía que durante veintidós años que hace que acude al CAP de Salou, nunca antes había tenido problema alguno.

El Síndic instó al Departamento de Salud a acelerar el procedimiento para facilitar la coordinación de la prestación farmacéutica de personas desplazadas y el modelo estatal homogéneo para hacer operativa la interconexión telemática de la prestación farmacéutica entre comunidades, en la que trabaja actualmente el Servei Català de la Salut.

### Situaciones de exclusión social

#### Deben compensarse los efectos del endurecimiento del acceso a la renta mínima de inserción

Durante este año se ha producido una modificación muy importante de las condiciones y las características de la renta mínima de inserción. Estas modificaciones comportan un endurecimiento de las condiciones para obtener y mantener el derecho a esta prestación.

No se puede obviar que estos cambios tienen un alcance muy relevante, afectan de manera sustancial a la naturaleza de la prestación e implican un retroceso en la cobertura y la garantía de los derechos sociales. Es imprescindible, pues, que las administraciones adopten políticas y medidas concretas para compensar las situaciones de exclusión que se puedan producir.

En lo que concierne a las numerosas quejas planteadas, cabe destacar las incidencias surgidas a partir del cambio en el sistema de pago



durante el mes de agosto. Las personas beneficiarias se encontraron sin la transferencia mensual, sin haber recibido ninguna información previa y, en muchos casos, tampoco recibieron el cheque nominativo con la mensualidad. También tuvieron muchas dificultades para obtener información sobre su situación.

El Síndic pidió a los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Empresa y Ocupación que actuasen con celeridad para garantizar que todas las personas con derecho reconocido a la prestación recibiesen el pago lo antes posible.

También les pidió que se devolviese al sistema de pago por transferencia y se garantizase el cobro puntual del mes de septiembre. A pesar de que la Administración volvió al sistema de pago por transferencia, en los casos en que la persona no había cobrado el cheque nominativo no se retomó de manera automática el pago.

El Síndic entiende que la decisión de bloquear el pago de la prestación no está amparada legalmente y 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.

La Generalitat ha informado que se está llevando a cabo un proceso de revisión de los expedientes de renta mínima de inserción para comprobar si las personas beneficiarias cumplen los requisitos establecidos, y que hay un volumen elevado de procedimientos afectados. Ante la diversa casuística planteada, el Síndic ha abierto una actuación de oficio.

## Trabajo y pensiones

### Otorgar ayudas para autónomos según la fecha de entrada es discriminatorio

Un trabajador autónomo se quejó al Síndic porque estaba en desacuerdo con la decisión del Departamento de Empresa y Ocupación de denegarle la ayuda que había solicitado para la promoción de la ocupación autónoma. El motivo de la denegación era el agotamiento de la





partida presupuestaria. El interesado, además, formuló un recurso de alzada en contra de la resolución, que también fue desestimado.

Desde un punto de vista legal, la actuación de la Administración no fue irregular, ya que las convocatorias de ayudas están condicionadas a la existencia de la dotación presupuestaria que se haya aprobado para atender las solicitudes.

Sin embargo, después de analizar los hechos mediante una actuación de oficio, el Síndic hizo algunas sugerencias al Departamento de Empresa y Ocupación con relación a estos casos.

Así, a pesar de que el procedimiento de otorgamiento de la subvención sea por concesión directa, el Síndic recordó al Departamento que la valoración de las solicitudes de acuerdo con la fecha de entrada no puede considerarse equitativa, ya que este hecho puede provocar que solo las solicitudes presentadas los primeros meses del año tengan garantizada la existencia de fondos necesarios para gozar de la subvención.

Por este motivo, según el Síndic, es preciso tomar las medidas oportunas para paliar los posibles efectos discriminatorios que la fecha de la presentación de la solicitud pueda producir en la obtención de las subvenciones.

## Tributos

### **La consideración de vivienda habitual no se puede perder por traslado por enfermedad**

Hay ordenanzas fiscales que regulan una bonificación de la cuota del impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana, siempre y cuando se justifique que se cumplan ciertos requisitos, como que la vivienda que se transmita tenga el carácter de vivienda habitual del causante y de los adquirentes.

En algunas de las quejas tramitadas durante este año se ha observado que la Administración local, en un principio, no había considerado la vivienda habitual del causante aquella en la cual no estaba empadronado en el momento





de la muerte, sin tener en cuenta ninguna otra circunstancia.

El Síndic entiende que las viviendas que han tenido el carácter de habitual durante toda la vida no pueden perder esta consideración por el simple hecho de que una razón sociosanitaria justificada comporte el cambio de residencia efectiva. El Síndic también considera que el traslado de domicilio de una persona a un centro residencial no se puede interpretar como un cese de la convivencia a los efectos de la aplicación del beneficio fiscal, en tanto que no es una decisión voluntaria del causante ni del adquiriente, sino necesaria por las circunstancias de salud.

## Urbanismo y vivienda

### **Propuesta de medidas para un sistema de reestructuración de la deuda hipotecaria**

El Síndic ha entregado al Parlamento una propuesta de medidas para un sistema de reestructuración de deudas hipotecarias.

La propuesta es fruto del consenso al que ha llegado un grupo de trabajo liderado por el mismo síndic y formado por representantes del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, del Colegio de Abogados, del Colegio de Nota-

rios, de Cáritas Diocesana de Barcelona y de Ofideute (Generalitat de Catalunya).

El grupo de trabajo, que también ha contado con la colaboración de representantes de las entidades financieras, ha surgido a raíz del impacto de la crisis económica en las ejecuciones hipotecarias, sobre todo en los casos en que las personas interesadas se ven privadas de sus viviendas y continúan siendo deudoras. Para buscar soluciones que ayuden a superar los obstáculos analizados, el Síndic propone tres recomendaciones al Parlamento:

A) Buscar la manera de difundir entre las personas que lo necesitan los servicios de Ofideute y Cáritas. Promover los acuerdos en que los deudores no pierdan su vivienda, como son la transmisión de la propiedad de la vivienda a la entidad financiera y la reconversión del préstamo o crédito hipotecario en un contrato en alquiler asequible en favor del deudor.

B) Establecer una serie de modificaciones fiscales sobre las operaciones que puedan acordar el acreedor y el deudor hipotecario, para que las entidades financieras no se encuentren desincentivadas de llevar a cabo ciertas operaciones debido a su tributación y, por otra parte, que favorezcan dar una salida a las personas que se encuentran en una situación de sobreendeudamiento, la unidad familiar de las cuales disponga de una única vivienda y sea aquél para el cual se constituyó la hipoteca.

C) Introducir en el ordenamiento jurídico un sistema de reestructuración de deudas en caso de sobreendeudamiento, voluntario y gratuito, mediante una comisión de carácter administrativo que pueda elaborar un plan de reestructuración de la deuda obligatorio, tanto para el deudor como para los acreedores. En tanto que esta materia excede el ámbito de la mediación y afecta la regulación de las bases de las obligaciones contractuales, la competencia es claramente estatal, sin perjuicio de la competencia de las comunidades autónomas en materia de defensa de los derechos de los consumidores y los usuarios y de mediación.

# ACTUACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES



52 miembros de 23 defensorías participaron en Varsovia en el seminario del IOI-Europe sobre el OPCAT.

## **IOI-Europe organiza un seminario sobre el OPCAT en Varsovia**

Este año la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), cuyo director es el síndic, Rafael Ribó, ha organizado dos seminarios de formación para sus miembros.

El primer seminario, sobre el OPCAT (Optional Protocol of the Convention against Torture) y el papel de los ombudsmen, tuvo lugar en Varsovia los días 13 y 14 de septiembre. Del segundo, sobre los derechos de los consumidores, se hablará más adelante.

En el seminario de Varsovia participaron 52 miembros de 23 instituciones de defensores. Los oradores principales fueron Zbigniew Lasocik, del SPT (Subcommittee on Prevention of Torture); Mauro Palma, del CPT (Council of Europe anti-torture Committee), y Barbara Bernath, del APT (Association for the Prevention of Torture).

Rafael Ribó y otros miembros de su equipo participaron en el seminario y explicaron la experiencia del Síndic como Autoridad Catalana de Prevención de la Tortura (ACPT).

## **Recomendación al Consejo de Europa en favor de los defensores regionales**

El Congreso de Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa aprobó por unanimidad un informe en favor de los defensores y las autoridades regionales y locales. La 21ª sesión plenaria del Congreso tuvo lugar en Estrasburgo del 18 al 20 de octubre de 2011 con la participación de todos los estados miembros.

El informe aprobado define al defensor regional como un instrumento fundamental de control democrático para garantizar los derechos de los ciudadanos ante las administraciones. Recomienda fuertemente crearlo allí donde no exista y consolidar, en lo que concierne a los ya existentes, la independencia, los medios y el poder de investigación.

La exposición del informe corrió a cargo de dos miembros del Congreso de Poderes Locales –Helena Pihlajasaari y Halvdan Skard– y de Rafael Ribó, quien hizo la ponencia introductoria del debate en calidad de presidente del capítulo europeo del Instituto Internacional del Ombudsman.

### El Síndic participa en Malta en el encuentro anual de defensores del Mediterráneo

El síndic fue invitado por el Defensor del Pueblo a formar parte de la delegación española que participó en la 5ª reunión de la Asociación de Defensores del Mediterráneo (AOM), que tuvo lugar en Malta, el 30 y el 31 de mayo.

El encuentro de defensores de ambos lados del Mediterráneo trató sobre cómo promover buenas prácticas en las diferentes culturas y sistemas del Mediterráneo, y los retos de los ombudsmen.

Asimismo, abordó el papel de los defensores en un contexto de cambio económico y social, y se habló de la importancia de las cartas de servicios y los códigos de buenas prácticas administrativas. Finalmente, también se hizo un balance de la tarea hecha por AOM y una planificación de futuro.

### El Consejo Asesor Joven del Síndic participa en un encuentro internacional

Los días 25 y 26 de julio de 2011 tuvo lugar en Belfast la segunda reunión del proyecto ENYA, una iniciativa de la Red Europea de Defensores de los Niños (ENOC) que tiene como objetivo principal vincular los niños y los jóvenes en el trabajo del ENOC y darles la oportunidad de ser escuchados.

En esta sesión, los jóvenes de consejos asesores llegados de Europa, junto con los defensores de los niños, discutieron sobre cuáles eran las acciones a llevar a cabo en los próximos meses y prepararon la próxima reunión del ENOC, en cuanto a los temas de salud, educación, violencia e Internet.

Por parte del Consejo Asesor Joven del Síndic participaron dos alumnos de tercero de ESO, uno de la Sección de Instituto Salvador Sunyer i Aymerich de Salt (antiguo SES de Salt) y el otro del Instituto Sant Andreu de Barcelona.

El Congreso de Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa aprobó por unanimidad un informe a favor de los defensores regionales.







El síndic de greuges, Rafael Ribó, y la alcaldesa de Sant Quirze del Vallès, Montserrat Mundi, firmando el convenio.

Después de la segunda reunión tuvo lugar la asamblea anual del ENOC, los días 14 a 16 de septiembre de 2011 en Varsovia. Asistieron la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, M. Jesús Larios, y la asesora del Área de Infancia, Anna Piferrer.

El título de la conferencia fue “El respeto de los derechos de los niños y de los adolescentes bajo protección institucional”, y se trabajó sobre la base del informe presentando por Ankie Vandekerckhove, asesora externa del ENOC, sobre el tema objeto de la conferencia.

También se llevó a cabo una sesión conjunta entre los miembros del ENOC y los asesores jóvenes participantes en el proyecto ENYA para que los defensores se pronunciasen sobre las propuestas elaboradas en la reunión de Belfast. Finalmente, fue escogida una nueva presidenta de la Junta del ENOC, Leda Koursoumba, defensora de los derechos de los niños de Chipre.

### **Apoyo al Defensor de Castilla-la Mancha**

El síndic como tal, y especialmente como presidente de la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman, se desplazó hasta Toledo para pronunciarse a favor de la subsistencia del Defensor de Castilla-La Mancha. Rafael Ribó presentó al Gobierno de esta comunidad todos los pronunciamientos europeos e internacionales en favor de los ombudsman regionales como garantes de la democracia.

### **Convenios con Sant Quirze y Manresa**

A lo largo del 2011 el Síndic ha llevado a cabo la firma de dos convenios de supervisión singular: Sant Quirze del Vallès (septiembre 2011) y Manresa (noviembre 2011). Con estos dos nuevos convenios ya son diecisiete los municipios con los que el Síndic tiene estos acuerdos.

El convenio establece un compromiso por parte del Síndic de entregar un informe anual al municipio con toda la información sobre



las tramitaciones de quejas y consultas, tanto las procedentes de las personas residentes en la localidad como las dirigidas al consistorio.

El Síndic también debe ofrecer un servicio de proximidad de atención al ciudadano del municipio como mínimo una vez al año. La Administración local, por su parte, adquiere un compromiso de una mayor diligencia a la hora de tramitar toda la información requerida por el Síndic y de hacer difusión en espacios municipales de la institución del Síndic de Greuges.

### **Jornada sobre el Síndic y el Mundo Local**

El 14 de noviembre de 2011 tuvo lugar en el Parlamento la jornada de trabajo sobre la relación del Síndic de Greuges de Catalunya con los organismos del gobierno local, especialmente los ayuntamientos, poco después de las últimas elecciones municipales.

El objetivo del encuentro era explicar las competencias y la tarea del Síndic, abrir un espacio de debate entre todos los asistentes sobre la supervisión del Síndic a los ayuntamientos y los consejos comarcales, y conseguir una relación más fluida entre los organismos de gobierno local y el Síndic.

Más de 150 representantes de las corporaciones locales asistieron a la Jornada del Síndic de Greuges y el Mundo Local.



El Síndic pidió la colaboración de los órganos de gobierno local para llevar a cabo la labor de supervisión de la Administración.



Las terceras jornadas sobre los derechos de los consumidores fueron inauguradas por el presidente de la Generalitat, el síndic de greuges y el presidente del Círculo de Economía.

### Jornadas sobre el papel de los defensores ante las empresas de servicios públicos

El Estatuto de autonomía de Cataluña dotó al Síndic de la potestad de controlar los servicios de interés general que son prestados por empresas privadas. Para determinar cómo tenía que ser ejercido este control, y para comparar y analizar cómo lo hacían otras instituciones, este año el Síndic ha organizado tres jornadas de diferente alcance.

La primera jornada (19 de mayo), organizada con la colaboración de Foment del Treball, pretendía tratar el alcance de los derechos de los consumidores y la mejor manera de garantizarlos.

Junto con el síndic, Rafael Ribó, y el presidente de Foment del Treball, Joaquim Gay de Montellà, que inauguraron las ponencias, también participaron, entre otros, el profesor de Teoría Económica de la Universidad de Barcelona, Joaquín Trigo; el entonces director del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, Josep Ramoneda; el profesor de Política Económica de la Universidad de Barcelona, Josep Ramon Borrell, y el subdirector general de Responsabilidad Corporativa y Marca de “la Caixa”, Àngel Pes.

La segunda jornada, celebrada en el Parlamento de Cataluña, contó con la participación de expertos, profesores universitarios y representantes de diferentes empresas que prestan servicios de interés general, como, por ejemplo, Telefónica, Endesa, Gas Natural y otras compañías como por ejemplo “la Caixa”, Spanair o Novartis. Asistieron al encuentro los titulares de las defensorías de Castilla-La Mancha, Navarra y Aragón, y representantes de otras defensorías autonómicas.

Las terceras jornadas fueron organizadas por el Síndic de Greuges, IOI-Europa y el Círculo de Economía, los días 21 y 22 de noviembre.

Las jornadas fueron inauguradas por el presidente de la Generalitat, Artur Mas; el síndic de greuges, Rafael Ribó, y el presidente del Círculo de Economía, Josep Piqué; y contaron con la presencia del comisario europeo de Salud y Políticas de Consumo, John Dalli, que impartió la ponencia principal.

Cabe destacar la participación de ponentes como Peter Tyndall (ombudsman de Gales) y Eric Houtman (defensor de la Energía de Bélgica) y de los profesores Brian Thompson (Universidad de Liverpool) y Philip Langbroek (Universidad de Utrecht).

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**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



ISSN 2014-7287