



Nota de prensa – Informe al Parlamento 2016

1 de febrero de 2017

La vulnerabilidad social, la sostenibilidad territorial y los suministros básicos centran la atención del Síndic en el año 2016

- **Más de 38.000 personas se han dirigido al Síndic en el año 2016, se han tramitado más de 18.000 quejas y se han abierto 281 actuaciones de oficio**
- **Carencias normativas y exceso de trámites impiden el ejercicio de derechos en materias sociales**
- **Las numerosas quejas sobre proyectos urbanísticos evidencian que hacen falta medidas políticas, normativas y de transparencia para preservar la sostenibilidad del territorio**
- **Rafael Ribó alerta acerca de situaciones que se pueden interpretar como atentados a la libertad de expresión y a otros derechos y libertades fundamentales**

El síndic de greuges de Cataluña, Rafael Ribó, ha entregado este miércoles 1 de febrero a la presidenta del Parlamento, Carme Forcadell, el Informe al Parlamento 2016. El documento y un resumen de todas las resoluciones emitidas están disponibles en la web del Síndic www.sindic.cat.

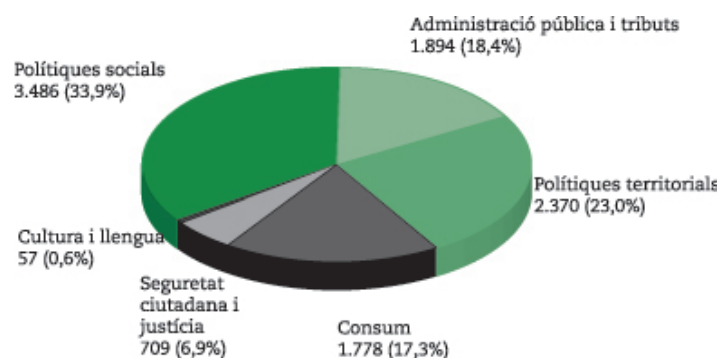
Más allá de las cifras, que este año se concretan en 38.261 personas atendidas, más de 18.000 quejas tramitadas y 281 actuaciones de oficio, este informe contiene una muestra cualitativa de los problemas y de las situaciones concretas que requieren una especial atención por parte de la Administración.

Algunos datos destacables con respecto a la eficiencia de la institución son la reducción del tiempo de resolución de las quejas, que se ha situado en 123,4 días, frente los 132,6 días del año 2015. El grado de aceptación de las resoluciones emitidas ha superado por primera vez el 99%.

También es destacable la tarea que realiza la oficina itinerante del Síndic, que en el año 2016 ha celebrado 20 años desde que se efectuó su primera salida. A lo largo de todo el año ha hecho 113 desplazamientos, que se han traducido en 1.620 visitas.

Quejas y actuaciones de oficio iniciadas por materias

	2016	
	N	%
Polítiques socials	3.486	33,9
Educació i recerca	1.081	10,5
Infància i adolescència	704	6,8
Salut	814	7,9
Serveis socials	745	7,2
Treball i pensions	91	0,9
Discriminació	51	0,5
Administració pública i tributs	1.894	18,4
Administració pública i drets	1.443	14,0
Tributs	451	4,4
Polítiques territorials	2.370	23,0
Medi ambient	824	8,0
Urbanisme, mobilitat i habitatge	1.546	15,0
Consum	1.778	17,3
Seguretat ciutadana i justícia	709	6,9
Cultura i llengua	57	0,6
Total	10.294	100



Así, más de un 33% de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas por el Síndic durante el 2016 se corresponden a temas propios de las políticas sociales. Es un porcentaje superior al del año anterior y sigue la dinámica de los últimos ejercicios, en que los derechos sociales han sido los principales protagonistas de las actuaciones del Síndic.

En este sentido, el Síndic ha detectado que, a pesar de que en términos macroeconómicos parece que Cataluña está saliendo de la crisis económica de los últimos años, muchas familias continúan encontrándose en situaciones vulnerables, hecho que requiere el compromiso por parte de las autoridades de priorizar las políticas sociales que afectan a los servicios sociales, a la salud y a la educación pública o al acceso a la vivienda, entre otros.

El Informe 2016 también pone en evidencia cómo la falta de ciertas regulaciones y normativas y la excesiva exigencia de trámites impiden el completo ejercicio de derechos en la mayoría de materias.

El Síndic ha recomendado, por ejemplo, que se simplifiquen los procesos de acceso a las ayudas por pobreza energética, a la renta mínima de inserción y a las ayudas de la ley de dependencia. Las dificultades y el desconocimiento sobre procedimiento administrativo también afectan al cumplimiento de derechos en temas de participación ciudadana sobre proyectos públicos o a la hora de acceder a una vivienda social.

Vulnerabilidad social

Es necesario disponer de los instrumentos legales que garanticen el derecho real a una segunda oportunidad y una respuesta adecuada a las situaciones de emergencia social

Frente la decisión del Gobierno del Estado de interponer un recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos de la Ley 24/2015, de 29

de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, el Síndic inició una actuación de oficio.

Dada la situación actual, el Síndic reitera la necesidad de disponer de los instrumentos legales que permitan garantizar, por un lado, el derecho de las personas sobreendeudadas a una segunda oportunidad, real y efectiva; y, del otro, una respuesta inmediata y transversal frente a una situación de emergencia social y económica en materia de vivienda, que, necesariamente, debería comprender el realojamiento de las personas afectadas, su acompañamiento social y la necesidad de promover su reinserción laboral.

Es necesario reconsiderar la necesidad de disponer de una cuenta bancaria para cobrar la prestación de la renta mínima de inserción

Este año, entre otras cuestiones, se ha planteado la necesidad de una cuenta bancaria como único medio para cobrar la prestación económica de la renta mínima de inserción. La normativa reguladora de esta prestación no contiene ninguna previsión específica en cuanto al medio de pago.

Dado que la renta mínima de inserción es una prestación destinada a personas y familias que no disponen de otros recursos, y que por definición está dirigida a cubrir necesidades básicas, el coste que puede representar el mantenimiento de una cuenta bancaria puede resultar poco conveniente.

Por tanto, no se debería impedir que las personas beneficiarias optaran por otras formas de pago diferente a la transferencia bancaria y, si es necesario, se deberían emprender las modificaciones normativas adecuadas para hacerlo posible.

Vulnerabilidad en temas de infancia

En el año 2016 se han abierto 131 actuaciones de oficio relacionadas con la infancia y la adolescencia, incluidas las de educación. Algunas de estas actuaciones se han destacado por la gravedad de los hechos analizados, como por ejemplo la actuación para investigar los abusos sexuales a raíz del caso Maristas.

En los últimos meses las quejas recibidas por el Síndic y las actuaciones desarrolladas se han centrado en las condiciones en que se produce la atención de los niños migrantes no acompañados en los centros de acogida.

También se ha estudiado la problemática del acoso escolar, la discriminación y la violencia que a veces afecta a adolescentes LGTB en las escuelas e institutos, la difícil detección de estas situaciones, y los efectos y el sufrimiento que producen en chicos y chicas.

El Síndic también ha liderado la lucha contra la segregación escolar, y durante el año 2016 ha presentado en el Parlamento dos informes que constatan que el fenómeno erosiona el principio de equidad. Esta tarea ha culminado en 2017 con un abordaje conjunto entre el Síndic, el Departamento, el Parlamento y la comunidad educativa para implementar medidas para hacerle frente.

Se triplican las quejas por discriminación

Las quejas sobre posibles discriminaciones, a pesar de que continúan siendo poco significativas cuantitativamente hablando, se han triplicado de un año al otro (de 14 a 51). Este hecho ciertamente no se puede atribuir a un empeoramiento de la situación respecto a otros ejercicios, sino a un mayor

conocimiento por parte de la sociedad civil del Síndic como institución garante de la igualdad de derechos.

En el ámbito de la igualdad de género, por su lado, el Síndic ha tramitado quejas relativas al comportamiento de las entidades privadas, además de las administraciones.

Sostenibilidad territorial

Es preciso garantizar el derecho al descanso

La intervención del Síndic con la tramitación de las quejas ha contribuido activamente a esta mejora. No obstante, aún se detectan carencias y existe un amplio margen para llevar a cabo actuaciones de adecuación a la normativa acústica, puesto que, si bien ha disminuido una tipología de quejas en esta materia, han aumentado las quejas que tienen que ver con el ruido provocado por el ocio nocturno, objeto de un informe monográfico.

Entre otros, la principal recomendación del informe es que el derecho de los vecinos al descanso y a vivir sin ruidos excesivos y molestias intolerables debe ser el eje conductor de las políticas públicas y de las actuaciones de las administraciones en el ámbito del ocio y el turismo.

El exceso de purines conlleva una degradación del medio ambiente en cuanto al estado de los acuíferos y de las fuentes

La contaminación de las aguas por un exceso de nitratos provenientes de los purines es ciertamente un problema complejo. En el marco de un informe al Parlamento, el Síndic ha formulado algunas recomendaciones como por ejemplo aplicar una moratoria en el otorgamiento de autorizaciones para la instalación de nuevas granjas del sector porcino en las comarcas saturadas por nitratos, si en el plazo de seis meses no se aprueba la nueva regulación.

También ha sugerido que se redacte un programa de actuación en el que participen el sector y las administraciones afectadas, con el objetivo de recuperar los acuíferos contaminados.

Es urgente la creación del marco jurídico adecuado para que los ayuntamientos regularicen las urbanizaciones que aún no han sido recepcionadas

Uno de los motivos de queja que plantean las personas que viven en urbanizaciones no recepcionadas es la imposibilidad de acceder a un contrato definitivo de electricidad si no se canaliza la red de suministro en el sector. Este es, tan sólo, uno de los problemas que presentan las urbanizaciones no recepcionadas.

La Administración de la Generalitat debe tener presente que en los conflictos que se producen en las urbanizaciones con déficits urbanísticos y sin recepcionar es imprescindible agilizar las medidas que faciliten la solución y dotar a los ayuntamientos del marco jurídico adecuado para que puedan abordar la regularización de estos sectores.

La Administración debe garantizar la transparencia en los procesos de planeamiento urbanístico

Cuando se trata de la tramitación de planes directores urbanísticos, se deben reforzar la transparencia y la participación, tanto de las administraciones locales afectadas como de los particulares.

Se debe tener en cuenta que estas figuras de planeamiento tienen como objeto facilitar la implantación urbanística de las políticas territoriales supramunicipales. La ordenación que contienen es aplicable directamente sin necesidad de desarrollo posterior. En este sentido, es obvio que tiene implicaciones en materia ambiental, de calidad de vida, de paisaje, de recursos, de seguridad y en el patrimonio colectivo y particular.

A pesar de esto, no están previstos canales de colaboración como el programa de participación ciudadana ni los consejos asesores para los planes de ordenación urbana municipal. Por este motivo, la Administración de la Generalitat debe ser especialmente cuidadosa en informar exhaustivamente, permitir la aportación de sugerencias y propuestas, valorarlas suficientemente y, si cabe, crear comisiones de seguimiento formadas por técnicos, asociaciones, entidades y representantes de las administraciones afectadas.

Es necesario revisar la legislación para proteger espacios naturales

A raíz de una actuación sobre los trabajos pendientes de pavimentación y de acondicionamiento de una pista en el parque del Montseny, que completarían la segunda fase del plan impulsado por el Ayuntamiento del Montseny para conectar las carreteras BV-5301 y BV-5114, el Síndic ha recomendado que se abra un debate en sede parlamentaria sobre la protección real de los espacios naturales por la normativa vigente.

Para conseguir una mayor garantía de protección de los espacios especialmente protegidos y que son patrimonio de todos, el Parlamento de Cataluña debería revisar la legislación sobre parques naturales y espacios protegidos en la línea de que sea el Gobierno de la Generalitat o, en todo caso, el órgano gestor del espacio protegido quien en último término autorice y ejecute los proyectos que afecten directamente al espacio protegido.

En esta misma línea, se han recibido quejas sobre las obras de explanación y tala de pinos en el término municipal de Pals.

Es preciso dar prioridad a la rehabilitación de los barrios más vulnerables

La falta de recursos de las administraciones públicas y de los particulares durante estos años de crisis económica y financiera ha ido en detrimento de las actuaciones de conservación, mantenimiento y mejora de las ciudades, hecho que ha tenido el consiguiente reflejo en el deterioro del entorno.

En un contexto de recuperación económica, las administraciones deben concentrar esfuerzos en las actuaciones de rehabilitación, regeneración y renovación urbana, e intervenir para garantizar la calidad de vida y el bienestar social mediante un entorno adecuado. Las actuaciones de recuperación y mejora deben ser especialmente intensas en los ámbitos urbanos más degradados, obsoletos o vulnerables.

Un millar de quejas de la Plataforma Trens Dignes Terres de l'Ebre-Priorat

La Plataforma Trens Dignes Terres de l'Ebre-Priorat planteó cerca de un millar de quejas que reclamaban mejoras en los servicios regionales (líneas R15 y R16) de las Terres de l'Ebre - Priorat.

Las quejas pedían una rebaja de tarifas, que se implementó en enero del 2016, y una mejora de frecuencias, que se ha traducido en la inclusión, desde el 6 de septiembre de 2016, de un nuevo tren en la R16 que sale de Tortosa a las 20.57 horas y llega a la estación de Francia de Barcelona a las 23.50 horas.

Así mismo, desde el 12 de noviembre de 2016 ocho servicios de trenes Euromed tienen parada en la estación de l'Aldea.

Suministros básicos

Propuesta de actuaciones para garantizar los suministros a las personas vulnerables

La participación y las aportaciones a una jornada convocada por el Síndic sobre suministros básicos pusieron de relieve la necesidad de encontrar soluciones y el alto grado de implicación de las partes. Algunas de estas consideraciones fueron que falta una definición legal de *consumidor vulnerable*, que debería tener en cuenta parámetros de consumo, vivienda e indicadores sociales, y que las empresas deben coordinarse con los servicios sociales, aplicar tarifas sociales e informar de consumos anómalos.

Bono social para el gas butano

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Conocimiento que incluya en el guión de trabajo del grupo de trabajo creado especialmente para establecer un precio social para el gas butano la propuesta de un bono social al cual puedan acogerse los consumidores en situación de vulnerabilidad.

También ha pedido a la Secretaría de Empresa y Competitividad que le informe acerca de los trabajos desarrollados y la propuesta que debe presentar a principios de 2017 en relación al establecimiento de un bono social para el gas butano. Por último ha solicitado al Defensor del Pueblo que reanude las actuaciones iniciadas a petición del Síndic de Greuges frente la Dirección General de Política Energética y Minas para establecer un bono social para el gas butano dirigido a los consumidores en situación de vulnerabilidad.

Reducción del IVA de los servicios funerarios

En cuanto al sector de servicios funerarios, el Síndic ha propuesto a las administraciones públicas que se emprenda una modificación legislativa que rebaje el IVA de los servicios funerarios al tipo reducido.

La propuesta de establecer un servicio funerario básico a un precio cerrado y el fomento de la mediación y el arbitraje para resolver conflictos con las personas usuarias también son elementos que cabe destacar en la línea de trabajo conjunto que el Síndic y las empresas del sector se han comprometido a emprender conjuntamente, con el objetivo de permitir una mejor garantía

de los derechos de las personas, en especial de los colectivos que el legislador ha considerado de protección especial por su vulnerabilidad.

Reuniones interadministrativas sobre el fenómeno del "top manta"

El Síndic, a partir de un informe sobre la situación de la venta ambulante ilegal, ha organizado encuentros interadministrativos en que han participado diversos ayuntamientos. En el marco de estos encuentros se destacó que hace falta la intervención coordinada de la Administración tributaria y de las fuerzas de seguridad de la Generalitat y estatales. El Síndic, que ha recomendado acciones tajantes, quiere facilitar al máximo la búsqueda de soluciones coordinadas por parte de las administraciones y, por esta razón, se hizo un énfasis especial en la importancia de las campañas de sensibilización hacia a los consumidores, en la línea de una de las propuestas que incluye el informe presentado.

Expresiones democráticas

En el mes de julio de 2016 se cumplieron 80 años del inicio de la Guerra Civil española, una efeméride que ha servido para reactivar las políticas de memoria democrática que habían ido languideciendo en los últimos años. El Síndic ha abierto una actuación de oficio que, haciéndose eco del informe del relator especial de la ONU sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no-repetición, pide, tanto al Gobierno catalán como al español, políticas públicas y medidas concretas de verdad y reparación, como la nulidad de las sentencias adoptadas en violación de los principios fundamentales de derecho y del proceso debido o la retirada de símbolos y monumentos de exaltación del régimen franquista en la geografía catalana.

En este punto, se debe valorar positivamente la iniciativa de tres departamentos de la Generalitat de poner en marcha un programa en materia de identificación genética de restos de personas desaparecidas durante la Guerra Civil y el franquismo. No se ha recibido, en cambio, respuesta del Ministerio de Justicia, al cual igualmente se dirigirán las sugerencias que el Síndic crea adecuadas. De todas estas actuaciones, se informará a la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la ONU.

Algunos cambios legislativos adoptados en el año 2015 a escala del Estado, como la ley orgánica de seguridad ciudadana o la reforma de la ley orgánica del Tribunal Constitucional, han generado durante el año 2016 situaciones que pueden ser interpretadas como atentados a la libertad de expresión y a otros derechos y libertades fundamentales y el incumplimiento de mandatos europeos que afectan a libertades y derechos sociales.

Muchos de estos casos se han concentrado en Cataluña y respecto de instituciones catalanas, razón por la que el Síndic está culminando un estudio sobre los estándares europeos en materia de derechos y libertades que permitirá determinar si la situación en nuestro país se puede calificar como regresiva en esta materia. Una preocupación que no se circunscribe a Cataluña o España, sino que tiene alcance europeo, razón por la que centrará los análisis del seminario internacional convocado por el Síndic que se celebrará en Barcelona en el mes de abril de 2017.