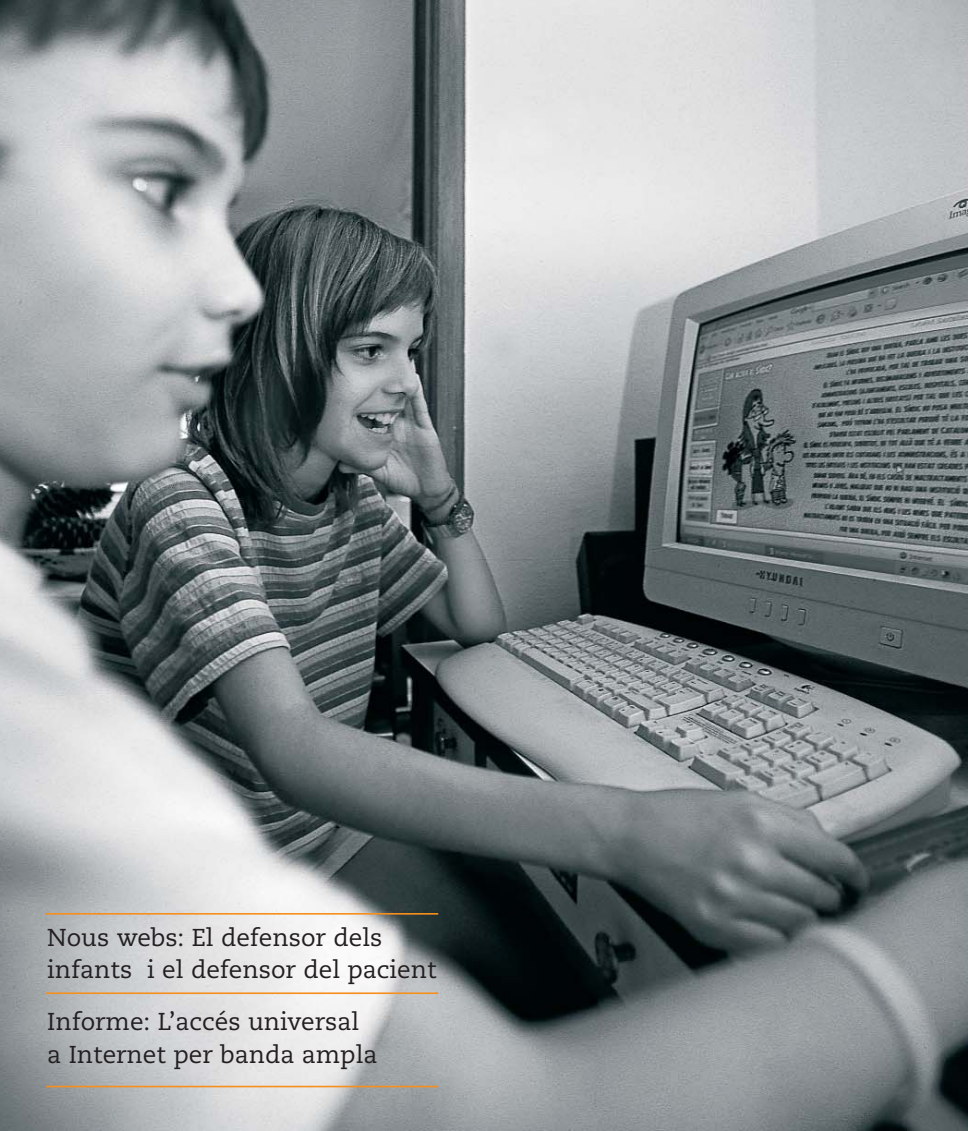


DRETS

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

BUTLLETÍ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 17 ■ SETEMBRE DE 2006



Nous webs: El defensor dels
infants i el defensor del pacient

Informe: L'accés universal
a Internet per banda ampla



© Síndic

Mor Anton Cañellas, síndic de greuges des del 1993 al 2004

El dia 27 d'agost passat va morir Anton Cañellas i Balcells, síndic de greuges des de l'any 1993 al 2004. La seva etapa com a síndic va significar la culminació d'una llarga trajectòria vinculada a la defensa dels drets i de les llibertats. Durant els onze anys que va ocupar el càrrec, en succeir el primer síndic Frederic Rahola, va consolidar la institució i va donar-li una projecció internacional més gran. La capella ardent fou instal·lada el dia 28 al matí a la seu del Síndic, i posteriorment es va celebrar el funeral a la basílica de la Mercè amb la presència de les principals autoritats del país.

De la seva trajectòria cal destacar que l'any 1947 va intervenir en la fundació de les Joventuts Democràtiques de Catalunya i, més tard, al Centre d'Estudis Europeus. També va ser secretari i president de l'Associació de les Nacions Unides. L'any 1976 va formar part de la representació oficial de l'Estat espanyol en la signatura a l'ONU, per part del Govern d'Espanya, dels Pactes polítics i econòmics dels drets humans. Va ser diputat al Parlament espanyol en dues ocasions, el 1977 i el 1979. Va formar part de la Delegació de Parlamentaris de Catalunya encarregada de redactar i negociar l'aprovació de l'Estatut d'autonomia de 1979 per les Corts Generals i, a l'any 1980, va ser elegit diputat del Parlament, el qual el va nomenar senador, fins a l'any 1984.

Butlletí Drets. Número: 17
Coordinació i Redacció: Àrea de Comunicació
Maquetació: La Factoria dels Anuncis
Foto portada: Tomàs Abella
Impressió: Gràfiques Hostench
Dipòsit legal: CCCCCC

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya.
Josep Anselm Clavé, 31 - 08002 Barcelona
Tel: 900 124 124 Fax 933 013 187
www.sindic.cat
correu electrònic: sindic@sindic.cat

EDITORIAL

El dret a una bona administració

Hi ha institucions que donen qualitat al sistema democràtic. Una d'aquestes és la que garanteix a les persones el dret a una bona administració, el dret a una administració que escolta, que és accessible, que raona les decisions i facilita la participació. Aquesta institució, a Catalunya, és el Síndic de Greuges. Ajuda a millorar el funcionament dels diferents organismes oficials i fomenta la participació de la gent.

Tot i així, el treball del Síndic, com el de totes les institucions, depèn en gran part del seu equip humà i de la persona que el dirigeix. Durant onze anys (1993-2004), el síndic Anton Cañellas va aportar molt a favor d'aquesta qualitat, consolidant la institució i obrint-la a nous reptes, com ara la defensa dels drets socials en moments en què no estaven prou assolits, donant una atenció preferent a col·lectius, com ara la gent gran i les persones immigrants. També va impulsar-ne la projecció internacional, amb la presència activa en associacions d'ombudsman d'arreu del món i amb el programa de cooperació als Balcanes que, actualment, ha estat potenciat. En definitiva, Cañellas i el seu equip van fer una institució més útil i reconeguda.

Moltes d'aquestes línies, endegades fa uns anys, s'han seguit reforçant encara més. La voluntat de fer del Síndic una institució cada cop més propera i adreçada a les necessitats de les persones ens porta a buscar noves eines i diferents programes per complir la nostra funció. Un exemple molt concret i recent el tenim en les dues noves pàgines incloses en la web del Síndic: una, anomenada "El defensor del pacient," i l'altra, dedicada als infants i els adolescents, de les quals trobareu més informació en aquesta publicació. I continuarem treballant per facilitar a tothom l'exercici dels seus drets.

El Síndic de Greuges de Catalunya té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i les consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les administracions i les empreses de serveis d'interès públic, quan aquestes vulneren drets i llibertats.

RESOLUCIONS



© Síndic

Signat el protocol marc d'actuació en casos d'abusos i maltractaments a menors

El dia 13 de setembre els consellers dels departaments de Justícia, Interior, Salut, Benestar i Família i Educació i Universitats, el delegat del Govern a Catalunya, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el fiscal en cap i el síndic de greuges van signar el nou protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors.

El Síndic ha impulsat la revisió d'aquest protocol de l'any 1999, per tal

d'assegurar una coordinació més eficaç entre les diferents institucions i afavorir, sense afectar les garanties processals, assistencials i de protecció, que les actuacions que es duguin a terme amb l'infant siguin només les estrictament necessàries per tal d'evitar la repetició de diligències, declaracions i exploracions del menor que agreugen la delicada situació emocional i la victimització que ha patit. L'objectiu del protocol marc és també esdeve-

nir un document de referència que, a més de ser seguit per les diferents institucions, serveixi de punt de partida per a l'elaboració de protocols específics interns de cada institució i de relació entre institucions, que hauran de ser compatibles amb aquest document marc.

El contingut íntegre del protocol, el podeu trobar a la nostra pàgina web: www.sindic.cat

Adopcions amb problemes a la República del Congo

El Síndic ha obert una investigació perquè les administracions competents comprovin els procediments d'adopció i duguin a terme les actuacions necessàries per revisar-los, si escau. L'actuació d'ofici s'ha endegat després que el Departament de Benestar i Família hagi decidit suspendre, de forma cautelar, les activitats de l'entitat relacionada amb els processos d'adopció a la República del Congo, ADIC, i arran que el Ministeri d'Afers Exteriors espanyol i l'Ambaixada d'Espanya al Congo argumentessin que ja van advertir a

les autoritats catalanes i a l'agència acreditada sobre les possibles deficiències en el procés.

El defensor de les persones ja va sol·licitar informació a l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) sobre els fets, després de rebre una queixa d'una de les famílies afectades, que van ser retingudes gairebé tot el mes d'agost per l'Ambaixada Espanyola al Congo, que no autoritzava la sortida del país dels seus fills adoptius.

Estudi d'impacte ambiental de les línies elèctriques al Pont de Suert

El Departament de Treball i Indústria ha acceptat el suggeriment del Síndic, i elaborarà un estudi d'impacte ambiental de les línies elèctriques aèries d'alta tensió que passen pel nucli urbà del Pont de Suert.

El defensor de les persones va interressar-se per aquest tema després de rebre dues queixes de l'escola i l'institut de la població, que alertaven del pas de línies elèctriques molt a prop de les seves instal·lacions.



© Pere Vrgli / Avui

Actuació pels fets ocorreguts a l'Aeroport del Prat el 28 de juliol

El síndic, Rafael Ribó, va obrir el mes d'agost passat una actuació d'ofici amb relació als fets ocorreguts a l'Aeroport del Prat el 28 de juliol i els dies posteriors. Per aquest motiu, s'ha dirigit al Defensor del Poble, que és qui té competències de supervisió de l'Administració estatal, l'ha instat a actuar i li ha ofert la seva col·laboració, ja que durant aquells dies a l'Aeroport de Barcelona s'haurien pogut produir "greus afectacions a drets ciutadans constitucionalment reconeguts".

Entre els possibles drets vulnerats hi hauria el de la seguretat, en desconèixer si es va posar en perill el trànsit aeri; els drets dels consumidors i la seva defensa; el de la lliure circulació, ja que es va impedir a molta gent entrar o sortir de Barcelona per via aèria; el dret a la propietat, ja que

moltes persones han trigat dies a recuperar els seus equipatges, i d'altres encara no ho han pogut fer. També s'ha demanat a la Generalitat de Catalunya que, tot i la seva manca de competències, informi de la seqüència dels fets i les repercussions que van tenir per a les persones afectades des del punt de vista dels drets.

Des del 28 de juliol fins el 3 d'agost, un 10% de les trucades telefòniques i correus electrònics que van arribar a la institució del Síndic feien referència a la situació que va viure l'aeroport el dia 28 i els dies posteriors. Durant tot el mes d'agost, s'han continuat rebent trucades i correus electrònics pel mateix tema. Tota aquesta informació ha estat comunicada al Defensor del Poble.

L'excés de nitrats en les xarxes d'aigua

Un estudi del Departament de Salut quantificava en 101 les xarxes que tenen un excés de nitrats, que fan que l'aigua no sigui potable.

El defensor de les persones considera que aquest fet pot afectar el dret a la salut. Per aquest motiu, ha obert

una investigació d'ofici i ha demanat al Departament de Salut conèixer més dades sobre l'informe i si s'està adoptant alguna mesura per què pugui arribar aigua potable a tots els usuaris de les xarxes.

Vies alternatives per als camions d'escombraries que passen per Piera

El Síndic ha recomanat al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que estudiï possibles vies alternatives i itineraris provisionals per als camions que travessen el centre de Piera per anar a l'abocador de Can Mata, a Hostalets de Pierola. Tot i que el Departament ha respost al Síndic que la futura construcció d'una variant de la carretera –encara en fase de projecte– posaria fi a aquest problema, el defensor de les persones ha instat a buscar itineraris alternatius per posar fi als sorolls i les males olors que provoquen els camions quan passen per Piera.

En la seva resolució, el Síndic recorda que la llei de mobilitat, aprovada l'any 2003, estableix una sèrie d'objectius i criteris per a la gestió de la mobilitat des de l'òptica de la sostenibilitat, la reducció de l'impacte ambiental del transport, l'anàlisi de la planificació i la implantació d'infraestructures i la racionalització de l'espai viari.

Internet per banda ampla: un dret que cal universalitzar

Si anys enrere l'electrificació va ser un element de cohesió territorial, avui dia l'accés a les noves tecnologies de la informació és essencial per al creixement demogràfic i econòmic de les zones allunyades de les concentracions urbanes. La manca d'aquest accés desemboca en una fractura digital, que crea divisions entre les persones i les discrimina pel lloc on resideixen o treballen. Aquesta fractura té una incidència en l'esfera social, cultural i educativa, i pot actuar com a factor de despoblació i de límit al creixement.

Aquest problema s'acabarà amb la regulació com a servei universal, bàsic i essencial de l'accés a Internet amb banda ampla, que per-

metria a tothom, amb independència d'on treballa o resideix, accedir a una connexió a preus assequibles i amb una millor protecció a l'usuari, tant pel que fa a l'accessibilitat com a la qualitat del servei.

Atès el gran nombre de queixes que es rep a la institució amb relació a Internet, i amb la voluntat de fer una modesta aportació al debat, que ja està tenint lloc a Europa, sobre la necessitat de garantir que l'accés a la xarxa amb banda ampla sigui un vertader dret per a tothom, el síndic, Rafael Ribó, va presentar el passat mes de juliol al Parlament l'informe: *Accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar*.

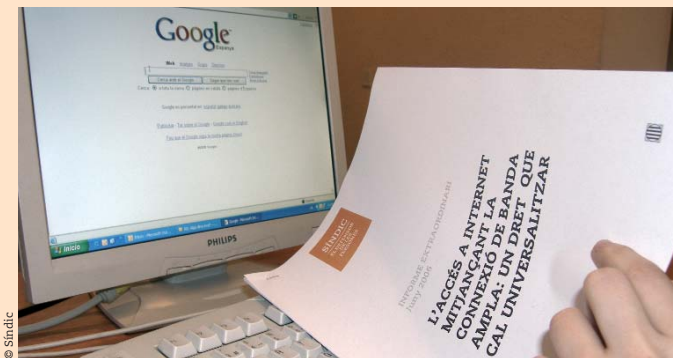
Queixes de mal servei arreu del territori

Tot i que la Generalitat va iniciar el 2003 un projecte d'extensió de la banda ampla a tots els municipis de més de 100 habitants, les queixes rebudes posen de manifest els endarreriments en l'execució dels projectes i les dificultats de cobertura.

Les comarques del Pirineus i les zones rurals concentren la majoria d'aquestes queixes, però continua havent problemes també en altres indrets, com ara poblacions situades a només 50 quilòmetres de Barcelona.

Per valorar i supervisar la implantació d'aquest projecte, el Síndic té oberta una actuació d'ofici que planteja tant el grau de cobertura assolit com el funcionament del servei, la fixació de preus que han de pagar els usuaris i els instruments establerts per a la protecció dels seus drets.

En aquest sentit, durant la presentació de l'Informe al Parlament, Rafael Ribó va demanar al govern una major implicació en la defensa dels drets dels usuaris. Entre les



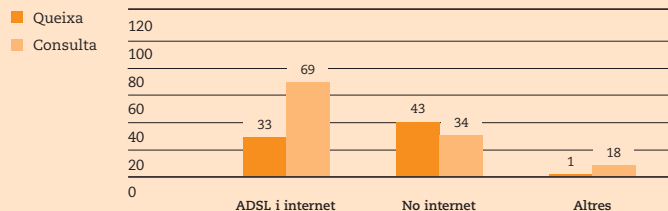
© Síndic

propostes fetes va esmentar la d'incrementar la capacitat operativa del centre de telecomunicacions sobre la xarxa, auditant, denunciant i obligant a indemnitzar i a corregir totes les disfuncions denunciades. També va recomanar que els contractes entre les empreses subministradores del servei i l'usuari se sotmetessin a la Junta Arbitral de Consum de manera expressa, tal

com ja s'ha incorporat en el nou plec de condicions del concurs per a operadores d'aquest servei. El síndic també va destacar que a l'Estat espanyol el preu de la connexió a Internet per banda ampla és un 435% superior que la connexió de la via telefònica tradicional, mentre que a l'Europa occidental la diferència és només d'un 68%.

Queixes i consultes sobre ADSL, internet i telefonia (gener a març de 2006)

	ADSL i internet		No internet		Altres		TOTAL	
■ Queixa	33	16,6%	43	21,72%	1	0,51%	77	38,89%
■ Consulta	69	34,85%	34	17,17%	18	9,09%	121	61,119%
TOTAL	102	51,52%	77	38,89%	19	9,60%	198	100,00%



La falta de regulació específica perjudica els usuaris

L'absència d'una regulació específica sobre la qualitat exigible als operadors i els drets dels usuaris d'aquest servei, i un creixement accelerat del nombre de clients que accedeixen a la banda ampla han afavorit que aquest sector sigui, dins de l'àmbit de la telefonia, el que acumula més reclamacions per pràctiques irregulars i abusives que perjudiquen els interessos dels usuaris, segons es desprèn de les dades del Síndic i de les diverses administracions competents.

Algunes de les problemàtiques detectades són:

- 1) Dificultats de donar de baixa contractes de connexions que no arriben a funcionar, o bé que no responen a allò contractat
- 2) Dificultats per tenir constància de les sol·licituds de baixa i les reclamacions formulades telefònicament

- 3) L'alta contractual no consentida
- 4) Dificultats per resoldre els conflictes amb els operadors, ja que totes les incidències es canalitzen només per mitjà de serveis telefònics
- 5) Mala qualitat del servei
- 6) Desacord amb les quantitats facturades

La percepció dels usuaris és que les empreses que operen en aquest sector estan més preocupades per competir entre si i ampliar la seva quota de mercat que no pas per oferir un servei de qualitat i una atenció adequada.

El Síndic confia que la modificació del marc normatiu vigent, que s'està portant a terme, i la que s'ha anunciat aconseguiran canviar aquesta percepció dels usuaris.



© Síndic

Petició de declaració de servei universal a la Unió Europea

El Síndic ha demanat que l'accés a Internet mitjançant la banda ampla sigui declarat servei universal. La regulació com a servei universal permetria a totes les persones que ho demanessin poder accedir a una connexió d'Internet de banda ampla a preus assequibles, com ja passa avui dia amb el servei telefònic fix.

Ribó ha fet arribar la proposta al Defensor del Poble Europeu, en un moment que coincideix amb el procés d'anàlisi i reflexió de la Comissió Europea sobre les normes de telecomunicacions i l'abast del servei universal. Les instàncies europees són les competents per dur a terme la revisió esmentada; i que caldrà fer-ho en aquest any 2006, en el context de l'avaluació global del paquet regulador en matèria de comunicacions electròniques. Per tant, la reflexió sobre si l'accés a la banda ampla ha de formar part del servei universal no és un procés tancat ni pospost per d'aquí a uns anys a l'àmbit europeu, sinó que és objecte de debat en aquest mateix moment.

Els usuaris de la banda ampla són encara una minoria a Europa, tot i que creixen ràpidament, per la qual cosa en diverses comunicacions entre òrgans de la UE es parla de la necessitat d'estendre la banda ampla arreu. El Síndic considera que la Unió Europea ha de fer un pas endavant per tal de garantir un

vertader accés a la informació, que no serà factible si si no es modifica la configuració legal del servei universal en matèria de telecomunicacions, mitjançant la inclusió de la prestació d'accés a Internet per mitjà de la banda ampla com a obligació de servei universal.

Actualment, no hi ha impediments tecnològics o econòmics clars que facin inviable la universalització de la banda ampla a la Unió Europea. Tampoc es pot considerar només una qüestió exclusivament de qualitat o velocitat, sinó d'accessibilitat a determinats continguts.

En aquest sentit els paràmetres de funcionalitat que determina la configuració vigent del servei universal de telecomunicacions i, que són propis de la connexió telefònica convencional o de banda estreta, no permeten l'accés efectiu a determinats serveis i continguts que poden ser de tipus cultural, informatiu i d'oci, ni tampoc l'accés a determinats serveis públics o a l'establiment de relacions jurídiques i administratives amb institucions públiques.

El contingut íntegre de l'informe es pot consultar en la pàgina web del síndic: <http://www.sindic.cat>

Dues noves webs sectorials

El defensor dels infants



Amb l'objectiu d'arribar a més persones d'una manera més propera i directa, el Síndic ha creat dues pàgines, dins del web general de la institució (www.sindic.cat), adreçades a dos col·lectius amb necessitats molt concretes. D'una banda, aquest mes de setembre el Síndic ha llançat la pàgina dels infants i dels joves, un loc web amb una imatge molt dinàmica i un llenguatge directe i adequat al seu nivell, que explica als

nens i als adolescents la missió i el funcionament del Síndic. Aquesta pàgina està dividida en dues parts: una, adreçada a nens i nenes menors de 12 anys i, l'altra, a adolescents i joves de 12 a 18 anys. Ambdós conviden a la participació i opinió dels internautes, expliquen com demanar ajuda i presentar una queixa, i incideixen en els drets i els deures de la infància i l'adolescència.

Defensor del pacient



La pàgina del "Defensor del pacient", que va entrar en funcionament el mes de juliol passat, informa sobre l'organització i el funcionament del sistema de la sanitat pública a Catalunya i sobre els drets i els deures dels usuaris. Amb apartats especialment dedicats a enllaços, exemples concrets i pregun-

tes més freqüents, la web explica quins són els mecanismes per fer reclamacions a l'Administració i les passes que cal seguir abans de presentar una queixa formal al Síndic, cosa que es pot fer per mitjà d'un formulari del mateix lloc web.

ACTIVITATS



Presentacions sectorials de l'Informe 2005

Per acostar més la institució a la gent, per donar a conèixer la feina del Síndic i sobretot per escoltar els problemes i les inquietuds de les entitats i persones que treballen en algun àmbit concret, el Síndic ha iniciat aquest any presentacions sectorials de l'Informe anual de la institució, en aquesta ocasió en els temes de gent gran, i d'infància i educació. Les dues presentacions van tenir lloc a Barcelona, els dies 21 i 22 de juny.

Curs sobre el Síndic a la UAB

El crèdit de lliure elecció sobre el Síndic de Greuges que es realitza a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) arriba aquest curs 2006-2007 a la seva quarta edició. El curs, obert a tots els alumnes de la universitat, té una durada de 25 hores. Comença el 19 d'octubre i acaba el 19 de desembre de 2006. Durant 14 sessions, membres de l'equip del Síndic i professors universitaris explicaran les funcions dels defensors en general i del Síndic en particular, el seu encaix legal i el treball concret que porta a terme la institució des de diferents temes i problemàtiques. Informació i inscripcions: secretaria de la Facultat de Dret de la UAB.

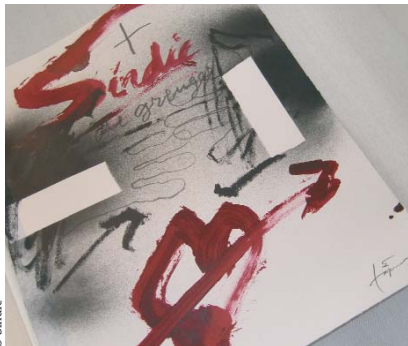
Ribó és elegit membre de la junta directiva d'Ombudsman

Rafael Ribó va ser elegit el dia 13 de juny passat director de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'Institut internacional de l'Ombudsman (IOI) durant l'assemblea general que va tenir lloc a Viena. La junta de la regió europea està formada per quatre directors, que actualment són els defensors d'Àustria, Finlàndia, Irlanda del Nord i ara també Catalunya.

Ribó participarà com a amfitrió i com a membre de ple dret en la junta directiva mundial de l'IOI, que tindrà lloc a Barcelona entre el 4 i el 6 d'octubre del 2006, i que reuneix tots els directors de les diferents regions del món.

L'Institut Internacional de l'Ombudsman va ser creat el 1978 i és una organització internacional d'institucions de defensors que agrupa ombudsman d'arreu del món. Té com a objectius principals promoure el concepte i la institució de l'Ombudsman arreu del món i potenciar l'intercanvi d'informació i experiències entre les diferents institucions.

Més informació a <http://www.ioi-europe.org/>



Tàpies lliura una litografia al Síndic

Un cor fletxat i la paraula Síndic, en color vermell, destaquen dels altres elements, entre els quals es poden apreciar, en una segona ullada, unes mans obertes acollint les queixes, les consultes i les opinions de les persones que s'apropen a la institució. Aquesta és una breu descripció de la litografia que ha fet el pintor Antoni Tàpies per encàrrec de la institució. Segons explica l'artista, amb aquesta obra ha volgut plasmar l'estil de treball de la institució "que defuig la fredor de les lleis i actua amb cordialitat". L'acte de lliurament de l'original de l'obra es va fer el dia 16 de maig passat a la mateixa seu del Síndic.

Antoni Tàpies (Barcelona 1923) és un dels artistes catalans més multidisciplinari de tot el segle XX.

© Síndic

Hem anat a...

25 de juliol - Centre els Castanyers. Palau de Plegamans

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, i l'assessora Anna Piferrer visiten aquest centre residencial d'acció educativa.

21 de juliol - Vilanova i la Geltrú

El síndic clausura el curs "La igualtat i la no-discriminació: dimensions jurídica, social i psicològica" del Campus Universitari de la Mediterrània.

4 de juliol - Centre d'acolliment d'infància Els Llimoners. Barcelona

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, i l'assessora Montse Cusó visiten el centre.

4 de juliol - Mollet del Vallès

El síndic, Rafael Ribó, i el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, participen en la Trobada Anual dels Síndics i els Defensors Locals de Catalunya.

29 de juliol - Centres penitenciaris de Quatre Camins i la Model

Visita del director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, als dos centres penitenciaris de la Roca del Vallès i Barcelona.

27 de juliol - Ripolllet

Rafael Ribó assisteix a la presa de possessió del síndic municipal de Ripolllet

26/28 de juny - Buenos Aires

L'adjunta, Laura Díez, participa, al "Encuentro hispano-argentino sobre derechos y garantías del ciudadano", organitzat per la Defensoria del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires i l'Agència Espanyola de Cooperació (AECI).

21 de juny - Fundació Trinjove Barcelona

El síndic, Rafael Ribó, i altres membres del seu equip visiten aquesta fundació del barri barceloní de Trinitat nova, dedicada especialment a la formació i la inserció sociolaboral de col·lectius amb dificultats especials.

19/22 de juny - Sarajevo i Banja Luka (Bòsnia)

La cap de Relacions Internacionals i Cooperació, Judit Salas i l'assessora Montse Cusó participen en les taules rodones organitzades pel síndic per impulsar a Bòsnia-Herzegovina l'elaboració i la signatura de protocols d'actuació en casos de maltractaments a menors.

16 de juny - XVIII Congrés Internacional de la Gent Gran Barcelona

Rafael Ribó participa en la inauguració del XVIII Congrés Mundial de la Gent Gran de la Federació Internacional de Persones Grans que aquest any té lloc a Barcelona, organitzat per la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (FATEC)

2 de juny - Obra Social Santa Lluïsa de Marillac. Barcelona

Visita del síndic i altres membres del seu equip a la seu d'aquesta entitat dedicada a la integració social de persones sense recursos en situació d'exclusió.

Altres visites

El director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, i diversos assessors visiten ajuntaments i poblacions per fer el seguiment d'actuacions en tràmit: Castellar del Vallès, Santa Coloma de Gramenet, les Borges Blanques, Arbeca, Begur, l'Escala i Fogars de la Selva.

Col·laboració amb els defensors universitaris

Aprofitant la trobada anual dels defensors universitaris de Catalunya, el síndic, Rafael Ribó, va firmar el passat mes de juliol un conveni de col·laboració amb la majoria d'ells. Gràcies al conveni, les persones que presentin una queixa d'àmbit universitari al Síndic seran informades de la possibilitat de presentar-la davant del defensor universitari. Així mateix, els defensors universitaris trametan al Síndic, després de l'autorització de l'interessat, tot el que faci referència a altres administracions.

El conveni també estableix que el Síndic doni suport al defensor quan la normativa de la universitat no en permeti la intervenció i la queixa afecti institucions pròpies de la comunitat universitària, com és el cas dels centres adscrits o els cursos de postgrau propis o compartits.

Els defensors que van signar el conveni el passat dia 6 de juliol van ser el de la Universitat Autònoma de Barcelona, Jordi Porta; el de la Universitat de Barcelona, Antoni Mirambell, el de la Universitat de Girona, Joan Miró; el de la Universitat de Lleida, Miquel Gil; el de la Universitat Pompeu Fabra, Jordi Sopena i el de la Universitat Rovira i Virgili, Francisco Zapater.

Ja havien signat el conveni amb anterioritat el síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya, José Navarro i el de la Universitat Ramon Llull, Artur Juncosa.

Extensió en el món rural del projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

El programa de cooperació d'assistència jurídica gratuïta que el Síndic està impulsant a Sèrbia s'estendrà a diferents localitats rurals del voltants de la ciutat de Nis, on el programa ja està implantat. El passat mes de juliol, la cap de Relacions Exteriors i Cooperació del Síndic, Judit Salas, va signar, en representació del Síndic, dos convenis amb el Col·legi d'Advocats de Nis i els ajuntaments de Prokoplje, Lebani i Vlasotince, que permetran estendre el servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici a aquestes tres poblacions rurals.

Desplaçaments a Amposta i Tremp

Amposta i Tremp han estat les dues últimes localitats on el Síndic ha desplaçat la seva oficina per facilitar la presentació de queixes i donar a conèixer la institució.

A la capital del Montsià, l'equip del Síndic va rebre un total de 30 visites, que es van materialitzar en 14 queixes i 16 consultes. Rafael Ribó i l'adjunta, Laura Díez, van visitar els dos centres d'atenció primària (CAP) de la ciutat. L'adjunta també va visitar el centre de discapacitats Àngel.

Amb l'anada a Amposta, el Síndic ja ha visitat totes les capitals de les Terres de l'Ebre. A Tremp, les visites rebudes van ser 24 (16 queixes i 8 consultes). Durant la seva estada al Pallars Jussà, el síndic va anar a l'Alberg Juvenil de Tremp, on va poder veure algunes de les activitats d'estiu que s'hi feien, i va visitar els jutjats i l'oficina del Col·legi d'Advocats.

També va mantenir una reunió de treball amb l'alcalde. Aquesta és la segona vegada que l'Oficina del Síndic es desplaça al Pallars Jussà. El novembre de 2001 va ser a la Poble de Segur.

Properes visites

Dimecres 20 de setembre
El Prat de Llobregat

Dijous 23 de novembre
Lloret de Mar

Dijous, 13 de desembre
Cambrils

Dimecres, 17 de gener
Cerdanyola

Les persones o entitats que vulguin fer una consulta o presentar una queixa han de contactar prèviament trucant al 900 124 124 o per mitjà del correu electrònic sindic@sindic.cat



Xavier Bonal, adjunt al Síndic per a la Defensa dels drets dels Infants

“ Vivim en una societat que no estimula la participació dels infants ”

Xavier Bonal és, des del principi de juny, adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants. Bonal, llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales i doctor en Sociologia, substitueix Jaume Funes, que va dimitir el mes de maig passat. El nou adjunt comenta alguns dels reptes que té la seva àrea en els pròxims mesos.

Fa pocs dies s'ha signat el protocol marc d'actuació en casos d'abusos sexuals a menors i altres maltractaments. Quina valoració en feu ?

Molt positiva, sens dubte. El cas Alba va evidenciar que els circuits de les relacions institucionals no acabaven de funcionar, tant des del punt de vista de la detecció de casos com de les garanties protectores i assistencials del menor. A més, calia establir un protocol marc per al conjunt de Catalunya.

Gràcies a la col·laboració de totes les institucions implicades hem aconseguit tirar endavant aquest nou text que defineix amb precisió els circuits i els procediments per evitar la repetició d'exploracions innecessàries amb els menors víctimes, que n'agreuem patiment. Ara caldrà el més difícil, que és fer efectiu aquest protocol marc mitjançant la seva difusió i la seva interiorització per part de tots els professionals implicats. Des del Síndic ens hem compromès a seguir coordinant una comissió de seguiment que haurà de vetllar pel compliment efectiu del protocol.

Aquest any hi ha hagut menys queixes, pel que fa a la preinscripció i matriculació a les escoles?

No. Hi ha unes queixes relatives a la no-conformitat amb l'escola assignada que es mantenen constants. No és sorprenent, perquè el sistema de jerarquització de les preferències de les famílies permet un elevat percentatge d'èxit en les sol·licituds, però deixa especialment molt insatisfetes les famílies que no obtenen la plaça desitjada, les quals observen, en la majoria de casos, que és l'Administració qui acaba decidint

per elles. En els darrers anys, però, l'arribada de població immigrant i la segregació urbana han accentuat la voluntat de fugir d'aquells entorns socials i educatius més problemàtics, i això amplifica la queixa derivada de la insatisfacció.

Des del Síndic s'ha demanat reiteradament a l'Administració una definició de la normativa i un major control de la inspecció de les llars d'infants, ludoteques i altres equipaments per a infants de 0-3 anys. Ha millorat el control d'uns serveis cada vegada més utilitzats?

La recent publicació de l'esperat "Decret 0-3", que regula aquest cicle educatiu i els requisits dels centres, resol només una part del problema. S'avança a assegurar unes condicions mínimes de qualitat dels centres i sobretot s'avança en les característiques que possibiliten que els centres puguin ser acreditats i autoritzats com a tals.

Queda pendent, però, el perill que la descentralització no tingui la regulació suficient i que els ajuntaments no sempre siguin curosos a l'hora de preservar la qualitat del servei.

L'altre dèficit se situa en la manca de regulació dels centres que no són escoles bressol o llars d'infants, però que proveeixen serveis d'atenció a la infància de 0 a 3 anys, tipus ludoteques que són de facto guarderies encobertes.

El Síndic s'ha preocupat també de la confrontació entre iguals, coneguda popularment com a bullying...

Aquest és un tema tan preocupant com delicat. Costa molt trobar l'equilibri just entre l'extrem de la negligència davant de fets d'agres-

sions reiterades entre iguals i l'extrem de classificar-ho tot com a bullying i recórrer a la primera ocasió a la policia o al jutjat. El Síndic, en aquest sentit, s'ha plantejat que primer cal conèixer el fenomen des d'un punt de vista quantitatiu i qualitatiu i per això, en coordinació amb l'Ararteko (Defensor del Poble del País Basc), hem encarregat estudis sobre cada realitat per permetre una certa contrastació del fenomen. El nostre enfocament fuig deliberadament del component mediàtic o espectacular del fenomen estricte de la violència, i per això l'aproximació explora els diferents climes escolars que poden propiciar una bona convivència o, al contrari, la poden trencar.

Les queixes i les problemàtiques de la infància no arriben directament dels nens i les joves sinó dels adults del seu entorn, principalment pares i educadors. Què es pot fer des del Síndic per donar també veu directa als menors?

Aquesta és una preocupació central de la institució i, personalment, un aspecte que m'interessa molt impulsar. Els infants i els adolescents s'apropen poc a la institució per desconeixement i perquè tenim una societat que no estimula suficientment la seva participació. Des del mes de setembre està en funcionament la nova web d'infants, un recurs que ens facilitarà conèixer de forma més directa les opinions dels infants i els adolescents. També visitarem centres educatius per explicar què és el Síndic i quin ús en poden fer. I estem estudiant la possibilitat de crear un Consell d'Infants, que ens permeti copsar de primera mà les preocupacions dels nens i les nenes.