Nota de Prensa
12 julio 2005

EL SINDIC CAMBIA SU IMAGEN PARA CONSEGUIR UNA INSTITUCIÓN MÁS CONOCIDA Y CERCANA

Un estudio revela que sólo el 52% de los catalanes conoce la institución

Durante primer año de mandato de Rafael Ribó han aumentado las actuaciones en un 34%

El Síndic, Rafael Ribó, ha presentado hoy la nueva imagen de la institución. Esta nueva imagen se enmarca en la voluntad del Síndic de conseguir una institución "que sea más conocida y cercana a las personas", según ha explicado el Síndic.
Desde hoy se utilizará la denominación "Síndic-el defensor de les persones", para relacionar el nombre con su función. El diseño de la nueva imagen institucional es obra de América Sánchez.

La nueva imagen y simplificación del nombre tienen como objetivo mejorar el conocimiento de la institución. Un estudio encargado por el Síndic al Instituto Opina revela que sólo el 52% de los catalanes mayores de 18 años conocen o han oído hablar alguna vez del Síndic de Greuges.
Aunque es una relativamente poco conocida, es una institución muy bien valorada por los catalanes. Según el mismo estudio las personas que conocen al Síndic consideran que es "una institución imprescindible en una democracia" y puntúan con un 7,82 sobre 10 esta afirmación.

Balance del primer año de mandato

Rafael Ribó también ha hecho balance de su primer año de mandato (tomó posesión el 1 de julio de 2004). Durante este tiempo las actuaciones se han incrementado un 34%, pasando de las 4.891 de julio 2003 a junio 2004 hasta las 6.541 en el mismo periodo 2004-2005.
Por materias, entre las que más aumentan en números absolutos están las actuaciones referentes al procedimiento administrativo (falta de respuesta, retrasos de tramitación, etc) que han pasado de 287 a 536, un 87% más.
Consumo, con un 48% de incremento, pasa de 479 a 771 actuaciones y las relativas a la administración de justicia pasan de 344 a 443 (29%).

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	03/04	04/05	INCREMENTAN
Consumo	479	**711**	48%
Procedimiento administrativo	287	**536**	87%
Administración de Justicia	344	**443**	29%
Medio ambiente y calidad de vida	260	**417**	60%
Urbanismo	282	**353**	25%
Instituciones penitenciarias	58	171	**195%**
Gente Mayor	40	117	**193%**

El Síndic también ha destacado el aumento de las actuaciones de oficio, que han pasado de 36 a 68, y de las comparecencias en el Parlament, donde no sólo ha presentado informes sino que también ha tratado temas diversos.
A pesar de este aumento de las actuaciones, el Síndic considera que la institución todavía no es suficientemente accesible y conocida por la gente y que en muchas ocasiones las personas que más necesitan la intervención del Síndic no llegan nunca a la institución.

Prioridad en la defensa del los derechos sociales

Siguiendo en su línea de dar una atención preferente a los derechos sociales, el Síndic en este primer año de mandato ha visitado todos los centros penitenciarios de Cataluña. Estas visitas serán la base de un informe que se está elaborando.

Desde siemprer el Síndic ha mostrado un interés preferente en el tema de la inmigración por su gran incidencia social, porque afecta a muchos otros ámbitos y también porque tiene mucha repercusión en la cohesión de la sociedad y la convivencia. Este último año el Síndic ha realizado un seguimiento de todo el proceso de normalización de inmigrantes con propuestas como las que después se han introducido en la normativa, como facilitar alternativas al empadronamiento para acreditar la estancia en España. También ha continuado insistiendo en las deficiencias que existen en la gestión de los expedientes de extranjería.

La divulgación de diferentes casos de violencia psíquica y física en centros educativos, así como algunas quejas recibidas en la institución han llevado al Síndic, juntamente con el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco) a iniciar un informe conjunto sobre la “Convivencia y confrontación entre iguales en los centros educativos”.

Para poder conocer de forma más cercana las necesidades de la gente y para ser más eficaz a la hora de defender los derechos sociales, el Síndic ha creado un consejo social que actúa como mecanismo de consulta y propuesta. El Consejo está integrado por personas que trabajan en entidades y organizaciones del ámbito de la lucha contra la exclusión social y que ayudan al Síndic a poder observar más de cerca y tratar mejor algunas problemáticas.

Hacia una red de instituciones que trabajan en la defensa de los derechos

El 20 de diciembre de 2004 el Síndic firmó en Manlleu un convenio de colaboración con defensores y síndics locales de Cataluña. El convenio es un paso más de cara al trabajo en red de instituciones y entidades que defienden los derechos de las personas en Cataluña.

Propuestas para aumentar las competencias de la institución

Con el objetivo de conseguir una mejor defensa de los derechos de las personas, el Síndic ya ha propuesto a los grupos parlamentarios que trabajan en la ponencia del Estatut que el nuevo texto recoja expresamente que pueda supervisar aquellos servicios 'públicos universales y esenciales como la telefonía o la electricidad, aunque actualmente se suministren a través de empresas privadas.

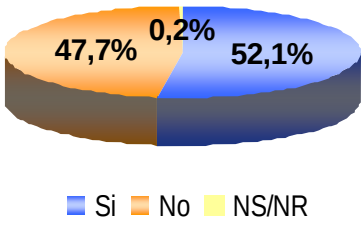
También ha propuesto que la institución tenga exclusividad de actuación en todos aquellos temas referentes a las administraciones catalanas, incluída la local, donde también tienen competencias los síndics locales.

Estudio sobre el grado de conocimiento del Síndic

(Instituto Opina. Mayo 2005. 1445 personas entrevistadas)

Uno de cada dos catalanes no conoce al Síndic de Greuges de Catalunya.

Lleida es la provincia donde es mas conocido y Barcelona donde menos. Entre los hombres y la población entrevistada de 35 a 49 años el grado de notoriedad del Síndic también es superior.



%	Província			
	Bar.	Gir.	Llei.	Tar.
Sí	**50,2**	58,7	**62,9**	55,2
No	49,6	41,3	37,1	44,8
No sap/No respon	0,2	0,0	0,0	0,0

%	Sexe		Edat				
	Home	Dona	18-24	25-34	35-49	50-64	+64
Sí	**61,0**	43,8	36,6	53,4	**61,1**	58,4	42,0
No	39,0	55,9	63,4	46,6	38,9	41,6	57,2
No sap/No respon	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7

Además, de las personas que afirman conocer al Síndic, tan sólo un 16% sabe citar un caso concreto sobre el que esté trabajando la institución.

Únicamente un 3% de la población entrevistada sabe que el Síndic es una institución independiente

Sólo un 3% de las personas que dicen conocer al Síndic afirman que es una institución independiente. Una gran mayoría, 64%, cree que depende de la Generalitat y un 6,4% afirma que depende del Parlament de Cataluña, como es en realidad.

La identificación de la institución con los poderes públicos es una de las razones que han llevado al Síndic a cambiar la identidad visual para que todo el mundo pueda singularizar su imagen e identificarla con su misión en defensa de los derechos de las personas.

Aunque desconocen que es una institución independiente, los encuestados puntúan en un 5,9 sobre 10 su independencia respecto a las administraciones.

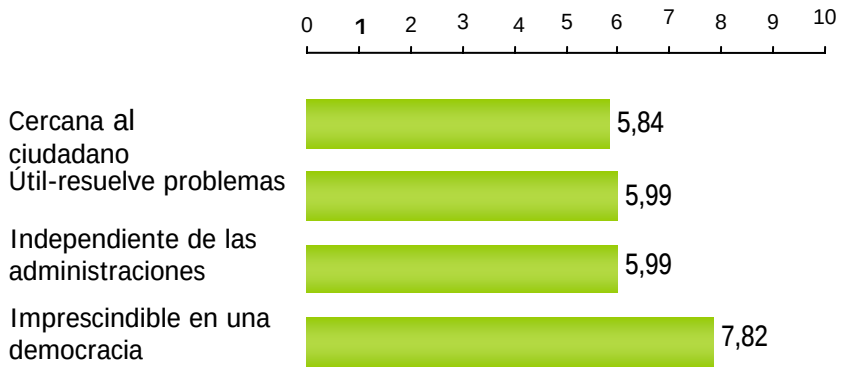
Las funciones más atribuidas al Síndic para aquellos que lo conocen son: "atender las quejas de los ciudadanos" en un 30%, "solucionar problemas" en un 12,6% y "defender a los ciudadanos" en un 12,6%.

El Síndic es considerado imprescindible en una democracia

A la hora de valorar les características atribuidas al Síndic, observamos que en todos los casos la puntuación está por encima del 5 y tiene un notable (7,8) al ser considerada una institución imprescindible en una democracia.

Valoración de 0 a 10 de les características atribuidas al Síndic:

(base conoce: 808 persones)



Retos de Futuro
El Síndic quiere ser una institución más cercana, útil i ágil

Las actuaciones realizadas este primer año de mandato de Rafael Ribó; los cambios organizativos que se están llevando a cabo; el aumento de los medios materiales y humanos y el conocimiento más detallado de la percepción que las personas tienen del Síndic, permiten plantear un proyecto de futuro que se puede resumir en tres palabras: cercana, útil y ágil.

Son estos tres adjetivos los que el Síndic se ha propuesto que se asocien a su trabajo como defensor de las personas.
Para conseguirlo el Síndic ya ha emprendido, o tiene en proyecto un conjunto de acciones:

Ganar proximidad:

- Cambiar de imagen y nombre para identificar mejor el nombre de la institución con su función de defensa de las personas
- Potenciar el servicio de Atención a las Personas (SPA) y la atención telefónica y aprovechar las nuevas tecnologías para hacer el Síndic más accesible a la gente que vive lejos de Barcelona.
- Profundizar y mejorar los contactos con entidades y organizaciones dedicadas también a la defensa de los derechos.
- Incrementar la información a los medios de comunicación

Ser más útil

- Aumentar las actuaciones de oficio para dar respuesta a las problemáticas que no llegan directamente
- Proponer modificaciones normativas en todas aquellas problemáticas que se repiten y que a menudo son estructurales
- Potenciar el seguimiento de les resoluciones de las cuales la administración ha aceptado la recomendación del Síndic
- Potenciar la mediación como a vía de resolución de conflictos.

Ganar agilidad

- Acortar el tiempo de respuesta y optimizar el funcionamiento de la institución con el incremento de personas trabajando en la oficina (la plantilla ha pasado de de 38 a 59 personas) y medios materiales.
- Buscar nuevos circuitos, algunos de los cuales ya se han puesto en práctica, para mejorar el tiempo de respuesta de las administraciones a las demandas de información del Síndic.
- Aumentar el número de desplazamientos para valorar sobre el terreno las quejas de les personas.
- Mejorar la página web para que sea, aún más, una herramienta de acceso rápido a la institución.