

Nota de prensa – Presentación en el Pleno del Informe al Parlamento 2015
4 de mayo de 2016

El Síndic defiende los derechos de las personas más allá de la legalidad en el Pleno del Parlamento

- **Rafael Ribó ha presentado a los diputados su Informe 2015 y ha destacado que por primera vez se han superado las 10.000 quejas**
- **Subraya la defensa del derecho a la vivienda en situaciones de emergencia social**
- **Destaca que la desinformación es un motivo de queja que afecta a casi todos los ámbitos de la Administración y empresas supervisadas**
- **A pesar de que el 30% de quejas hacen referencia a temas sociales, alerta de la tendencia a normalizar y legitimar el retroceso en el ejercicio de los derechos**
- **Recibe las nuevas atribuciones como un reconocimiento a la utilidad de la institución y destaca que el 98,4% de recomendaciones son aceptadas**
- **También ha presentado el Informe del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura y ha incidido en la falta de aplicación del Protocolo de Estambul**

El síndic de greuges de Cataluña, Rafael Ribó, ha presentado este miércoles 4 de mayo ante el Pleno del Parlamento de Cataluña su Informe anual correspondiente al año 2015. El documento y un resumen de todas las resoluciones emitidas están disponibles en la web del Síndic www.sindic.cat.

En su intervención el síndic ha defendido su función en la garantía de los derechos, y ha reafirmado su compromiso con la defensa del derecho a la vivienda y al de la igualdad de género, que son dos de las leyes que el Gobierno estatal ha llevado al Tribunal Constitucional. Según el síndic, son diversas las circunstancias que desde hace años atentan contra derechos vigentes, ya sean circunstancias de carácter presupuestario, político o de seguridad, por ejemplo.

En el año 2015 por primera vez se han superado las 10.000 quejas. Más de un 30% de estas y de las actuaciones de oficio iniciadas por el Síndic a lo largo del año 2015 corresponden a temas propios de las políticas sociales. A pesar de ello, la institución alerta de la tendencia a normalizar y legitimar el retroceso en el ejercicio de los derechos, como se ha podido comprobar con el funcionamiento de determinadas líneas ferroviarias, con los déficits en el

seguimiento de casos de riesgo por parte de los servicios sociales o con el tiempo de programación de visitas médicas.

En total, la institución ha iniciado más de 23.000 actuaciones (12.278 consultas, 10.647 quejas y 205 actuaciones de oficio). Y estos son algunos de los temas que ha destacado en el Pleno.

Derecho de acceso a los suministros básicos

La electricidad, el agua y el gas concentran muchas de las quejas que las personas consumidoras formulan al Síndic, quejas que son especialmente relevantes por la condición básica y esencial de estos servicios para la vida cotidiana de las personas.

Ahora bien, más allá de las que se podrían encuadrar en el ámbito de la pobreza o la vulnerabilidad energética, muchas quejas referidas a la electricidad, el agua y el gas evidencian un notable déficit de información de la persona consumidora, extremo que puede ser interpretado desde diversos ángulos.

La desprotección en cuanto al derecho de la vivienda

La decisión del Gobierno estatal de presentar un recurso sobre la Ley 24/2015 al Tribunal Constitucional (TC) y de pedir su suspensión significa un claro atentado contra derechos básicos. Este hecho se agrava tras constatar los graves efectos de la crisis y la necesidad de actuar para paliar las claras lesiones de derechos, con actuaciones hacia la igualdad de oportunidades (como ya se venía haciendo con resultados claramente positivos).

Frente esta situación, el Síndic recomienda a los gobiernos estatales y catalán que trabajen conjuntamente y con celeridad para reconducir la situación, y propone la retirada de la suspensión; también propone estudiar cómo sería preciso extender las medidas impugnadas a todos los rincones del Estado a fin de garantizar realmente la igualdad de derechos de todos sus ciudadanos. Por último, continuará las reuniones con los agentes sociales, las entidades profesionales y financieras y las administraciones, y elevará la cuestión a los estamentos europeos.

Los recursos residenciales para el colectivo de personas mayores

En cuanto a los servicios residenciales para la tercera edad y para personas con discapacidad, el Síndic ha constatado que en las listas de espera para acceder no se garantiza un sistema de consulta que permita a las personas interesadas conocer, autónomamente, el estado de tramitación de su solicitud y la posición que ocupan en la lista de espera en cada momento.

En el caso de los servicios residenciales para gente mayor, ni siquiera existe un fichero único que recoja el estado general de las listas de espera. Tampoco hay pautas objetivas y públicas en relación con los criterios de priorización que se aplican en casos concretos.

Recomendación sobre jóvenes extutelados y adolescentes en riesgo y con fugas continuadas

El programa de la DGAIA para prestar apoyo a jóvenes tutelados y extutelados no llega a todos los jóvenes que lo necesitarían. Presentan una especial dificultad aquellos jóvenes extranjeros sin referentes familiares en Cataluña, que, tras estar poco tiempo ingresados en centros, tienen un nivel bajo de conocimiento del idioma y quedan fuera del circuito de ayuda.

También es necesario hacer referencia a adolescentes que muestran dificultades especiales para vincularse con los recursos residenciales y se escapan de éstos sin que los centros ni la DGAIA activen todas las actuaciones para localizarlos.

El Síndic ha recomendado que se pongan a disposición de todos los niños tutelados que lleguen a la mayoría de edad servicios de acompañamiento y de formación para poder garantizarles su autonomía e inclusión social cuando salen del sistema de protección. Asimismo, recomienda que se diseñe y se desarrolle un plan individualizado de transición a la vida adulta para todos los chicos y chicas tuteladas a partir de los dieciséis años.

Mejoras en la gestión de las listas de espera de salud

En cuanto a las listas de espera, la Orden SLT/101/2015 del Departamento de Salud, por la que se actualiza la relación de intervenciones quirúrgicas que tienen garantizado un plazo máximo de acceso, publicada en el mes de abril, ha supuesto un cambio en el catálogo de intervenciones: se han mantenido las cataratas, la prótesis de cadera y la prótesis de rodilla, con un plazo de acceso garantizado de ciento ochenta días; se ha recogido y rebajado el plazo de los procedimientos de cirugía cardíaca valvular y coronaria, con una espera máxima de noventa días (hasta ahora recogidos en el Real decreto 1039/2011 con una espera máxima de ciento ochenta días), y se han añadido los procedimientos oncológicos, con un plazo de acceso garantizado inferior a sesenta días en el caso de próstata y vejiga urinaria y con un plazo inferior a cuarenta cinco días en el resto de procedimientos oncológicos.

El Síndic recomienda que se reduzcan las listas de espera con la implantación de mejoras en la gestión.

Quejas por los derechos de las personas transexuales

La Ley otorga al Síndic funciones específicas relativas a la defensa de derechos y libertades en materia de no-discriminación de las personas LGTBI que puedan haber sido vulnerados por la actuación de la Administración.

Las quejas presentadas en el año 2015 hacen referencia a ámbitos muy diversos, pero es preciso enfatizar las relativas a los derechos de las personas transexuales y el acceso de las mujeres lesbianas a las técnicas de reproducción asistida.

Incidencias recurrentes en el servicio de Cercanías de RENFE

El Síndic, frente a las recurrentes incidencias y anomalías detectadas en el servicio ferroviario, pone de manifiesto la falta de inversiones, la mala gestión y la ineficacia del servicio por parte de los operadores privados y de la Administración del Estado. Rafael Ribó destaca problemas de coordinación y carencias en el servicio de información a los afectados y recuerda que se está vulnerando sistemáticamente el derecho de los consumidores a la movilidad, puesto que se trata de un servicio básico y de interés general.

Monumentos que incumplen la Ley de memoria histórica

El Síndic ha recomendado que se actualice el censo de monumentos franquistas del Memorial Democrático, puesto que, por un lado, no incluye la existencia de algunos de estos monumentos; y, por el otro, no se tiene en cuenta algunos casos en que la retirada ya se ha hecho efectiva.

Ante el incumplimiento repetido en diversos municipios catalanes de la Ley de memoria histórica (2007), que promulga la retirada de monumentos y de insignias de la dictadura franquista, el Síndic se dirigirá a todos los ayuntamientos en que constate que se conserva algún tipo de insignia o motivo de exaltación del régimen franquista para conocer si tienen previsto derribar o retirar los símbolos mencionados, tal y como dicta la Ley.

La Ley obliga a las administraciones a adoptar las medidas oportunas para que se retiren los símbolos conmemorativos de exaltación, personal o colectiva, de la insurrección militar, de la Guerra Civil y de la represión de la dictadura.

Evaluación del cumplimiento en transparencia

Durante el año 2015, el Síndic ha continuado recibiendo quejas de ciudadanos porque su solicitud de acceso a la información había sido desestimada o bien quedaba sin respuesta. A pesar de que en algunos de los casos la solicitud se había formulado antes de la entrada en vigor de las leyes de transparencia estatal y catalana, el Síndic recomendó a la Administración que las valorara de acuerdo con los parámetros de este nuevo marco normativo.

Cabe tener en cuenta que sería suficiente que el ciudadano volviera a formular su petición porque, ahora sí, de manera obligatoria, la Administración debería aplicarlo ineludiblemente.

La Ley 19/2014 no sólo regula el derecho de acceso a la información que el ciudadano pueda solicitar, sino también la obligación para las administraciones de publicar información de interés público de manera proactiva. Es destacable que la desinformación sea un motivo de queja que afecta casi todos los ámbitos de la Administración y empresas supervisadas.

El Síndic debe evaluar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y buen gobierno que la Ley 19/2014 impone a las administraciones. Tiene previsto presentar su primer informe sobre esta materia el próximo mes de julio.

Informe anual del Mecanismo Catalán de Prevención de la Tortura

Falta de conocimiento y de aplicación del Protocolo de Estambul

A partir de las visitas realizadas a los diversos espacios donde se encuentran personas privadas de libertad, 8 de las cuales han sido a centros penitenciarios, el MCPT ha evidenciado una carencia de base a la hora de efectuar las exploraciones médicas para detectar posibles malos tratos, tanto si se hacen a raíz de las denuncias de las presuntas víctimas como ante la existencia de indicios de violencia.

El desconocimiento del Protocolo de Estambul por parte de los profesionales y de las instituciones conlleva que a veces no se tengan en cuenta determinadas pautas. Por ejemplo, es relevante que los reconocimientos médicos se hagan, como regla general, en privado, y que quede registrado cualquier signo de violencia o maltrato, incluso sin denuncia expresa.

La aplicación de este Protocolo internacional, avalado por el Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos, para la investigación y documentación de la tortura es esencial para garantizar la veracidad de las denuncias frente a los órganos jurisdiccionales competentes. El MCPT ha recomendado al Departamento de Justicia y a los colegios profesionales que divulguen y hagan pedagogía sobre el protocolo mencionado y que adapten los protocolos médicos forenses a sus propuestas.