



# SÍNDIC MEMORIA 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

# SUMARIO

- PRESENTACIÓN 3
- DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2012 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 17  
Función pública 19  
Tercera edad 20  
Inmigración 20  
Infancia y adolescencia 21  
Libertad, seguridad y Administración de justicia 22  
Medio ambiente 24  
Personas discapacitadas 25  
Salud 26  
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 (derecha), 10, 14, 16, 23, 24, 26, 28, 33, 34

Jordi Soteras: páginas 15, 17, 21, 22, 27, 29

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

Jaume Soler (Ayuntamiento de Barcelona): página 4 (izquierda)

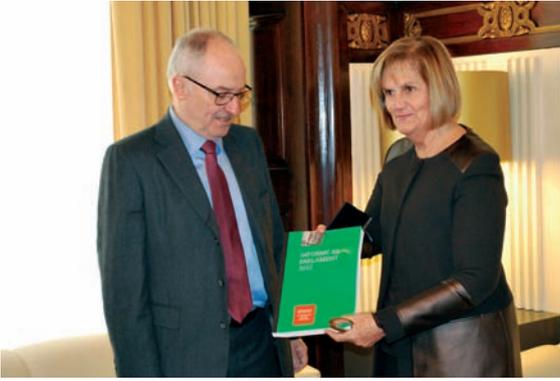
Banco de imágenes del Ministerio de Educación: página 12, 18, 19, 20, 25

ENOC: página 32

IOI: página 31

Ayuntamiento de Molins de Rei: página 35

Asociación de Vecinos del Barrio de Navas: cubierta y página 30



La actividad del Síndic de Greuges se ha incrementado de forma muy significativa desde el inicio de la crisis. Sólo durante el año 2012 el Síndic ha iniciado un total de 25.053 actuaciones, un 10% más que el año pasado. De estas actuaciones, un 32,8% (8.231) son quejas; un 0,6% (155), actuaciones de oficio, y un 66,5% (16.607), consultas.

Es razonable pensar que las implicaciones que la crisis económica está teniendo en los últimos años en los presupuestos públicos, y en general en el conjunto de las administraciones y las políticas públicas, explican este crecimiento tan acentuado de personas que se dirigen al Síndic en busca de una solución ante un problema que consideran que afecta a sus derechos.

Y también hay que considerar como factor de incremento de la actividad del equipo del Síndic el creciente malestar e indignación ciudadana hacia unas instituciones que no han dado respuestas suficientemente claras y rápidas a problemas como los de la pérdida de la vivienda y que han avanzado poco en la regulación del acceso a la información pública o la transparencia.

Es especialmente preocupante que las decisiones de reducción del gasto se hayan proyectado sobre algunas de las prestaciones dirigidas a las personas sin recursos y en peor situación socio- económica, como el Síndic ha venido denunciando reiteradamente en diferentes informes y resoluciones.

Finalmente, y como aspecto positivo, puede destacarse que en todas las resoluciones en las que ha habido sugerencias, el grado de aceptación de las recomendaciones ha sido muy elevado, un 94,16%, porcentaje que supone un 2% más que el año pasado. En este sentido, en el 93,1% de los casos la Administración ha cumplido con las recomendaciones formuladas por el Síndic después de haber sido aceptadas, un 69,3% de forma total y un 23,8% de forma parcial. Sólo en un 3,7% la Administración no ha cumplido con las recomendaciones tras haber sido aceptadas.

Rafael Ribó  
Síndic

## DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2012

Desde el inicio de la crisis el incremento de quejas recibidas en el Síndic ha sido de un 38,7%. El número total de personas atendidas por la institución durante el 2012 ha sido de 38.468.

Las quejas recibidas (8.231), las actuaciones de oficio iniciadas (155) y las consultas atendidas (16.667) representan la mayor cifra de actuaciones alcanzada hasta ahora por el Síndic (25.053).

En un 94% de los casos la Administración ha aceptado las recomendaciones del Síndic y en un 93% ha cumplido con estas recomendaciones y la queja se ha solucionado favorablemente.

La mayoría de quejas han tratado sobre servicios sociales (20,1%), administración pública (16,6%) y urbanismo y vivienda (10,2%). En cuanto a las consultas, el tema más destacado ha sido el de consumo (26,7%).

### **33% de casos con vulneración de derechos**

En cuanto a las actuaciones finalizadas, en el 34% de los casos los expedientes han finalizado por una actuación correcta de la Administración. Contrariamente, en el 33% de los casos estudiados se ha detectado una vulneración de derechos por parte de alguna administración.

### **Más del 50% de quejas tienen que ver con la Administración autonómica**

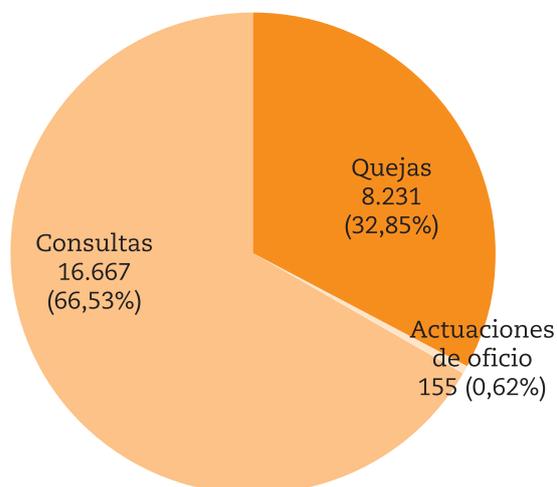
En el 51,5% de las quejas iniciadas la administración afectada ha sido la autonómica (departamentos de la Generalitat o algún organismo autónomo dependiente) y en el 30%, alguna administración local. El 7,7% de las quejas ha afectado a alguna empresa prestadora de servicios de interés general, y el 5,1% a la Administración General del Estado.

### **42 actuaciones de oficio sobre temas de seguridad ciudadana y justicia**

Durante el ejercicio 2012 el Síndic ha abierto un total de 155 actuaciones de oficio, de las cuales 42 han abordado algún tema del área de seguridad ciudadana y justicia, 38 de infancia y adolescencia, y 28 de educación e investigación.



## Número y tipo de actuaciones del año 2012

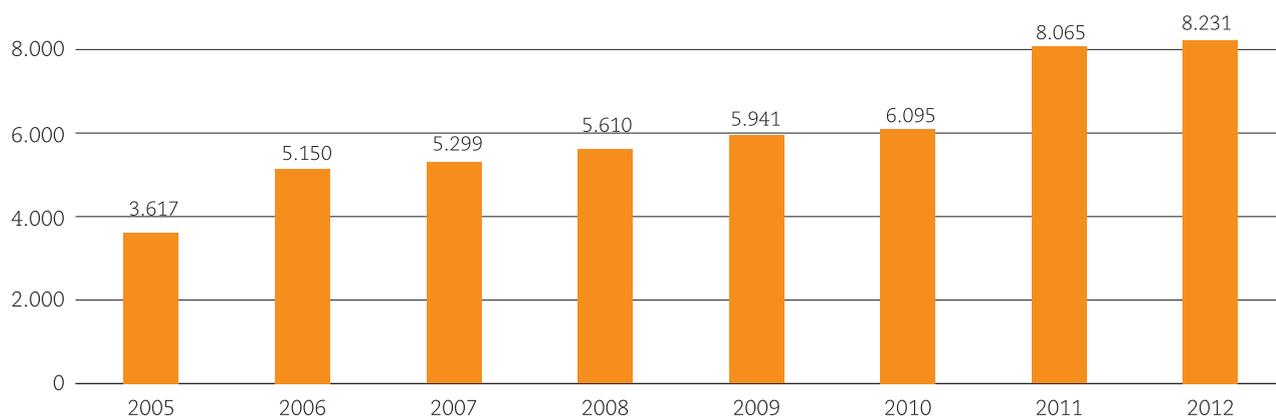


**Quejas:** acciones promovidas para exponer disconformidad, descontento o insatisfacción por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

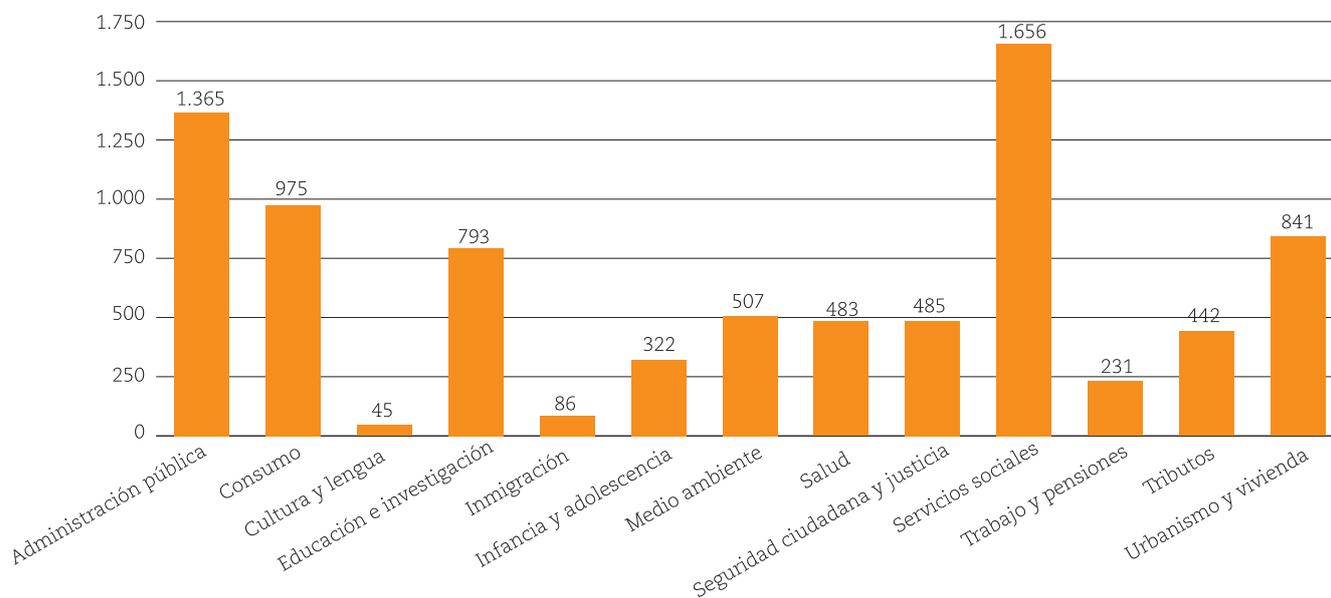
**Consultas:** acciones promovidas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto.

**Actuaciones de oficio:** investigaciones realizadas 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.

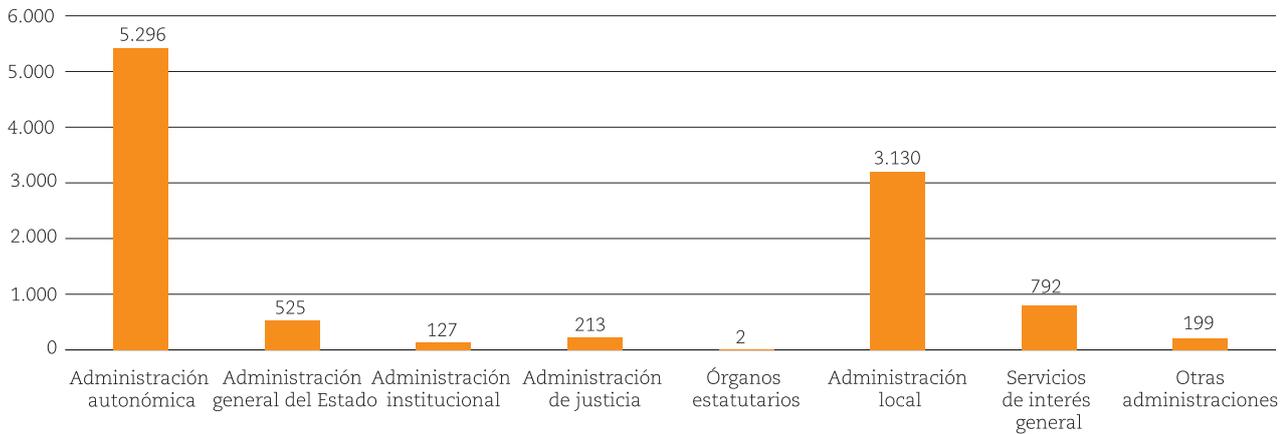
## Evolución de quejas durante los últimos años



## Quejas por materias



## Quejas y actuaciones de oficio según la administración afectada

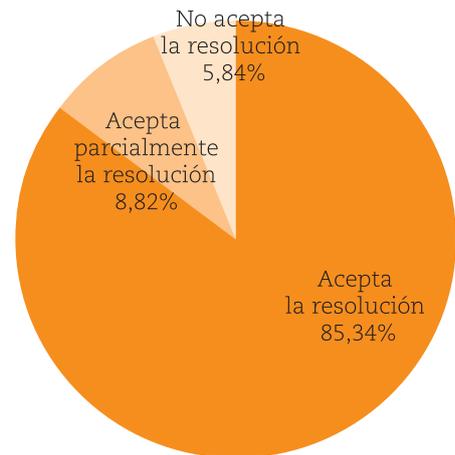


## Resultado de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas

Suma de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) tramitadas durante todo el año 2012, tanto las iniciadas en 2012 (8.386) como las provenientes de otros años (5.066). En total, se han tramitado 13.462.

Resultados	Total	
<b>1 En tramitación</b>	<b>4.826</b>	<b>35,88%</b>
a Actuaciones previas a la resolución	3.777	20,08%
b Pendiente de respuesta a la resolución	1.049	7,80%
<b>2 Actuaciones finalizadas</b>	<b>8.310</b>	<b>61,78%</b>
a Actuación correcta de la Administración	4.619	34,34%
a <sub>1</sub> Antes de la resolución del Síndic	2.700	20,07%
a <sub>2</sub> Después de la resolución del Síndic	1.919	14,27%
b Acepta la resolución	2.207	16,41%
c Acepta parcialmente la resolución	228	1,69%
e No acepta la resolución	151	1,12%
d Obstaculización	0	0%
e No colabora	3	0,02%
f Desistimiento del promotor	505	3,75%
g Trámite con otras instituciones	597	4,44%
<b>3 No admitida</b>	<b>316</b>	<b>2,35%</b>

## Grado de aceptación de la Administración

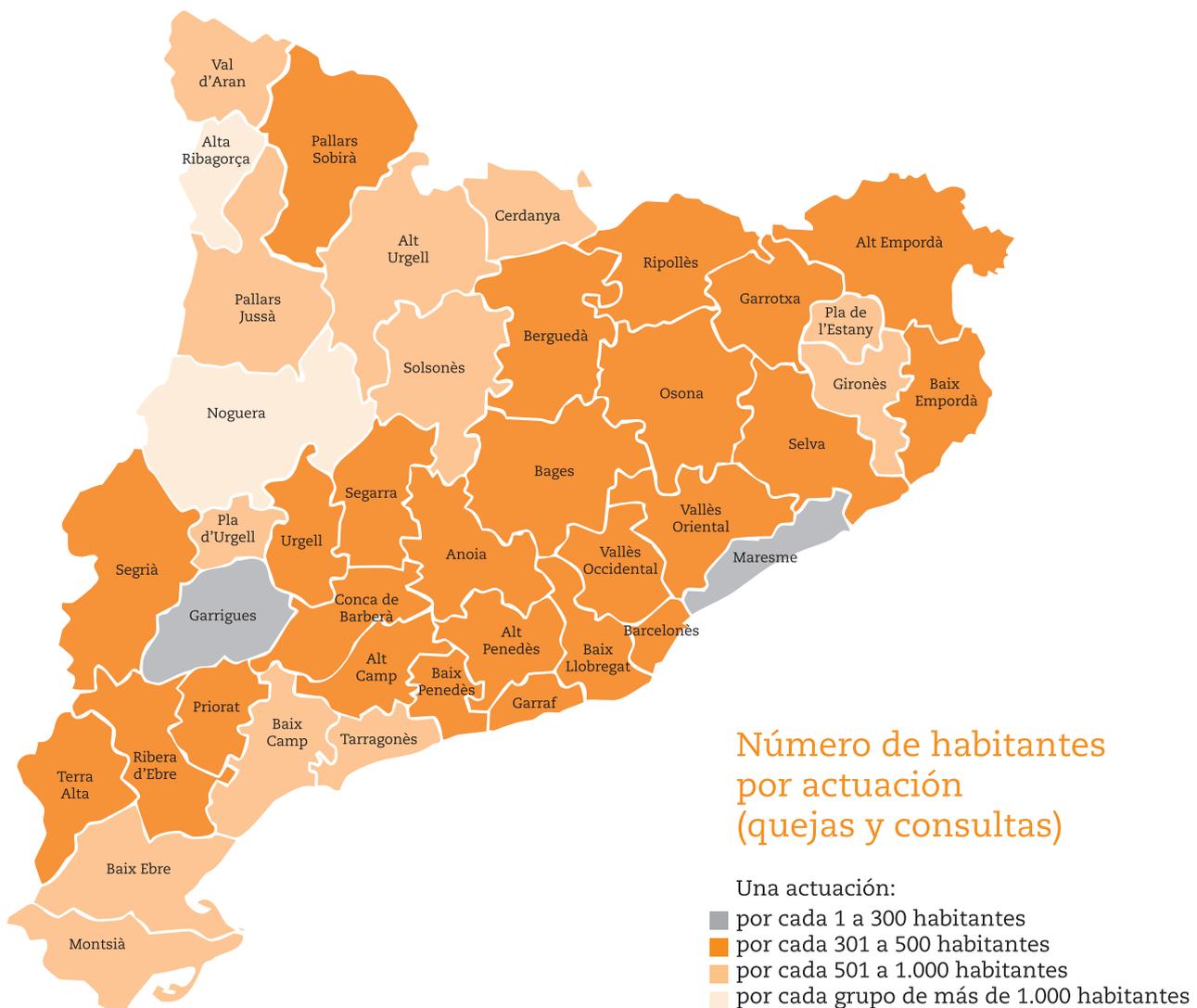


## Distribución geográfica de las actuaciones

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

Las Garrigues, con 117 actuaciones y un índice de 173 habitantes por cada actuación, es la que, en proporción, ha registrado más.

Por contra, y como en el 2011, con sólo tres actuaciones y una proporción de 1.412 habitantes por cada queja o consulta, se sitúa la Alta Ribagorça.



## El SAP itinerante: 72 salidas

En el 2012 se ha hecho un esfuerzo para consolidar los desplazamientos de la oficina del Síndic por toda la geografía catalana (población o barrio) dos veces por semana.

Esta periodicidad ha hecho que en el 2012 se hayan realizado 72 desplazamientos, en los que se han recogido 709 quejas y 489 consultas.

Municipio	Fecha visita	Quejas	Consultas	Visitas
Santa Coloma de Farners	12/01/2012	16	13	29
Barberà del Vallès	17/01/2012	8	6	14
Parets del Vallès	19/01/2012	3	11	14
Sant Adrià de Besòs	24/01/2012	5	5	10
Mollerussa	26/01/2012	5	4	9
Les Borges Blanques	26/01/2012	56	5	61
Torredembarra	31/01/2012	8	9	17
Palamós	01/02/2012	15	5	20
Castellar del Vallès	07/02/2012	9	8	17
Esparreguera	09/02/2012	7	7	14
Pineda de Mar	14/02/2012	12	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	16/02/2012	4	1	5
Gandesa	21/02/2012	3	4	7
Móra d'Ebre	21/02/2012	4	5	9
Bellvitge (Hospitalet)	23/02/2012	8	7	15
Mataró	28/02/2012	8	10	18
Sallent	01/03/2012	7	4	11
Canet de Mar	07/03/2012	16	1	17
Matadepera	09/03/2012	4	2	6
Guissona	13/03/2012	4	2	6
Canovelles	15/03/2012	10	2	12
Súria	22/03/2012	4	5	9
Sta Coloma de Gramenet	27/03/2012	6	5	11
Sant Vicenç dels Horts	28/03/2012	11	6	17
Gràcia (Barcelona)	03/04/2012	4	2	6
Olot	11/04/2012	16	6	22
Sant Cugat del Vallès	17/04/2012	23	8	31
Calafell	19/04/2012	18	8	26
Ripollet	24/04/2012	13	5	18
Arenys de Munt	26/04/2012	2	2	4
Sant Joan Despí	10/05/2012	14	5	19
Llinars del Vallès	15/05/2012	1	4	5
Lleida	17/05/2012	23	9	31
Valls	23/05/2012	13	22	35

Municipio	Fecha visita	Quejas	Consultas	Visitas
Tàrrega	24/05/2012	11	5	16
Cornellà de Llobregat	31/06/2012	6	4	10
Ripoll	05/06/2012	6	6	12
Gavà	07/06/2012	10	3	13
Roses	12/06/2012	9	1	10
Piera	14/06/2012	10	10	20
Montornès del Vallès	19/06/2012	11	3	14
Torroella de Montgrí	21/06/2012	2	5	7
El Prat de Llobregat	27/06/2012	17	4	21
Sant Esteve Sesrovires	28/06/2012	7	2	9
Vilassar de Dalt	03/07/2012	6	5	11
Sant Quirze del Vallès	05/07/2012	8	3	11
Cervera	10/07/2012	7	5	12
La Llagosta	12/07/2012	5	1	6
Abdera	13/09/2012	9	7	16
Vila-seca	18/09/2012	4	3	7
El Vendrell	20/09/2012	25	9	34
Sabadell	25/09/2012	16	22	38
Arbúcies	02/10/2012	5	14	19
Torelló	04/10/2012	5	12	17
Lloret de Mar	09/10/2012	13	4	17
Molins de Rei	16/10/2012	1	1	2
Sant Andreu de Llavaneres	18/10/2012	0	5	5
Cubelles	23/10/2012	4	2	6
Figueres	25/10/2012	15	25	40
Rubí	30/10/2012	13	3	16
Sant Pere de Ribes	06/11/2012	7	7	14
Vilanova del Camí	08/11/2012	2	3	5
Palau-solità i Plegamans	13/11/2012	6	9	15
La Bisbal d'Empordà	15/11/2012	12	13	25
Manresa	20/11/2012	19	10	29
Cardedeu	22/11/2012	4	11	15
Tortosa	27/11/2012	7	16	23
Poblenou (Barcelona)	29/11/2012	17	16	33
Cambrils	04/12/2012	8	8	16
Pallejà	11/12/2012	3	4	7
Premià de Mar	13/12/2012	25	6	31
Reus	18/12/2012	16	11	27
<b>Total</b>		<b>709</b>	<b>489</b>	<b>1.198</b>

## Casi un 63% de catalanes conocen el Síndic

Según una encuesta realizada a finales del 2012, un 62,7% de las personas que viven en Cataluña conocen la institución del Síndic de Greuges. De acuerdo con estos datos, puede afirmarse que el conocimiento que la población catalana tiene de la institución ha crecido moderadamente respecto al que tenía a finales del 2010, cuando era del 58,9%.

En cuanto a la utilidad del Síndic, la valoración de los entrevistados que han dicho conocer al Síndic es positiva, un 5,9, similar a la de hace dos años, que fue de un 6,3. Del conjunto de entrevistados, los que han mencionado espontáneamente que tienen conocimiento del Síndic valoran la institución con un 6,4.

Estos datos muestran que existe un claro recorrido para obtener mayores niveles de conocimiento de la institución y también de valoración de su labor. El primer paso es, por lo tanto, intensificar los esfuerzos para realizar más difusión del Síndic.

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

Este año han respondido las encuestas sobre el servicio recibido al Síndic 1.654 personas, un 35% del total. Esta cifra es superior a la del año anterior, en que respondieron la encuesta 1.315 personas, que representaron el 24% del total de las encuestas enviadas.

En relación con la satisfacción global del servicio, la nota de media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 6,6. En general, las cifras son satisfactorias: el 90% dice que presentar la queja resultó fácil o muy fácil; el 88% considera que la atención e información recibidas han sido buenas o muy buenas, y el 75% está muy satisfecho o satisfecho con la profesionalidad del personal que lo ha atendido.

En cuanto a las valoraciones críticas, destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso (23%), seguida de la de ofrecer mejor información a los usuarios.





## 21 recomendaciones de la ACPT

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

El documento recoge 21 recomendaciones como resultado de 36 visitas a 33 centros. De estas recomendaciones 15 se formulan por primera vez. El resto (6) se recogieron en el informe del año anterior, pero aún están pendientes de aceptación o de cumplimiento. El único centro al que el Síndic y el equipo de la ACPT no han tenido acceso ha sido el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona.

Las principales recomendaciones son: cualquier detenido debe ser puesto inmediatamente a disposición judicial una vez finalizado el atestado policial; la comunicación de cualquier detención policial al Colegio de Abogados debe realizarse en el momento de producirse y para hacer efectiva la asistencia letrada; con el objetivo de evitar maltratos hay que evaluar el cumplimiento de los protocolos existentes y en algunos casos elaborar otros nuevos; son necesarios mecanismos eficaces para investigar inmediatamente y de forma imparcial las quejas sobre presuntos maltratos en los centros penitenciarios.

## Prioridad para las políticas de atención a la infancia

El *Informe sobre los derechos de los niños 2012*, que da cumplimiento al artículo 29.2 de la Ley de los derechos y las oportunidades en la infancia y adolescencia, pone de manifiesto situaciones de vulneración de los derechos de los niños en Cataluña, especialmente agravadas por la precariedad económica de las familias debido a la crisis y por las políticas de austeridad de las administraciones públicas.

El estudio constata que las administraciones no han preservado las políticas y las prestaciones dirigidas a los niños, especialmente a los que están en una situación de vulnerabilidad. También denuncia que la suspensión de algunas ayudas y servicios, la disminución generalizada de determinadas prestaciones o el incremento de determinadas cuotas de acceso a algunos servicios han agravado las situaciones de vulnerabilidad de los niños que viven en entornos empobrecidos.

El Síndic propone que se priorice el gasto en las políticas dirigidas a la infancia, especialmente el más desfavorecida, y alerta del riesgo, en el ámbito de la justicia juvenil, de devaluar la calidad del sistema y el éxito de los programas de reinserción individual.

## ACTUACIONES MÁS DESTACADAS POR MATERIAS

En el ámbito del acceso a la información pública, en el informe monográfico presentado sobre esta materia, el Síndic propone que se haga una regulación completa de este derecho. En cuanto a los derechos de los consumidores, se ha constatado una mala praxis y una importante falta de ética y de respeto a los derechos de las personas en la comercialización de las participaciones preferentes.

El Síndic continúa pidiendo un esfuerzo para garantizar el acceso a la educación a través de una provisión adecuada de becas comedor, ayudas para material escolar y otras ayudas complementarias. A lo largo del año 2012 también ha reclamado en varias ocasiones que la política social priorice la lucha contra la pobreza infantil.

Sobre seguridad ciudadana, cabe destacar la solicitud de suspensión preventiva del uso de pelotas de goma hasta que el Parlamento reciba el informe del Gobierno que solicitó y se pronuncie sobre esta cuestión. En el 2012, uno de los temas más recurrentes de la acción del Síndic ha sido las diferentes recomendaciones en materia de vivienda y prevención de los desahucios.



	<i>Quejas</i>	<i>Consultas</i>	<i>Actuaciones de oficio</i>	<i>Total</i>
Derecho a una buena administración	897	2.377	5	<b>3.279</b>
Derechos de los consumidores	975	4.451	17	<b>5.443</b>
Derechos de los internos en centros penitenciarios	220	80	13	<b>313</b>
Derechos lingüísticos y cultura	45	68	1	<b>114</b>
Educación	793	689	28	<b>1.510</b>
Función pública	381	379	1	<b>761</b>
Tercera edad	196	192	1	<b>389</b>
Inmigración	86	116	2	<b>204</b>
Infancia y adolescencia	322	485	38	<b>845</b>
Libertad, seguridad y Administración de justicia	265	775	29	<b>1.069</b>
Medio ambiente	507	573	2	<b>1.082</b>
Participación ciudadana	87	63	1	<b>151</b>
Personas discapacitadas	256	393	4	<b>653</b>
Relaciones laborales y pensiones	231	472	2	<b>705</b>
Salud	483	1.272	5	<b>1.760</b>
Situaciones de exclusión social y familias	1.204	1.034	3	<b>2.089</b>
Tributos	442	651	1	<b>1.094</b>
Urbanismo y vivienda	841	916	2	<b>1.759</b>
Otras y privadas	-	1.681	-	<b>1.681</b>
<b>Total</b>	<b>8.231</b>	<b>16.667</b>	<b>155</b>	<b>25.053</b>

## Derecho a una buena administración

### **Es necesaria una regulación completa del derecho de acceso a la información pública**

En el ámbito del acceso a la información pública, en el informe monográfico presentado sobre esta materia, el Síndic propone que se lleve a cabo una regulación completa de este derecho. Esta regulación debería tener en cuenta que el acceso a la información pública es un requisito para el control democrático del poder público y para garantizar una participación de calidad de la ciudadanía en la vida pública.

De la misma forma se recomienda que la ley incluya la obligación de difundir información de interés público, como manifestación del principio de transparencia y también de eficiencia, ya que una actividad intensa de difusión –que las tecnologías de la información y la comunicación facilitan– reduciría la necesidad de peticiones expresas e individuales de acceso.

El informe recoge varias recomendaciones sobre los contenidos que la nueva regulación debería incluir. Algunas de las propuestas son: cualquier persona debería poder solicitar el acceso a la información pública sin necesidad de acreditar ningún interés personal ni motivar su petición; la regla general debe ser permitir el acceso a la información, y la denegación debe ser la excepción. Lo que debe ser relevante a los efectos de la aplicación de la ley es que la información se refiera a actividad pública.

### **Debe promoverse la notificación electrónica de las multas de tráfico**

Año tras año se plantean las mismas problemáticas en relación con las notificaciones administrativas de tráfico: intentos de notificación a direcciones incorrectas, intentos de notificación con resultado de desconocido o de ausente o casos en los que las personas interesadas niegan que se les haya dejado aviso en el buzón de los intentos de notificación.





También continúan siendo habituales las quejas de las personas que manifiestan que el primer conocimiento que tienen de una determinada sanción es cuando reciben la providencia de apremio, es decir, una vez iniciada la vía ejecutiva.

El Síndic ha recomendado que se promueva el uso de la notificación electrónica, con fórmulas de cooperación, en su caso, a todas las administraciones catalanas con competencias en materia de tráfico.

El Síndic considera que una buena opción para evitar practicar notificaciones telemáticas que no lleguen materialmente a las personas jurídicas, y en términos similares a los que se establece en el ámbito tributario, sería regular la exclusión de treinta días al año de las fechas en las que puede practicarse la notificación electrónica en materia de tráfico.

## Derechos de los consumidores

### **El Síndic exige soluciones para los afectados por las preferentes**

El Síndic ha constatado una mala praxis y una importante falta de ética y de respeto a los derechos de las personas en la comercialización de las participaciones preferentes. Después de la investigación llevada a cabo, a raíz de las numerosas quejas y consultas recibidas y de las informaciones publicadas en los medios de comunicación, el Síndic ha formulado una serie de sugerencias, que se han dirigido a las administraciones y a los organismos supervisores competentes, a las entidades financieras implicadas y al Defensor del Pueblo de España.

En concreto, se ha considerado que debe establecerse un sistema arbitral gratuito para los casos flagrantes. Si se concluye que ha existido una vulneración de derechos,



El síndic, el alcalde de Mataró y representantes de la Comisión Municipal de Afectados por las Preferentes en una reunión para presentar soluciones sobre el caso de las participaciones.

hay que proceder a la devolución íntegra de las cantidades invertidas.

Asimismo, se ha solicitado que se eliminen de las malas prácticas comerciales de las entidades financieras y que los consumidores dispongan de información detallada. Finalmente, se ha propuesto que los organismos supervisores profundicen en el control de la comercialización de los bancos y que la Agencia Catalana de Consumo se especialice más en el sector bancario.

Ya en el 2013, y a raíz de una reunión con el alcalde de Mataró, Joan Mora, el Síndic también ha exigido una solución inmediata para los afectados por las acciones de Bankia provenientes de Caixa Laietana. Ha solicitado que el procedimiento de arbitraje se inicie en un plazo máximo de tres meses y finalice en el plazo posterior de seis meses. En las evidencias de doble engaño considera que hay que devolver inmediatamente las cantidades invertidas, con la garantía del FROB. Finalmente el Síndic ha notificado los hechos a la fiscalía para que adopte las medidas pertinentes.

### **El usuario tiene derecho a recibir información clara sobre tarifas y condiciones de los servicios de suministro**

Debe exigirse a las empresas que prestan servicios de interés general que den una protección específica a los derechos de los consumidores y usuarios, que debería incluir, especialmente, el derecho a recibir la información de forma clara en relación con las tarifas y condiciones de prestación.

Así, las ofertas comerciales que se hagan llegar a los usuarios, con independencia del canal que se utilice, deben ser muy claras tanto en cuanto a las tarifas como a las nuevas condiciones contractuales que se ofrecen.

A pesar de que se trata de sectores fuertemente regulados, se continúan recibiendo quejas sobre prácticas comerciales desleales o abusivas en la captación de nuevos clientes o en la modificación de contratos que se alejan de la buena fe y del equilibrio de las posiciones jurídicas, que deben ser la base de las relaciones de consumo.

### **Derechos de los internos en centros penitenciarios**

#### **Más videovigilancia e identificación de los funcionarios para evitar maltratos**

A principios de año se detectó un incremento de quejas presentadas por internos que denunciaban que habían sido objeto de maltratos físicos y psíquicos en el Departamento de Régimen Cerrado y de Sancionados del Centro Penitenciario Brians 2.

Las quejas en cuestión hacen referencia a algunos funcionarios de servicios concretos del centro y también a determinadas irregularidades en el funcionamiento de estos departamentos.

El Centro Penitenciario Brians 2 es un centro penitenciario que dispone de una amplia cobertura de la seguridad mediante el sistema de videovigilancia.

Sin perjuicio de ello, de las entrevistas de los internos, se desprende que los sitios donde presuntamente tienen lugar los maltratos son espacios que no disponen de estos sistemas tecnológicos. Por este motivo, el Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que instale sistemas de videovigilancia en las salas donde se realizan los cacheos con desnudo integral, en los espacios de interacción interno/trabajador y, en la medida de lo posible, en las escaleras que comunican los diferentes accesos o plantas.

En las visitas a los centros penitenciarios se ha observado que algunos funcionarios de vigilancia penitenciaria no van identificados. Por ello, el Síndic ha insistido en que hay que imprimir el número de identidad profesional del funcionario en todas las piezas del uniforme o bien habilitar una tarjeta de identidad que se lleve colgada al cuello y que sea visible en todo momento.

## Educación

### **El encarecimiento de las guarderías excluye a las familias con rentas bajas**

Las enseñanzas no obligatorias, por la falta de garantías de gratuidad o por su no obligatoriedad, conforman el ámbito de la educación reglada con más desigualdades de acceso. En este sentido, la reducción de las aportaciones que el Departamento de Enseñanza hace a los municipios ha dado lugar a incrementos de precios en las guarderías, en algunos casos inalcanzables para las familias.

En algunos municipios se ha optado por establecer sistemas de tarificación social en función de la renta de la unidad familiar. El Síndic valora muy positivamente estos sistemas.

Además, el Síndic ha sugerido a Enseñanza que estudie si la creación de un precio público incide en el nivel de demanda de los ciclos formativos de grado superior (CFGS) y atenúa la tendencia de crecimiento sostenido de alumnado experimentada en los últimos años.

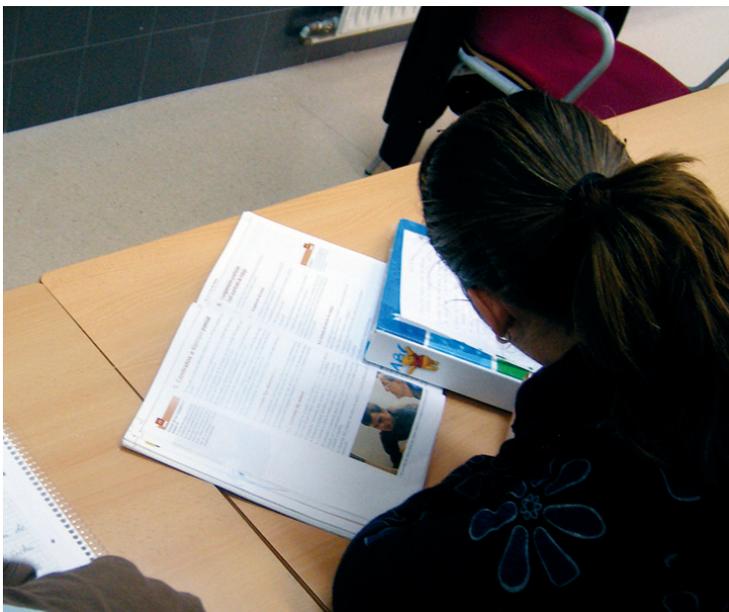


### Garantizar plazos en el cobro y la resolución de las becas universitarias

Este año se han presentado numerosas quejas en relación con el retraso en el cobro de las becas ya concedidas de acuerdo con los criterios establecidos en la convocatoria del Ministerio de Educación de becas de carácter general y de movilidad para el alumnado universitario para el curso 2011/2012.

También se han presentado algunas quejas que planteaban el retraso en la resolución de ayudas convocadas respecto al plazo de resolución establecido en las propias bases de las convocatorias.

El Síndic no cuestiona los requisitos y los parámetros establecidos en las convocatorias para las ayudas destinadas al alumnado universitario y la investigación. Aun así, sí ha solicitado que, en la medida de lo posible, se prevean las circunstancias que pueden dificultar la resolución en el plazo establecido y que se adecuen a las mismas las fechas de la convocatoria para poder garantizar el cumplimiento del plazo de resolución establecido en todos los casos.



### El Síndic detecta irregularidades en las sanciones impuestas a unos alumnos

El Síndic recibió una queja referida a la sanción impuesta a un grupo de alumnos de una escuela de primaria por ensuciar (orinar y escupir) en el coche de un maestro. Las sanciones acordadas por el centro consistieron en: privarles del tiempo de recreo durante lo que quedaba de trimestre (cuatro semanas); privarles de participar en la fiesta de Navidad; privarles de participar como organizadores en las fiestas del curso.

En la queja se exponía el desacuerdo con la aplicación de las sanciones por el hecho de que no se tuvo en cuenta que los niños reconocieron los hechos, pidieron disculpas al maestro afectado y anteriormente no habían cometido faltas ni conductas contrarias a la convivencia. Asimismo, se exponía que en la imposición de las sanciones no se había tenido en cuenta que éstas deben ser proporcionadas con los hechos y contribuir al proceso educativo de los alumnos, que las familias no habían recibido comunicación alguna de estas sanciones y que habían sido impuestas por un órgano que no era competente para hacerlo.

El Síndic, una vez analizada la respuesta del Departamento de Enseñanza, señaló, antes que nada, que las conductas protagonizadas por el grupo de alumnos del centro eran reprobables y que debían ser objeto de sanción por parte de la escuela. Sin embargo, también consideró que el centro había aplicado directamente las sanciones, sin incoar un expediente; a la hora de graduar las sanciones no se tuvo en cuenta la falta de antecedentes de los alumnos; se les impusieron múltiples sanciones por los mismos hechos, lo que contraviene el principio que nadie puede ser castigado dos veces por el mismo hecho; en algunas de las sanciones la duración excedió del periodo máximo que prevé la normativa, y se aplicó automáticamente, antes de que hubiese acuerdo de las familias o el acuerdo de inicio de expediente.



Por ello, el Síndic sugirió que: se revisase la tramitación de estas sanciones y se diese instrucciones al centro y a la Inspección para que se adecuase la tramitación de expedientes sancionadores a los términos que prevé la normativa; y que se dejaran sin efecto las sanciones pendientes de aplicar al grupo de alumnos debido a las irregularidades detectadas y por el hecho que todos ellos ya habían sido sancionados.

Estas sugerencias no fueron aceptadas por el Departamento de Enseñanza.

## Función pública

### **La Generalitat debe justificar las medidas de contención**

De las numerosas quejas recibidas que afectan a los empleados públicos, destacan las relacionadas con el acceso, la jornada, las retribuciones, los planes de ocupación, los permisos y la jubilación.

El Síndic decidió abrir una actuación de oficio en relación con diferentes informaciones aparecidas en los medios sobre la extinción de contratos en el ámbito del sector público empresarial autonómico. Al respecto, el Síndic ha recordado que, en la adopción de las medidas de contención y reducción de gastos de personal a consecuencia de las circunstancias económicas, la Generalitat está obligada a servir con objetividad los intereses generales, con interdicción expresa de la arbitrariedad, por lo que es necesario que justifique la racionalidad de las medidas.

El Síndic entiende que la Administración de la Generalitat debe someterse, de forma escrupulosa, a los criterios y principios generales previstos en el plan de ocupación aprobado por el Gobierno, y ha recordado que si afectan a condiciones de trabajo de los empleados públicos deben aplicarse con la negociación colectiva previa que corresponda.



## Tercera edad

### **Mejorar y ampliar la formación de los cuidadores no profesionales**

En el marco de una actuación de oficio sobre la situación actual del colectivo de los cuidadores no profesionales y de seguimiento de las cuestiones tratadas en el informe *La atención a la gente mayor dependiente en Cataluña*, el Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que mejore la cobertura de los programas de formación dirigidos a los cuidadores no profesionales y que amplíe la cobertura de los servicios complementarios u otras actuaciones para favorecer la descarga de estos cuidadores.

Asimismo, ha sugerido que se amplíe la cobertura de la prestación económica de asistente personal y se potencie.

Finalmente, ha recomendado que se vincule el servicio de asistente personal, que actualmente se presta a las personas beneficiarias de algunos proyectos piloto, a la red pública de servicios sociales en los términos que se establezca en la Cartera de Servicios y en el mismo régimen económico establecido para las otras prestaciones previstas en la Cartera.

## Inmigración

### **Debe reconsiderarse la relación con los entes locales para elaborar los informes de extranjería**

El Síndic de Greuges ha recibido algunas quejas en las que las personas interesadas exponían las demoras a la hora de recibir los informes de extranjería.

La investigación se ha centrado en la Instrucción 1/2012, de 20 de marzo, por la que se establecen los criterios generales para la elaboración de los informes de extranjería. La Instrucción establece que la Generalitat, administración competente para emitir el informe, puede encargar su gestión a los entes locales con los que lo pacte.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise y corrija las disfunciones detectadas en el circuito y el procedimiento diseñados en la Instrucción. En la línea de alcanzar una gestión más eficaz y ajustada a la normativa vigente del procedimiento de elaboración de los informes, ha manifestado que podría ser conveniente repensar cómo articular la relación con los ayuntamientos.

## Infancia y adolescencia

### Es preciso un sistema integrado de ayudas para combatir la pobreza infantil

El 21 de septiembre de 2012 el Síndic entregó al Parlamento de Cataluña el *Informe sobre la pobreza infantil en Cataluña*, en el que reclamaba una política social que priorizase la erradicación de este fenómeno.

Las prestaciones dirigidas a la infancia que concentran la mayor parte de inversión, como por ejemplo la prestación económica de carácter universal por niño a cargo, la renta mínima de inserción y las ayudas de comedor escolar, o bien han quedado suspendidas o bien se ha reducido de forma significativa el importe global destinado.

Entre las recomendaciones del Síndic para luchar contra la pobreza infantil destacan:

- Priorizar el gasto social en políticas dirigidas a la infancia.
- Diseñar planes integrales contra la pobreza infantil.
- Realizar el desarrollo normativo del derecho de los niños a un nivel de vida adecuado.
- Desarrollar una renta de suficiencia económica garantizada para los niños.
- Configurar un sistema integrado de prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil.

### El Síndic, contrario al cierre del centros juveniles Montilivi y Els Til·lers

El Síndic recibió una queja de un profesional de la justicia de menores que exponía el desacuerdo con el cierre de los centros Montilivi y Til·lers. En la queja se exponía que esta medida ponía en peligro el modelo de justicia juvenil, basado en la reeducación y reinserción de los jóvenes, la atención individualizada, con resultados óptimos y pionero en el Estado español.

El profesional que se dirigía al Síndic también exponía la preocupación que el cierre de centros pudiera comportar la sobresaturación de los existentes, y eso dificultaría la atención individualizada y fomentaría la conflictividad. En este sentido, recordaba la necesidad de evitar exportar el sistema penitenciario al de justicia juvenil

Asimismo, se aludía al hecho de que la ocupación de los centros tiene carácter cíclico, y nada hacía prever que el número de jóvenes ingresados en los centros no volviese a aumentar. Después de estudiar la información recibida, el Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia:

1. Que se suspenda la decisión de cerrar el centro Els Til·lers y de reducir las plazas en el centro Montilivi.
2. Que se reconsidere la decisión de ampliar la capacidad de los centros educativos de menores del Departamento de Justicia Can Lluçà, El Segre y L'Alzina, de forma que éstos puedan mantener su capacidad actual.
3. Que se mantenga el impulso a los programas de medio abierto y de mediación para prevenir la reincidencia.
4. Que se garantice el carácter educativo individualizado de la intervención con los menores en centros.



## Libertad, seguridad y Administración de justicia

### **El Síndic solicita una moratoria en el uso de las pelotas de goma**

En el transcurso de los últimos años el Síndic ha sabido de personas heridas como consecuencia de haber recibido el impacto de una bala de goma, algunas de las cuales han perdido un ojo o incluso la vida.

El debate sobre el uso de estos proyectiles por parte de los Mossos d'Esquadra ha hecho que se hayan presentado varias iniciativas en el Parlamento y en el Congreso de los Diputados, respectivamente, que finalmente no han prosperado. Sin embargo, hay que poner de relieve que en el Parlamento de Cataluña se adoptó una resolución por la que se insta al Gobierno a presentarle un informe sobre el uso de este material antidisturbios.



En el marco de la actuación de oficio, el Síndic ha sugerido lo siguiente:

1. Que en los dispositivos policiales ante concentraciones y manifestaciones se insista en la práctica de la mediación.
2. Que se estudie el incremento del número de efectivos de las actuaciones policiales en concentraciones y manifestaciones.
3. Que se revise la formación que reciben los agentes de las unidades especiales que pueden hacer uso del material antidisturbios.
4. Que se revise el procedimiento de trabajo PNT 217/03/11 para adecuarlo a los siguientes parámetros:
  - Establecer un orden de actuación claro y enumerado con los pasos o fases a seguir en el uso de material antidisturbios.
  - Especificar el número de salvas que deben lanzarse con carácter previo al uso de las armas policiales.
  - Prever el número y la participación de las ambulancias que acompañan a los dispositivos policiales.
  - Incorporar un apartado relativo a la participación de la Unidad de Mediación en el Área de la Brigada Móvil o ARRO.
5. Que el Departamento de Interior establezca una moratoria en el uso de las pelotas de goma. Esta suspensión preventiva debería hacerse extensiva hasta que el Gobierno entregue al Parlamento de Cataluña el informe que le solicitó y éste se pronuncie.
6. Que se informe al Síndic de Greuges sobre si se ha realizado algún estudio respecto al uso de material antidisturbios que se hace por parte de las unidades especializadas de otros cuerpos policiales y las conclusiones a las que se ha llegado.



### **El Síndic recomienda que se regulen las patrullas ciudadanas de vigilancia**

El aumento exponencial de robos en las zonas rurales de algunos municipios de Cataluña, principalmente de la zona alrededor de Lleida, ha creado una sensación de inseguridad en las poblaciones afectadas. Para combatirla y hacer frente a estos robos, se han puesto en marcha patrullas de vigilancia organizadas por los propios agricultores y vecinos.

El Síndic ha abierto una actuación sobre el tema y ha hecho algunas recomendaciones, como por ejemplo que realice un estudio de derecho comparado sobre la regulación de estas iniciativas; que se evalúe la distribución actual de los recursos policiales destinados en las zonas rurales con una mayor actividad delictiva; que se intensifique la recogida de denuncias *in situ*; que se regule por vía de urgencia, puesto que ya están en funcionamiento, la figura de las patrullas ciudadanas de vigilancia y que se cree un registro de las patrullas que están operativas en estos momentos y se realicen el control y el seguimiento correspondientes.

### **Niegan repetidamente al Síndic el acceso al CIE de la Zona Franca**

A lo largo del año se ha continuado negando al Síndic el acceso al Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de la Zona Franca, en una inequívoca voluntad obstaculizadora de la labor de la institución y que expresa una hostilidad al Estatuto de Autonomía y a la Ley del Síndic de Greuges.

Pese a esta negativa de los responsables del Ministerio del Interior y de la Delegación del Gobierno en Cataluña a permitir la acción normalizada del Síndic en estas dependencias, el Síndic ha recibido a lo largo del año varias quejas de internos. Estas quejas se han trasladado al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y al Gabinete del ministro del Interior.

La muerte de un joven guineano a principios del 2012 en el CIE de la Zona Franca parece que marca un punto de inflexión en el debate sobre la naturaleza de estos centros.

Por otra parte, en el 2012 el Síndic ha recibido quejas de personas internadas en el CIE de la Zona Franca y sobre las que existía un orden de expulsión inminente pese a que existían indicios razonables de arraigo. Así, dos de los internos tenían hijos nacidos en Cataluña menores de edad (6 y 2 años).

Ante la urgencia del caso, el Síndic solicitó por carta al ministro del Interior del Gobierno español, Jorge Fernández Díaz (con copia a la delegada del Gobierno central en Cataluña y a la defensora del pueblo entonces en funciones), que estudiase la revisión de la orden de expulsión.

Sin embargo, unos días más tarde el Síndic fue informado de que las personas que se habían dirigido a él y que tenían la orden de expulsión decretada fueron expulsadas.

## Medio ambiente

### **Los ayuntamientos deben garantizar el buen funcionamiento de los pisos de uso turístico**

Muchas de las quejas recibidas tienen como común denominador la inactividad o la falta de respuesta de los ayuntamientos a las denuncias de los vecinos por las molestias por ruidos e incivismo que provocan algunos de los inquilinos de las viviendas de uso turístico.

Por este motivo, el Síndic solicita a los ayuntamientos que pongan un énfasis especial en la necesidad de garantizar que el desarrollo de una actividad económica como la de la vivienda de uso turístico se realice con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia.





La legislación vigente determina que los titulares de las actividades susceptibles de afectar al medio ambiente y la seguridad y la salud de las personas deben ejercerlas de acuerdo con diferentes principios, entre otros, tomar las medidas necesarias para minimizar sus efectos perjudiciales para terceros. Por ello, los ayuntamientos no pueden dejar de ejercer sus competencias, ya que la ley les encarga la doble función de velar por el derecho de los particulares a ejercer una determinada actividad económica y por el derecho de los vecinos a vivir sin que esta actividad les comporte molestias intolerables.

## Personas discapacitadas

### **Hay que seguir con la política de ayudas por a la inserción laboral de los discapacitados**

La reducción de la partida presupuestaria estatal destinada a políticas activas de ocupación dedicadas a la integración de las personas con discapacidad y trastorno mental dio lugar a una actuación del Síndic para evaluar la afectación de los derechos de este

colectivo. Las entidades representativas del sector pusieron de manifiesto que esta restricción comprometía la viabilidad de los centros especiales de trabajo y la de los puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

La pérdida de puestos de trabajo protegidos comportaría un perjuicio evidente para las personas con discapacidad, ya que les dificulta la integración plena en la sociedad y les priva de la oportunidad de mantener una relación interpersonal basada en el reconocimiento de su trabajo y de sus capacidades.

En el ámbito de la discapacidad, las administraciones deben continuar adoptando todas las medidas de discriminación positiva que tengan a su alcance para cumplir con el mandato de protección, promoción e integración de las personas, con el objetivo de remover los obstáculos y de perseverar en la consecución de la igualdad material de este colectivo.

Por ello, el Síndic ha instado a la Generalitat a continuar con la política de subvenciones y ayudas dirigidas a la inserción laboral de las personas con discapacidad y trastorno mental, en todas las modalidades posibles.

## Salud

### **La atención sanitaria a los beneficiarios cuando muere el titular se mantiene 90 días**

El acceso a la atención sanitaria con cargo a los fondos públicos ha sufrido, este año, una modificación muy importante que ha hecho que a personas que hasta ahora gozaban de una cobertura sanitaria pública total se les haya limitado la atención a las urgencias.

En Cataluña, el Gobierno de la Generalitat ha anunciado que garantiza el acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a todas las personas que no tienen reconocida la condición de persona asegurada o beneficiaria y ha establecido un criterio de acceso progresivo para personas extranjeras a quien el Instituto Nacional de la Seguridad Social no reconoce el acceso a la asistencia sanitaria.

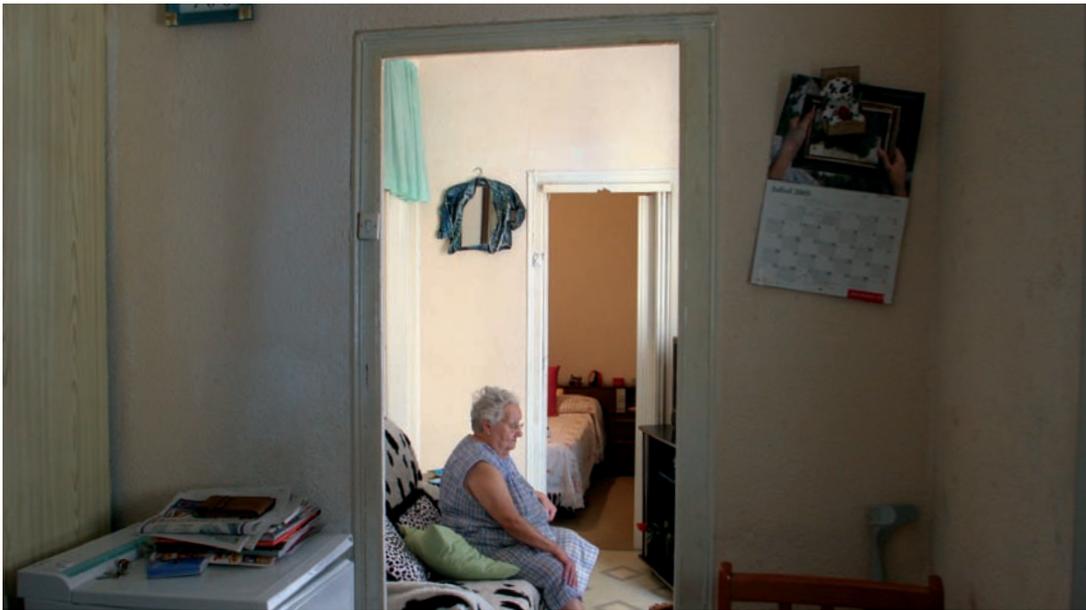
Sin embargo, es preciso señalar que han sido varias las quejas recibidas sobre el acceso a la tarjeta sanitaria individual del CatSalut.

También se ha tratado la situación en la que quedan las personas beneficiarias de la Seguridad Social cuando se produce la defunción del titular del derecho de asistencia sanitaria después de que el Servicio Catalán de la Salud decidiese aplicarles automáticamente el nivel mínimo de cobertura, que se aplica por defecto a toda persona adulta empadronada en Cataluña.

Puesto que el Departamento de Salud había informado que se estaba trabajando para que el derecho a la asistencia sanitaria de los beneficiarios se conservase durante un periodo de 90 días naturales después de que se hubiese producido la defunción del titular, el Síndic sugirió que se acelerasen las gestiones que se estaban llevando a cabo para resolver esta situación.

El Departamento de Salud ha aceptado la sugerencia y desde el 12 de abril de 2012 estas personas mantienen la misma cobertura sanitaria los 90 días naturales después de la defunción del titular.





## Situaciones de exclusión social

### Quejas por la tasa del euro por receta

Han sido varias las quejas y consultas recibidas en relación con la prestación farmacéutica. Entre éstas destacan las referidas a la introducción de la tasa correspondiente al pago de un euro por receta en Cataluña y a los nuevos criterios de aportación de los beneficiarios a la prestación farmacéutica ambulatoria.

Por otra parte, el Síndic también ha recordado el derecho de los usuarios a obtener la medicación necesitan y la obligación de las oficinas de farmacia de dispensar los medicamentos y los productos sanitarios que les soliciten.

En consecuencia, los ha instado a prever las acciones necesarias para garantizar que ningún usuario que vaya a una oficina de farmacia con una receta de la Seguridad Social se encuentre que no la puede obtener porque, debido al retraso en el pago de la facturación, la oficina no la puede proporcionar.

### Las suspensiones de la RMI deben motivarse convenientemente

La promotora de la queja se dirige al Síndic por la disconformidad con la resolución por la que se suspende la prestación económica por viajar fuera del país durante unos días. Ha presentado un recurso contra esta decisión, que considera injustificada porque había comunicado previamente el viaje a los servicios sociales encargados del seguimiento del caso y ha cumplido y continúa cumpliendo con todos los requisitos y compromisos asumidos.

El Síndic constató que aunque se considerasen aplicables las nuevas condiciones establecidas para esta prestación, se daban las circunstancias en las que se posibilita la salida fuera de Cataluña, y que no podía considerarse que la persona interesada hubiese incumplido sus obligaciones. Por ello, ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que a la mayor brevedad resuelva el recurso interpuesto por la persona interesada, lo estime y reanude el pago de la prestación sin más dilación.

## Trabajo y pensiones

### **Subvenciones, casas de oficio y residencias de tiempo libre centran las quejas recibidas**

Han sido varias las quejas sobre el otorgamiento y la posterior revocación de subvenciones para la promoción de la ocupación autónoma, debido a la revisión de los expedientes y la verificación del cumplimiento de las bases reguladoras que rigen su concesión.

El Síndic ha sugerido a los departamentos de Empresa y Ocupación y de Economía y Conocimiento que adopten las medidas de agilización oportunas, a fin de evitar dilaciones y poder hacer efectivo el derecho de las personas afectadas a la percepción de la subvención correspondiente.

La crisis y recesión económicas también han afectado a las residencias de tiempo libre de Lès (Val d'Aran), de Llançà (Alt Empordà) y la ciudad de reposo y de vacaciones de Tarragona.

La afectación del cierre no sólo ha provocado la rescisión de los contratos temporales y los del personal eventual e interino, sino que ha menguado las plazas de turismo social de los trabajadores en Cataluña.

El Síndic ha sugerido que en todos los casos pendientes de resolución, se agilicen la redistribución y recolocación del personal, y que se respete la cláusula de garantía de los contratos laborales.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha aceptado todas las sugerencias formuladas y ha llevado a cabo las medidas de consenso adecuadas con el Comité Intercentros para su cumplimiento.

Por otra parte, el desacuerdo con el procedimiento de una convocatoria para la concesión de subvenciones a entidades locales, con motivo de la realización de proyectos de casas de oficio, ha sido un motivo de queja por la presunta mala práctica en la gestión del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC).





La investigación del Síndic ha concluido que el procedimiento desarrollado por el SOC se ajustó a la normativa aplicable. Sin embargo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que, en próximas convocatorias de subvenciones de casas de oficio, se adopten las medidas oportunas, a fin de resolver el otorgamiento de las subvenciones con más celeridad y más coetáneamente a la fecha de las actas de valoración positiva de los programas y de la constitución de los grupos de trabajo y de los calendarios de selección del personal y de los alumnos trabajadores.

## Tributos

### Contenedores más próximos al domicilio

Una persona manifestó su desacuerdo con el hecho de que el Ayuntamiento de Moià le impusiese la tasa de basura cuando el contenedor más próximo a su domicilio se encuentra a dos kilómetros y medio. En este caso, el Síndic con-

sideró que no se prestaba el servicio por el que se reclamaba el pago de la tasa.

Por ello, sugirió que se instalasen contenedores más próximos a la urbanización donde residía la persona interesada y, en el supuesto de que no se actuase en este sentido, teniendo en cuenta que el servicio se prestaba de forma muy deficiente por la distancia que debía recorrer la persona afectada, no se le liquidase la tasa.

El Ayuntamiento de Moià aceptó la sugerencia y comunicó que en la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa para la prestación del servicio de gestión de residuos municipales número 12, para el año fiscal 2012, se introdujo una modificación, de forma que en los supuestos de viviendas que no dispongan de un servicio de recogida próximo habrá una bonificación del 50% en la cuota que deba pagarse.

Asimismo, el consistorio ha informado que se ha reestructurado la localización de los contenedores de la zona donde reside la persona interesada, a fin de acercar el servicio a las viviendas.

## Urbanismo y vivienda

### Propuestas en torno a las ejecuciones hipotecarias y la vivienda social

Uno de los efectos de la crisis económica generados por la crisis del sector financiero ha sido el incremento de problemas en torno a la vivienda. Por una parte, están las familias que han perdido su vivienda por no poder hacer frente a los pagos de los créditos y de los préstamos hipotecarios que contrataron con entidades bancarias; por otra parte, se evidencia la necesidad de que exista un mayor número de viviendas sociales bajo el régimen de alquiler y la necesaria reflexión sobre otras alternativas de vivienda social.

El Síndic siempre ha destacado la importancia de la vivienda como factor de integración social. Ciertamente, la vivienda tiene una vertiente económica, pero también tiene una vertiente personal y social muy importante que no debe ser minusvalorada. Poder disponer de una vivienda no sólo satisface la necesidad de cobijo, sino que facilita el desarrollo de las personas y de las familias.

En consonancia con esta convicción, el Síndic constituyó un grupo de trabajo formado por representantes de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, del Colegio de Notarios de Cataluña, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de Cáritas Diocesana de Barcelona y de entidades financieras. Este grupo ha elaborado diferentes propuestas que se han presentado a los grupos parlamentarios, tanto del Parlamento de Cataluña como del Congreso de los Diputados.

Estas propuestas son:

1. Medidas fiscales para incentivar los acuerdos entre deudores y acreedores
2. La regulación de un sistema de reestructuración de deudas en el caso del sobreendeudamiento familiar
3. El tratamiento de la plusvalía en los casos de ejecuciones hipotecarias
4. Dotar la SAREB de vivienda social



# ACTUACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES



Conferencia mundial del IOI en Wellington en el Michael Fowler Centre

## Nuevos estatutos del IOI aprobados en la Conferencia Mundial en Wellington

En la Conferencia Mundial del año 2012, celebrada en Wellington, la Junta Directiva tenía sobre la mesa varios proyectos. El más importante fue la nueva propuesta de los Estatutos del IOI, que fue aprobada en asamblea durante el congreso. Estos estatutos prevén, entre muchos otros cambios, la ampliación del comité ejecutivo de tres a cuatro miembros (con la creación de una segunda vicepresidencia), el cambio en los criterios de admisión y la previsión de poder hacer reuniones a través de medios electrónicos.

La nueva formulación de los Estatutos responde a una demanda de modernización y de adaptación a los nuevos tiempos por parte del Instituto.

Otro punto importante de las conferencias mundiales del IOI son las elecciones. En esta edición del congreso, la presidenta actual, Beverly Wakem (ombudsman de Nueva Zelanda), repitió en el cargo y el actual tesorero, Alan Lai (ombudsman de Taiwán), también fue escogido de nuevo.

En cuanto al cargo de vicepresidente primero, Tom Frawley (ombudsman de Irlanda del Norte) fue sucedido por John R. Walters (Ombudsman namibiano) y para el cargo de vicepresidenta segunda fue escogida Diane Welborn (defensora de Ohio, EE.UU.). El tesorero continúa siendo Peter Kostelka, uno de los tres defensores de Austria.

En cuanto al contenido de las conferencias, en esta ocasión se buscó aproximar la defensa de los derechos al contexto actual, tanto en cuanto a la crisis económica como en relación con las novedades legislativas. Así pues, las mesas redondas se organizaron en torno a la idea de la crisis económica y cómo puede hacerse más con menos, tanto en relación con la propia organización de las oficinas de los defensores como respecto a las recomendaciones que formulan.

También se trataron temas muy innovadores en el campo de los ombudsman, como la supervisión de las empresas privadas prestadoras de servicios de interés general. El Síndic participó, además, con la presentación de un memorándum internacional en el contexto de un proyecto financiado.

### **El Síndic participa en el Seminario de la Red Europea de Defensores Regionales**

En el mes de octubre de 2012 el Defensor del Pueblo Europeo convocó, siguiendo la tradición bienal, la Red de Defensores del Pueblo Regionales en Bruselas.

En esta edición, el seminario giró sobre tres grandes ejes: los defensores y los mecanismos internos de resolución de conflictos, la optimización de la labor de los defensores y la comunicación con los ciudadanos y con las administraciones.

El Síndic, Rafael Ribó, fue el encargado de presentar el ponente principal del seminario, Luc Van den Brande (antiguo presidente del Comité de las Regiones de la Unión Europea), y también de fijar el marco conceptual de su ponencia: la labor de los defensores y los comités de peticiones en el aumento de la legitimidad democrática en una Europa de las regiones).

### **ENOC aborda la situación de la delincuencia y justicia juvenil**

Este año la Asamblea Anual de ENOC tuvo lugar los días 10 a 12 de octubre de 2012 en Nicosia (Chipre) con el título Delincuencia y Justicia Juvenil, Estructuras y Procesos para la Prevención y la Intervención. Asistieron a la misma la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, M. Jesús Larios, y la asesora del Síndic Anna Piferrer. Varios expertos impartieron conferencias sobre esta materia. En concreto, intervino la magistrada Renate Winter (presidenta de la Asociación Internacional de Jueces y Magistrados de Juventud y Familia) y Kirsten Sandberg (miembro del Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas).

Fruto del trabajo del encuentro, la Asamblea General de ENOC aprobó una declaración sobre los derechos de los niños y adolescentes en conflicto con la ley (statement on the rights of children in conflict with the law). También aprobó una declaración sobre los niños y adolescentes en acogimiento residencial (statement on children in institutional care).



Asistentes a la Asamblea General de ENOC



Claire Bisset, médiatrice de París (izquierda), Maria Assumpció Vila, síndica de Barcelona y Rafael Ribó.

### **La médiatrice de París se reúne con el síndic y la adjunta de menores**

Este año la Médiatrice de París ha mostrado un interés especial por el Síndic de Greuges. Su titular, Claire Bisset, ha mantenido reuniones con el Síndic y su equipo, y ha llevado a cabo una sesión monográfica con la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y adolescentes y sus asesores, ya que antiguamente había sido defensora de los niños en Francia.

El Síndic también ha organizado una reunión de la Médiatrice de París con la Síndica de Greuges de Barcelona, en el marco de la Red de Defensores Locales que se ha impulsado desde la sección europea del IOI.

### **La salud mental centra las Jornadas de Coordinación de Defensores del Estado**

Este año las Jornadas de Coordinación de Defensores han sido organizadas por el Justicia de Aragón, en Zaragoza. En esta ocasión, los debates han girado en torno a la salud mental y las actuaciones que llevan a cabo los defensores en todas las vertientes.

Este año se habían organizado tres talleres previos: uno en la sede del Defensor del Pueblo, sobre tratamientos penitenciarios alternativos al cumplimiento de las condenas; otro en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz, sobre tratamientos obligatorios para los enfermos mentales, y finalmente, el tercero en la sede del Ararteko, sobre enfermedades mentales y colectivos especiales de jóvenes y gente de la tercera edad. Los asesores de salud del Síndic pudieron seguir uno de los talleres en conexión por videoconferencia.

### **Recomendaciones de los defensores en Oviedo en materia de vivienda**

La procuradora general del Principado de Asturias organizó, en el mes diciembre de 2012 en Oviedo, la jornada Medidas para la Protección Eficaz del Derecho Constitucional a la Vivienda en un Entorno de Crisis Económica, a la que asistieron todos los defensores autonómicos y el adjunto primero del Defensor del Pueblo. La jornada consistió en una puesta en común de todas las actuaciones iniciadas por cada defensoría y se consensuó un documento para trasladar a la opinión pública y a las administraciones las principales medidas en materia de vivienda recomendadas por las defensorías.

**Cuatro nuevos convenios de supervisión singular con ayuntamientos**

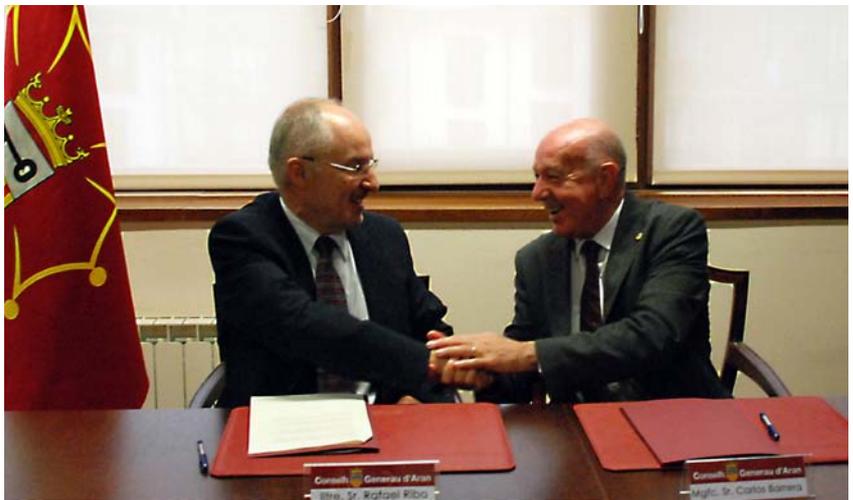
A lo largo del 2012 se han firmado cuatro nuevos convenios de supervisión singular con ayuntamientos de Cataluña: Molins de Rei, Olot, Arenys de Munt y Granollers.

En el mes de octubre del 2012 también tuvo lugar la firma del nuevo convenio entre el Síndic de Greuges y el Conselh Generau de la Val d’Aran. Este convenio se justifica por las especificidades del autogobierno aranés.

Cuando el Síndic de Greuges supervise la actuación de las diferentes administraciones de Aran adoptará el nombre de *Proòm dera Val d’Aran*.

Esta figura, que existía desde el siglo XIII para controlar la actuación de las diferentes administraciones de Aran, ofrecerá al Conselh Generau una visión singularizada de vigilancia.

Nuevo convenio con el Conselh Generau de la Val d’Aran



Firma del convenio de supervisión singular con el Ayuntamiento de Olot



Firma del convenio de supervisión singular con el Ayuntamiento de Molins de Rei

Los convenios de colaboración singular obligan al Síndic de Greuges a entregar un informe anual a cada institución con la que tiene un convenio. Este informe recoge toda la información sobre las tramitaciones de las quejas recibidas, tanto por personas residentes en el municipio como por las dirigidas al consistorio.

El convenio también comporta un servicio de proximidad del Síndic en la localidad en

cuestión a través de una oficina de atención al ciudadano que se desplaza al municipio un mínimo de una vez al año.

La Administración, por su parte, asume el compromiso de agilizar al máximo la tramitación de las quejas presentadas al Síndic, facilitando la información de manera ágil, y también de hacer difusión de la institución del Síndic como defensor de las personas.



**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 Mediterráneo

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Paseo de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

