



Derechos de proximidad:

ideas para el
fortalecimiento
de las defensorías
locales de
derechos humanos
en Catalunya



Derechos de proximidad: ideas para el fortalecimiento de las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya

Autoría: Karlos Castilla, Luz Muñoz y Anna Palacios

Fecha: Mayo 2022

Edición:

Institut de Drets Humans de Catalunya
Carrer Avinyó 44, 2n. 08002 Barcelona
08018 Barcelona
www.idhc.org

Diseño y maquetación: nadiusanmartin.com



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No-Comercial 4.0 Internacional. Se puede copiar, distribuir, comunicar públicamente, traducir y modificar, siempre que sea para fines no comerciales y se reconozca su autoría.



Institut de Drets
Humans de Catalunya



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Dret

Con la colaboración de:



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

Con el apoyo financiero de:



Agència Catalana
de Cooperació
al Desenvolupament



Generalitat
de Catalunya



Ajuntament
de Barcelona

ÍNDICE

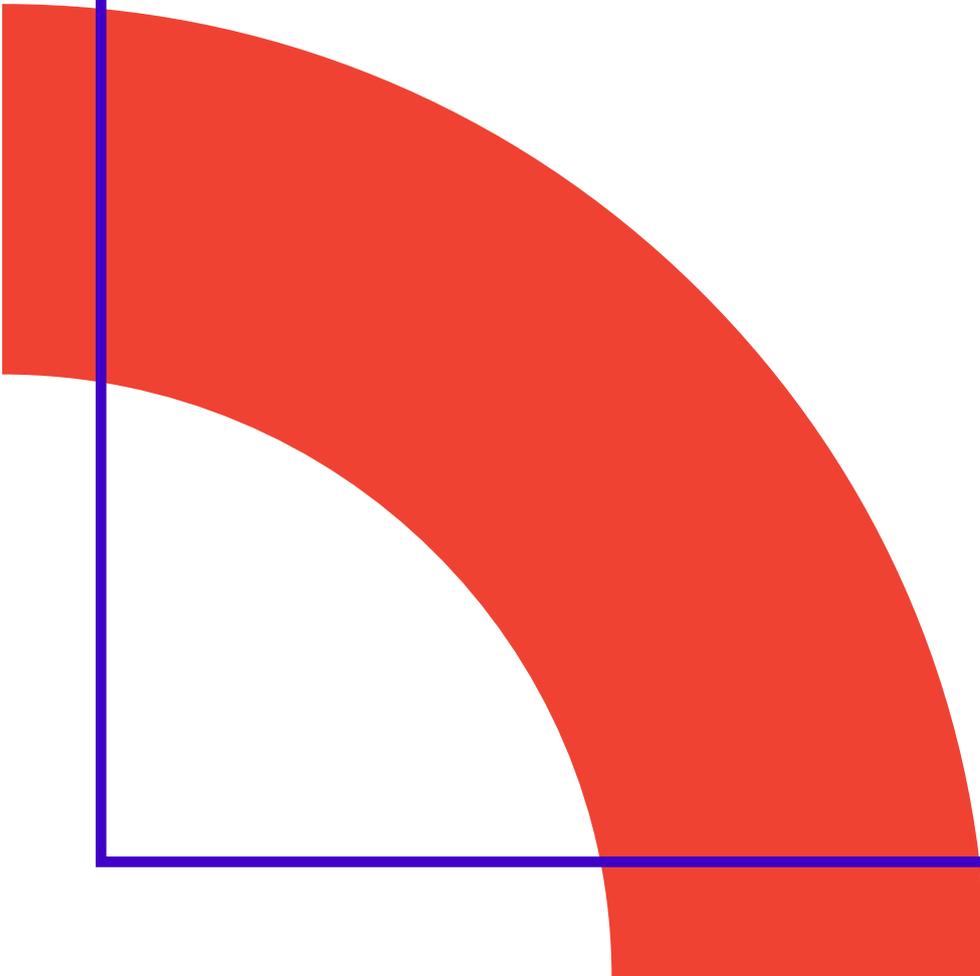
1. Introducción	7
2. Origen y desarrollo de la Defensoría Local de Derechos Humanos	11
3. Diseño legal de creación, organización y funcionamiento de la Defensoría Local de Derechos Humanos	19
3.1. Marco normativo aplicable	20
3.2. Funciones	30
3.3. Requisitos para ocupar el cargo	34
3.4. Procedimiento de elección de la persona titular	37
4. ¿Con qué recursos cuentan las defensorías locales de derechos humanos?	41
4.1. Características y perfil del defensor o la defensora	42
a. Talante y perfil político	42
b. Conocimiento y formación	43
c. Edad y género	45
d. Retribución	45
4.2. Recursos humanos y materiales	47
a. Composición de los equipos de trabajo	47
b. Formación y conocimientos de los equipos de trabajo	48
c. Oficina y equipamientos	49
d. Presupuesto	51
5. ¿Cómo se difunde y en qué medida son conocidas las defensorías locales de derechos humanos y sus funciones?	53
a. El conocimiento de las defensorías por parte de la ciudadanía, las entidades sociales y las autoridades municipales	56
b. Factores que explican el desconocimiento de la institución y sus funciones	58

ÍNDICE

6. ¿Cómo actúan las defensorías locales de derechos humanos?	60
6.1. La gestión de la información sobre las personas usuarias y la tramitación de los casos	61
a. Recogida y uso de datos sobre las personas usuarias	61
b. Gestión interna de los expedientes	62
6.2. Las formas de abordar los casos y sus resultados	64
a. Número y tipos de expedientes e intervenciones	64
b. Procedimientos de intervención	66
c. Uso de la normativa aplicable por parte de las defensorías	69
d. Duración de la tramitación de los expedientes	72
e. Respuestas de la Administración municipal a las propuestas de las defensorías	74
f. Seguimiento y evaluación de los casos y el impacto de la intervención de la defensoría	76
6.3. La relación de las defensorías con las autoridades municipales	77
7. ¿Qué contienen y cómo se usan las memorias anuales de las defensorías locales de derechos humanos?	80
7.1. Requisitos formales de las memorias	81
7.2. Contenidos y uso de las memorias	82
8. ¿Cómo son valoradas de las defensorías locales de derechos humanos?	86
9. Conclusiones y recomendaciones	90
10. Bibliografía	98

ANEXOS

ANEXO I. Relación de personas entrevistadas	101
ANEXO II. Grupos Focales	106
ANEXO III. Análisis jurídico	107



TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.	Defensorías locales formalmente existentes a 04/2022	14
Tabla 2.	Ámbitos de conocimientos deseables en el equipo	49
Tabla 3.	Canales de difusión de las defensorías locales de derechos humanos	55
Tabla 4.	Uso de normativas y otras herramientas por parte de las defensorías	71

Gráfico 1.	Requisitos para ocupar el cargo	24
Gráfico 2.	Procedimiento de elección	25
Gráfico 3.	Nombramiento	25
Gráfico 4.	Duración del cargo	26
Gráfico 5.	Causas de cese del cargo	27
Gráfico 6.	Funciones de la defensoría	27
Gráfico 7.	Nivel de estudios del defensor o la defensora	44
Gráfico 8.	Retribución del defensor o la defensora en relación al tamaño de los municipios	46
Gráfico 9.	Personal de las defensorías	47
Gráfico 10.	Ubicación de las oficinas de las defensorías	50
Gráfico 11.	Presupuesto de las defensorías	51
Gráfico 12.	Herramientas o programas usados para la gestión de los expedientes	63
Gráfico 13.	Número de quejas recibidas en función del tamaño del municipio	64
Gráfico 14.	Número de consultas en función del tamaño del municipio	65
Gráfico 15.	Procedimientos de intervención de las defensorías	67
Gráfico 16.	El uso del asesoramiento	68
Gráfico 17.	El uso de la actuación de oficio	69
Gráfico 18.	Tiempo medio de resolución de expedientes	73
Gráfico 19.	Respuestas de los ayuntamientos a las propuestas de las defensorías (%)	75
Gráfico 20.	Contenidos de las memorias anuales de las defensorías	83
Gráfico 21.	Clasificación de los casos en las memorias anuales de las defensorías	84

1

Introducción

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Esta investigación tiene como principal objetivo contribuir a mejorar la protección de los derechos humanos en los municipios mediante el fortalecimiento de las defensorías locales de derechos humanos¹ como mecanismo de garantía de los derechos humanos de proximidad. Para ello, se ha analizado el funcionamiento de estas instituciones municipales en el contexto de Catalunya, donde su presencia ha cobrado una relevancia cada vez mayor en las últimas dos décadas. Se ha buscado identificar tanto debilidades como fortalezas y buenas prácticas, con el fin de que el diagnóstico realizado sea la base de medidas orientadas a incrementar el potencial de transformación social de las defensorías.

La propuesta de investigación surgió a partir de dos antecedentes. Por una parte, es el resultado de la trayectoria de colaboración del Institut de Drets Humans de Catalunya (en adelante IDHC) con el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals (en adelante, FòrumSD), colaboración que cuenta ya con años de historia y que hasta la fecha se había concretado especialmente en la organización de actividades de formación. En el año 2020, las dos entidades firmaron un convenio general de colaboración y una de sus primeras concreciones fue el diseño de esta investigación, que unos meses después recibió el apoyo financiero de la Agencia Catalana de Cooperación para el Desarrollo (en adelante, ACCD) de la Generalitat de Catalunya y del Ayuntamiento de Barcelona.

Por otra parte, la investigación es también consecuencia de años de trabajo en el fortalecimiento de la regulación, la protección y la garantía de los derechos humanos a nivel local. El IDHC ha participado en la elaboración de instrumentos normativos y ha colaborado tanto con defensorías locales de derechos humanos a través de la formación y el asesoramiento, como con el Síndic de Greuges de Catalunya en múltiples acciones, de entre las que podemos destacar el establecimiento de la Estructura de Derechos Humanos de Catalunya. En un contexto de creciente conciencia por parte de las ciudades de su rol en la promoción, protección y garantía de los derechos humanos, y especialmente en un momento en que se estaban sufriendo las peores consecuencias de la pandemia de la COVID-19, pareció no solo oportuno sino también necesario analizar la contribución de las defensorías a la realización de los derechos humanos y cómo incrementarla.

La investigación ha sido realizada por miembros del IDHC y del Grupo de Investigación Q-Dem (*Qualitat per la Democràcia*) de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona (UB), con el apoyo y las orientaciones del FòrumSD. Se ha utilizado una **metodología** cualitativa fundamentada en una estrategia de triangulación y recopilación de datos. La triangulación de técnicas de investigación ha tenido el objetivo de obtener datos y cifras acompañados de la información y valoración de dichos datos por las personas que conocen más directamente a estas instituciones.

La investigación se ha desarrollado en tres etapas. En primer lugar, se ha llevado a cabo una encuesta con 36 preguntas, organizadas en cinco temáticas: 1) perfil del municipio de la defensoría

1 En este documento, cuando hablamos de “Defensoría Local de Derechos Humanos” o en plural de “defensorías” o “defensorías locales de derechos humanos” nos referimos también a las *sindicatures de greuges municipals*, defensorías de la ciudadanía y demás denominaciones existentes en Catalunya, que veremos en el apartado 2.

ría; 2) perfil de la defensoría; 3) perfil del equipo humano; 4) perfil de las actuaciones y 5) perfil de difusión de la figura. En abril de 2021, fueron invitadas a participar en la encuesta las defensorías de Catalunya que forman parte del FórumSD, junto con las de Palma de Mallorca, de Menorca y de Vitoria (43 en total). No obstante, en la investigación se han analizado únicamente los datos de las defensorías catalanas, al estar centrado este estudio en el contexto catalán. La tasa de respuesta fue del 80%. Como se puede apreciar a lo largo del documento, existe una variación en el índice de respuesta de cada pregunta, habiendo algunas preguntas en las que la tasa de respuesta baja a 67%.

En segundo lugar, se han realizado entrevistas en profundidad en 15 municipios de Catalunya, escogidos entre los mismos participantes en la encuesta. Se ha hecho un muestreo razonado que ha permitido conseguir una representación de la diversidad de las defensorías de acuerdo con los siguientes criterios: población del municipio; año de creación; años de experiencia de la persona titular; el presupuesto anual del que disponen; recursos humanos y, finalmente, la inclusión de su regulación en el Reglamento Orgánico Municipal (ROM). En total se realizaron 63 entrevistas en profundidad (algunas de ellas grupales), de las cuales 15 a las personas responsables de las defensorías (en ocasiones, acompañadas de miembros de su equipo) de la muestra y 48 entrevistas a miembros del gobierno local, portavoces de la oposición municipal, personas usuarias y entidades sociales de los mismos municipios (en el Anexo 1 se detallan los municipios, las personas participantes en las entrevistas, sus cargos y entidades a las que pertenecen). Las entrevistas se llevaron a cabo siguiendo un cuestionario cerrado entre julio de 2021 y enero de 2022. El objetivo de las entrevistas ha sido conocer la opinión y experiencia de las personas entrevistadas en relación a los alcances y las limitaciones de la normativa sobre las defensorías, la forma de elección de las defensoras y defensores, la formación de las personas que trabajan y los recursos de las defensorías, las relaciones con las autoridades, las funciones que cumplen, el funcionamiento y sus retos.

En tercer lugar, se llevaron a cabo tres grupos focales centrados en los temas que las entrevistas mostraban como déficits y retos, entre febrero y marzo de 2022 (ver Anexo 2). En concreto, las temáticas analizadas fueron la regulación de las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya; la definición de las funciones y la difusión de la tarea de las defensorías. En estos grupos focales participaron entre cinco y siete personas, entre las cuales se encontraban personal de las defensorías, así como sus titulares. Se ha buscado que participen personas de defensorías que no habían sido escuchadas previamente de forma individual en las entrevistas, junto con algunas que sí habían participado, con el objetivo de diversificar los puntos de vista sobre los temas tratados. La combinación de diferentes perfiles de defensorías, algunas con más recorrido que otras de acuerdo con su fecha de creación, así como la combinación de personas de diferente género y edad, pero que comparten la experiencia del día al día en una defensoría, ha permitido generar conversaciones ricas y densas sobre los temas planteados.

Además del trabajo de campo, se ha llevado a cabo una investigación documental de fuentes primarias. En primer lugar, se ha revisado y sistematizado la información de las memorias anuales de los 15 municipios estudiados en profundidad, en la mayoría de casos correspondían al 2020 y, en algunos, al 2019. Adicionalmente, para la elaboración del Anexo 3, que sirvió de base para el análisis de los aspectos jurídicos, se ha realizado una revisión documental de los 275 reglamen-

tos orgánicos municipales vigentes, así como de los reglamentos específicos de las defensorías que no están incluidos en los reglamentos orgánicos. Todas las normas fueron consultadas en el Buscador de Información y Documentación Oficiales (CIDO) de la Diputación de Barcelona, entre marzo y abril de 2022.

Cabe precisar dos cuestiones. Por una parte, los gráficos y las tablas han sido elaborados a partir de los datos recabados en la encuesta y en la investigación documental de las fuentes mencionadas. Por otra, con frecuencia se cruzan los datos obtenidos en la encuesta y las entrevistas con los tamaños de los municipios en que se encuentran las defensorías concernidas. En la clasificación de los municipios por tamaño, se han usado en el texto tres categorías: los considerados pequeños, que incluyen los municipios de hasta 20.000 habitantes; los medianos, de hasta 100.000, y los grandes, referidos a municipios de más de 100.000 habitantes.

Los resultados de la investigación que se presentan a continuación se han estructurado de la siguiente forma. En el segundo apartado hacemos una contextualización histórica del surgimiento y el desarrollo de la institución en Catalunya. En el tercero describimos y analizamos la fundamentación jurídica de las defensorías y también estudiamos en profundidad el conjunto de problemáticas que tiene la normativa a nivel municipal. En el cuarto describimos los principales elementos relativos a los medios con los que cuentan las defensorías, fijándonos en diversos aspectos de la figura del defensor o la defensora (requisitos y características de “personalidad”, formación y trayectoria profesional, edad y género y tipos de retribución) y en los recursos humanos y materiales con que cuentan. En el quinto nos centramos en las distintas herramientas que las defensorías usan para difundir tanto su existencia como sus funciones y actividad y analizamos en qué medida son o no conocidas por la ciudadanía, las entidades sociales y el personal del ayuntamiento. En el sexto apartado analizamos cómo actúan las defensorías, fijándonos tanto en aspectos de organización y gestión interna como en los procedimientos que usan, el tipo de expedientes que tratan, su número y la duración de tramitación, así como las respuestas que obtienen por parte del ayuntamiento. En el séptimo nos centramos en la memoria anual, los requisitos que deben cumplir y sus contenidos. Por último, en el octavo recogemos las valoraciones que las defensorías, entidades y representantes del gobierno y de la oposición municipal hacen de la institución. El documento se cierra con las conclusiones y recomendaciones que se han ido apuntando a lo largo del documento.

Esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de diversas instituciones que han convalidado en este proyecto, la ACCD y el Ayuntamiento de Barcelona. Ni tampoco sin el tiempo que muy generosamente nos han dedicado las personas que han participado en las entrevistas en profundidad y en los grupos focales, a quienes queremos agradecer muy especialmente el habernos facilitado la realización de este trabajo. Finalmente, también agradecemos la colaboración del Sr. Iván Olmedo quien desde la Facultad de Derecho de la UB ha colaborado en la recopilación de información documental y en la transcripción de los datos del trabajo de campo.

2

Origen y desarrollo de la Defensoría Local de Derechos Humanos

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Algunos historiadores del Derecho (Rius, 1995) consideran que la *Sindicatura de Greuges en Catalunya* puede encontrar sus antecedentes, por una parte, en la época medieval con las denominadas Asambleas de Paz y Tregua, por las cuales se instituyó un sistema de control de los excesos de las autoridades y, por otra, a finales de la Edad Media con los *provisors de greuges* que, institucionalizados por el rey Martín el Humano en 1409, eran los responsables de desarrollar de manera colegiada un procedimiento de satisfacción de agravios derivados de actos del rey.

No obstante, por las características, naturaleza y desarrollo de creación legislativa de la institución, lo común es establecer sus raíces en la figura sueca del *ombudsman*², creada en 1809 como un comisionado parlamentario encargado de recibir las quejas de la ciudadanía sobre la actuación incorrecta de la administración y para tratar de rectificar esta actuación e informar al Parlamento. Figura que se fue replicando casi de manera idéntica primero en los países nórdicos (Finlandia 1919, Dinamarca 1953), para después extenderse progresivamente a muchos países democráticos en casi todas las regiones del mundo.

En el Estado español se puede considerar la incorporación formal de la figura del *ombudsman* en 1978 con su inclusión en el texto de la Constitución, aunque se hace con una diferencia importante respecto a la figura original, ya que por primera vez se le dio la facultad de defender los derechos fundamentales de la ciudadanía. Característica que se ha replicado en muchos otros países y, obviamente, en todas las instituciones análogas dentro del Estado español a nivel autonómico y municipal.

En Catalunya, bajo el nombre de Síndic de Greuges, se incluyó en el artículo 35 de la Ley Orgánica 4/1979, de 18 de diciembre, del Estatuto de Autonomía de Catalunya (en adelante, Estatut). Tiene como facultad esencial la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía, pudiendo supervisar las actividades de la administración de la Generalitat para cumplir con su misión.

En 2006, con la aprobación de un nuevo Estatut, se regula de manera más amplia en los artículos 78 y 79, confiriéndole más competencias al no solo supervisar, con carácter exclusivo, la actividad de la Administración de la Generalitat, sino también la de los organismos públicos o privados vinculados o dependientes, la actividad de las empresas privadas que gestionan intereses públicos o cuyas actividades son de interés general o universal. Además, por primera vez, en el Estatut se reconoce la existencia de "defensores locales de la ciudadanía y otras figuras análogas creadas en el ámbito público y el privado". Aunque no se detalla nada más respecto a estas figuras y, en realidad, no podía hacerse de otra manera ya que en el año 2002 se introduce en el ámbito municipal la figura del defensor o la defensora en la séptima modificación de la Ley 8/1987, de 15 de abril, Municipal y de Régimen Local de Catalunya (en adelante, la Ley).

2 *Ombudsman* literalmente quiere decir "el hombre que hace los trámites" o "responsable de proteger los derechos".

Con lo que en un sentido jurídico formal, la *Sindicatura Municipal de Greuges* se crea con ese nombre en Catalunya en el año 2002, cuatro años antes de su inclusión en el Estatut. Se concibe como un órgano que puede complementar la organización municipal y cuya función es defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas del municipio, para lo que puede supervisar las actividades de la Administración municipal.

Si se observa con atención, existe un desfase entre la denominación que se da en el Estatut y la que se da en la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya, a pesar de que se podría considerar incluida la sindicatura municipal bajo la idea de “otras figuras análogas” que establece el Estatut³. Así, el Estatut (2006) no utiliza la denominación que previamente se le había dado a la institución en la Ley (2002), ni la Ley se modificó para hacerla compatible con la nueva denominación del Estatut.

En cualquier caso, sea como Sindicatura de Greuges o como Defensoría de la Ciudadanía, la institución municipal que tiene como función principal la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía frente a la Administración municipal, cuenta con cobertura legal en Catalunya desde 2002⁴, siendo reforzada en el máximo nivel normativo autonómico (Estatut) en 2006.

Es importante tener esto en cuenta porque todas las instituciones que con esos o similares fines se crearon antes de esas fechas, formalmente no tenían una cobertura legal sólida, ni un reconocimiento normativo más allá del ámbito municipal concreto en donde se creó. Eso ocurre con las primeras iniciativas que se tienen registradas (Martínez & Prieto, 2014) en los ayuntamientos de Amposta (1987), Santa Coloma de Gramanet (1988) y Lleida (1990). También en los municipios de Gavà (1991); Vilafranca del Penedès (1993); l'Escala (1995); Granollers (1997); Girona, Badalona y Barcelona (1999); Rubí, Vilanova i la Geltrú, Manlleu, Mataró y Sant Boi (2000); Igualada y Reus (2001).

Veinte años después del reconocimiento legal de las *defensorías locales de derechos humanos* en Catalunya, formalmente existen en 76 municipios⁵, al estar vigente un reglamento que regula su

3 Ante esa confusión terminológica de denominación (Vaquer Caballerí, 2003), en esta investigación proponemos que a todas se les conozca con el término amplio e inclusivo de “defensorías locales de derechos humanos”.

4 Aunque para efectos legales la norma que se tiene en cuenta es el Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya.

5 Normas vigentes encontradas y consultadas en los meses de marzo y abril de 2022 en el *Cercador d'Informació i Documentació Oficials* (CIDO). Disponible en: <https://cido.diba.cat/legislacio>

existencia (55 posteriores a su reconocimiento legal en 2002⁶, 21 anteriores). Estas tienen denominaciones variables a partir de lo antes señalado como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1 - Defensorías locales formalmente existentes a 04/2022

DENOMINACIÓN Y MUNICIPIO	Año de creación*
Sindicatura de Greuges de Lleida	1990
Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà	1991 /2003
Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès	1993
Sindicatura de Greuges de L'Escala	1995
Defensa de la Ciutadania de Badalona	1999
Sindicatura de Greuges de Barcelona	1999
Defensoria de la Ciutadania de Girona	1999
Defensoria del Ciutadà de Castelldefels	1999
Sindicatura de Greuges de Manlleu	2000
Defensoria del Ciutadà de Mataró	2000
Sindicatura de Greuges de Rubí	2000
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2000

⁶ Si se cumpliera con lo que establece la Disposición transitoria primera del Reglamento Orgánico Municipal (ROM) de Berga en la que se dispone que dentro del año siguiente a su aprobación (2018) se debía crear la Sindicatura y su Reglamento, actualmente se tendría una más. De forma similar ocurre en el Municipio de la Garriga, en el que el artículo 121 del ROM (2019) ordena crear el Reglamento e institución, aunque en este caso no establece plazo para que se cumpla. Situación similar de posible creación y regulación existe en el Municipio de Sant Quirze del Vallès y el artículo 10.3 de su ROM (2017); en el Municipio de Santa María de Martorelles y el artículo 84 de su ROM (2022); en el Municipio de Caldes de Montbui y el artículo 113 de su ROM (2009); en el Municipio de Badia del Vallès y el artículo 93 de su ROM (2021); en el Municipio de Cassà de la Selva y el artículo 2.4 de su ROM (2019); en el Municipio de Valls y el título séptimo de su ROM (2019); en el Municipio de Canet de Mar y el artículo 10 de su ROM (2003); en el Municipio de Roses y el artículo 6.3 de su ROM (2004); en el Municipio de Cànoves y Samalús y el artículo 4.4 de su ROM (2009); en el Municipio de Bigues i Riells y el artículo 4.4 de su ROM (2012); del Municipio de San Juan de las Abadesas y el artículo 44.2.c de su ROM (2017); en el Municipio de Sant Llorenç de Hortons y el artículo 4.4 de su ROM (2017); en el Municipio de Alcover y el artículo 4.6 de su ROM (2012); en el Municipio de Montgat y el artículo 100 de su ROM (2006); en el Municipio de Pont de Molins y el artículo 4.3 de su ROM (2009); en el Municipio de Castellbisbal y el artículo 15 de su ROM (2011); en el Municipio de Sant Hilari Sacalm y el artículo 4.4 de su ROM (2010); en el Municipio de Cabrils y el artículo 63.2.a de su ROM (2008); en el Municipio de Sant Martí de Centelles y el artículo 4.3 de su ROM (2008) o en el Municipio de Llinars del Vallès y el artículo 87 de su ROM (2006). Es decir, que hay la posibilidad legal actual de crear y poner en funcionamiento, al menos, 22 defensorías locales de derechos humanos más.

Defensoria de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	2000
Sindicatura Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	2000
Sindicatura de Greuges d'Igualada	2001
Sindicatura de Greuges del Municipi de Blanes ▲	2001
Sindicatura Municipal de Greuges de Reus	2001
Defensoria del Ciutadà d'Altafulla ▲	2001
Defensoria de la Ciutadania a Cardedeu ▲	2001
Defensoria de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	2001
Defensoria del Vilatà-Vilatana d'Argentona	2001
Defensoria de la Ciutadania de Tortosa	2002
Sindicatura de la Ciutadania de Montornès del Vallès ▲ O	2002
Sindicatura de Drets Ciutadans de Sant Pere de Ribes	2002
Sindicatura Municipal de Greuges de la Masó ▲ O	2002
Sindicatura Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	2002
Defensoria de la Ciutadania d'Amposta ▲	2003
Sindicatura de la Ciutadania de Vallromanes ▲ O	2003
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Jordi Desvalls ▲	2003
Sindicatura Municipal de Greuges de Vilanova de la Barca ▲ O	2003
Defensoria de la Ciutadania de Cambrils	2004
Sindicatura Personer de Mollet del Vallès	2004
Defensoria del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja	2004
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	2004
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	2005
Sindicatura Municipal de Greuges de Ulldecona ▲	2005
Sindicatura Municipal de Greuges de Palamós	2006
Defensoria de la Ciutadania de Ripollet	2006
Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell	2006

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès	2006
Defensoria de la Ciutadania d'Arenys de Mar	2007
Defensoria dels Pobles de les Franqueses del Vallès ▲ ○	2007
Sindicatura de Arenys de Munt ▲	2007
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu del Llobregat	2007
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	2007
Sindicatura Defensoria local de Ascò ▲ ○	2008
Sindicatura de Greuges de Cornellà de Llobregat	2008
Sindicatura Municipal de Greuges de Figueres	2008
Sindicatura Defensoria de la Ciutadania de la Pobla de Mafumet ▲ ○	2008
Defensoria del Ciutadà de Salt	2008
Sindicatura Municipal de Greuges de Tarragona ▲	2008
Defensoria del Ciutadà de Sant Andreu de Llavaneres ▲ ○	2011
Sindicatura Municipal de Greuges de Ripoll ▲	2011
Sindicatura Municipal de Greuges d'Alcanar ▲	2011
Defensoria dels Veïns de Cruïlles-Monells-St Sadurní de l'Heura	2012
Sindicatura del Ciutadà de Lloret de Mar	2012
Defensoria del Ciutadà de Palafrugell	2012
Defensoria de la Ciutadania de Vilassar de Dalt	2012
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Fost de Campsentelles ▲	2013
Sindicatura Municipal de Greuges de Tona ▲	2014
Defensoria del Ciutadà de Banyoles ▲ ○	2015
Defensoria del Ciutadà de Parets del Vallès ▲ ○	2016
Sindicatura Municipal de Greuges de Calonge	2016
Sindicatura Municipal de Greuges de Tiana ▲	2016
Sindicatura Municipal de Greuges de Calella	2017
Sindicatura Municipal de Greuges del Masnou ▲ ○	2017

Sindicatura Municipal de Greuges d'Allella	2018
Sindicatura Municipal de Greuges de Deltebre	2018
Sindicatura de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	2018
Sindicatura Municipal de Greuges de Vic	2018
Sindicatura Municipal de Greuges de Falset ▲ O	2019
Sindicatura Municipal de Greuges de Sitges ▲	2019
Defensoria de la Ciutadania de Vidreres	2020
Defensoria del Ciutadà de Castelló d'Empúries ▲ O	2021
Defensoria del Ciutadà de l'Ajuntament de la Reial Ciutat de Sant Carles de la Ràpita ▲ O	2022
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Adrià de Besòs ▲ O	2022

▲ No forman parte del Fórum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

O No se pudo comprobar que esté o haya estado efectivamente en funciones.

* El año de creación en algunos casos no se conoce con exactitud por lo que se utiliza la fecha de aprobación de la norma que regula su funcionamiento.

El número total es, por mucho, mayor al que se había identificado en algunos documentos existentes, en los cuales se señalaba que hasta diciembre de 2013 solo había 42 defensorías locales (Martínez & Prieto, 2014, pág. 33). Mientras que para diciembre de 2018 esa cifra había pasado a 44 (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 5 y 12). Sin embargo, la cifra puede variar si se atiende a la formalidad de la vigencia de la norma que regula el funcionamiento de las defensorías, de acuerdo con lo cual en el año 2013 existían formalmente 58 y en el año 2018 el total era de 70. Es por eso que en este trabajo se ha preferido llevar a cabo una investigación documental más a fondo y que va más allá del hecho de que se encuentran activas o pertenezcan a una asociación como el FòrumSD⁷. Afegir la frase: De este listado, algunas no han sido nunca efectivamente creadas (más allá de preverse su creación en los correspondientes Reglamentos) y otras han estado operativas pero no lo están ahora.

7 Como parte de esta investigación nos pusimos en comunicación telefónica (04/05/2022) con las defensorías que no forman parte del FòrumSD para comprobar si la existencia formal se correspondía con la existencia práctica de la institución. De este proceso, se identificaron 15 municipios en los que, a pesar de esa existencia formal, no hay registro de que haya estado en funcionamiento la defensoría, ni en la actualidad hay una persona nombrada en el cargo o un proceso de ser designada la persona titular.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que actualmente existen 947 municipios en Catalunya, a partir de lo anterior se puede establecer que la institución ha sido creada en solo el 8% de estos, al menos formalmente. Sin perder de vista también que en al menos otros 22 reglamentos orgánicos municipales vigentes se prevé la posibilidad de crear la Defensoría Local de Derechos Humanos⁸. Con lo que de 76 se podría pasar a 98 defensorías. Esto es, que en al menos el 10,3% de los municipios en Catalunya hay una voluntad expresada jurídicamente de que exista la institución.

Si se analiza a partir del número de habitantes que podrían acceder a los servicios de una defensoría, actualmente se cubriría a 54,5% de la población de Catalunya dado que la institución existe en una mayoría de municipios con más de 40.000 habitantes. Por lo que el reto y reflexión respecto a la necesidad o no de la institución está centrado en municipios pequeños por su territorio y población⁹. Mucho se puede debatir sobre cómo garantizar que toda la población tenga acceso a una defensoría de proximidad, pero en todo caso es importante dejar constancia de que, si ese fuese el objetivo, el camino por recorrer es aún muy largo.

Aunque, evidentemente, menos largo que el que se tiene que recorrer en comunidades autónomas como Andalucía, Aragón, Islas Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Castilla y León, Madrid, Extremadura, Galicia, País Vasco, Principado de Asturias, Región de Murcia y La Rioja, donde las leyes de régimen local no prevén la defensoría de derechos fundamentales o figura análoga, como sí se hace en Navarra y la Comunidad Valenciana. Por lo que, en lo que se refiere al Estado español, Catalunya está en una mejor situación si se compara con la mayoría de comunidades autónomas, pero le falta mucho si lo que se busca es que en cada municipio haya una defensoría.

En términos generales, este es el origen e historia de la creación de las defensorías locales en Catalunya, en donde vemos que, como regla, se sigue el modelo creado desde la Constitución española con el Defensor del Pueblo y que, incluso antes de su reconocimiento legal, un número importante de estas inició su camino a partir de actos reglamentarios o decretos municipales.

Como reflexión se podría señalar, por una parte, la larga espera que muchas tuvieron que pasar para contar con una cobertura legal más amplia. Y, por otra, que quienes han integrado el Parlamento de Catalunya no han tenido el cuidado, rigor y dedicación suficiente para que, por un lado, la institución se reconozca con un solo nombre o expresamente con dos, pero sin dejar duda formal de que, independientemente del nombre, son la misma institución al servicio de la ciudadanía y, por otro lado, se les dotara de una cobertura legal adecuada a sus necesidades y realidad.

8 Véase *supra* nota 4.

9 Esto sin perder de vista que al menos 33 municipios (Cardedeu, Franqueses del Vallès, Castellar del Vallès, Manresa, Sant Adrià de Besòs, Canet de Mar, Castelló d'Empúries, Sant Pol de Mar, Palau-solità i Plegamans, Caldes de Montbui, Salou, Cerdanyola del Vallès, Paeria de Cervera, Òdena, Castellbisbal, Manresa, Santa Perpètua de Mogoda, Olèrdola, Caldes de Montbui, Sitges, Esparreguera, Franqueses del Vallès, Esplugues de Llobregat, Sant Vicenç de Castellet, Sant Vicenç dels Horts, Premià de Mar, Tarragona, Prat de Llobregat, Granollers, Arenys de Munt, Olot, Molins de Rei, Sant Quirze del Vallès, Sant Andreu de Llavaneres) y 3 consejos comarcales (l'Anoia, l'Alt Urgell, Cerdanya) tienen vigente (a mayo de 2022) un acuerdo de colaboración con el Sindic de Greuges de Catalunya para que este preste la atención en el municipio atendiendo directamente a la ciudadanía en el municipio o simplemente para coordinar acciones.

3

Diseño legal de creación, organización y funcionamiento de la Defensoría Local de Derechos Humanos

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

3.1. Marco normativo aplicable

Como antes se ha adelantado, el fundamento legal de más alto nivel jerárquico en el que se reconoce la existencia de las defensorías locales de derechos humanos es el artículo 78.4 de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Catalunya, en el que se les denomina “defensoras locales de la ciudadanía” y se deja abierta la posibilidad de otra denominación con la misma naturaleza al reconocer también “otras figuras análogas creadas en el ámbito público y el privado”. Pero ni ese artículo, ni otras partes del Estatuto de Autonomía establecen más elementos de regulación de la institución, sino únicamente un reconocimiento más incidental con fines de establecer un fundamento jurídico sólido de la institución.

Es una ley anterior al Estatut la que establece los principales elementos de regulación. Así, en los artículos 44.1, 48.2 c) y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya es donde se establecen los principales elementos de regulación de la Defensoría Local de los Derechos Humanos.

De esta manera, en el artículo 48.2 c) se establecen tres elementos de regulación importantes:

- a. Su **denominación**: síndico o síndica municipal de greuges.
- b. Su **naturaleza**: la Defensoría es un órgano que puede complementar la organización municipal.
- c. Su forma de **creación**:
 - 1 — Para que exista la Defensoría lo debe acordar el Pleno del Ayuntamiento por mayoría absoluta.
 - 2 — La propuesta de creación de la Defensoría la debe hacer al menos un grupo municipal.

De estos primeros elementos de regulación se debe destacar que la defensoría es uno de los órganos municipales que puede o no existir, al ser complementario, es decir, que no hay obligación para los ayuntamientos de crearla. Esto puede justificar que en la práctica solo el 8% de los municipios la hayan creado en 2022.

Es también relevante que la solicitud de su creación no puede venir de la ciudadanía, ni de ningún otro ámbito de la administración, pues solo los grupos municipales pueden hacer la propuesta. Esto puede convertirse en un problema si tenemos en cuenta que, de conformidad con la Ley, solo existe la obligación de crear grupos municipales en municipios de más de veinte mil

habitantes, con lo que en muchos municipios con menos habitantes, si no existen grupos municipales, se anula la posibilidad de hacer legalmente la propuesta¹⁰.

En cuanto a la votación que se requiere para su aprobación, exige el voto favorable de la mitad más una de la totalidad de personas que forman el Pleno del Ayuntamiento, con independencia de que estén presentes o no en el momento de la votación, sin establecerse la posibilidad de una segunda votación con una mayoría simple. Esto que podría considerarse riguroso, en realidad es muestra de que la naturaleza de la institución requiere que su formalización legal de creación se dé con un sólido respaldo del máximo órgano municipal.

Por su parte, los artículos 44.1 y 59 de la Ley Municipal y de Régimen Local establecen otros seis elementos de regulación más específicos de la institución, tales como:

d. Los **requisitos** mínimos que debe cumplir la persona que encabezará la Defensoría:

- 1 — Ser mayor de edad.
- 2 — Disfrutar de la plenitud de derechos civiles y políticos.
- 3 — Tener la condición política de catalán o catalana, de acuerdo con lo que establece el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de Catalunya.

e. El proceso de **elección y nombramiento** de la persona que encabezará la Defensoría:

- 1 — Se escoge por el Pleno del Ayuntamiento.
 - Primera votación: por una mayoría de las tres quintas partes de las personas que lo integran.
 - Segunda votación, solo si no se alcanza mayoría en la primera: es suficiente la mayoría absoluta.
- 2 — Corresponde al alcalde o a la alcaldesa el nombramiento.

f. La **duración** del cargo: cinco años.

g. Las causas de **cese** de funciones:

- 1 — Renuncia expresa.
- 2 — Muerte.
- 3 — Incapacidad sobrevenida.
- 4 — Condena firme por delito doloso.

¹⁰ A pesar de esto, se han creado formalmente en municipios con menos de 20.000 habitantes como, por ejemplo, Altafulla, Argentona, Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura, Ulldecona o Sant Carles de la Ràpita, entre otros.

h. Las funciones:

- 1 — Hacer efectivos los derechos de las vecinas y los vecinos.
- 2 — Defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de las vecinas y los vecinos del Municipio.
- 3 — Supervisar las actividades de la Administración municipal.

i. La forma en que debe ejercer sus funciones: con independencia y objetividad.

Sobre algunos de estos aspectos profundizaremos en los siguientes apartados, por ahora, simplemente destacamos que todos esos elementos de regulación deben ser observados y cumplidos por cualquier desarrollo normativo que se haga de la institución a nivel municipal al ser un mandato legal. Lo que significa que cualquier desarrollo que exceda o no observe los mínimos antes establecidos podría considerarse no ajustado o contrario a la Ley. Un aspecto que no es menor si tenemos en cuenta que hay un número importante de defensorías que fueron creadas e iniciaron funciones antes de la entrada en vigor de esta regulación legal.

A partir de lo antes detallado, parece evidente que la regulación legal y estatutaria vigente es limitada e insuficiente para la correcta creación y desarrollo de las defensorías a nivel municipal, al no establecerse parámetros de referencia o criterios específicos que se deberían de observar en, por ejemplo, quién puede proponer a la persona que ocupará el cargo; si puede o no existir un procedimiento previo a la votación; elementos básicos de presupuesto o recursos humanos y materiales con los que debe contar la institución; incompatibilidades del cargo; obligaciones de las autoridades frente a la defensoría; parámetros de procedimiento o metodologías que se pueden desarrollar para el ejercicio de sus funciones; naturaleza de sus decisiones o actos jurídicos, etc. Y si no, cuando menos, una habilitación para que en todos estos ámbitos sean los ayuntamientos quienes, en ejercicio de su facultad reglamentaria, aprueben o desarrollen todo lo anterior (o más) con la cobertura legal suficiente.

En este sentido, el primer problema identificado en el ámbito de la regulación de las defensorías es la falta de uniformidad en la naturaleza jurídica de la norma por medio de la cual se regula a las 76 defensorías formalmente creadas hasta el presente¹¹. Se puede observar que 21 de esos 76 municipios (27,6%) lo hacen dentro de su ROM, mientras que el restante número lo hace por fórmulas distintas que van desde su inclusión en el Reglamento de participación ciudadana (1), Edicto (1) o reglamentos *ad hoc* de muy diversa naturaleza (53)¹².

¹¹ Cuando señalamos que han sido “creadas” nos referimos a que existe una norma jurídica vigente que crea la institución y reglamenta su funcionamiento, aunque no en todos los casos haya estado efectivamente en funcionamiento. Situación respecto a la cual se debe poner especial atención, ya que toda creación jurídica debería dar lugar a una creación también material de la institución, pero no ocurre así siempre.

¹² Véase Anexo 3 de este documento para mayor información.

En la práctica, de acuerdo con las entrevistas que llevamos a cabo para esta investigación, que la defensoría esté en el ROM o en una regulación distinta no cambia mucho su situación, ni sus relaciones con el ayuntamiento o con la ciudadanía. Sin embargo, desde una perspectiva jurídica, que sea el ROM el que directamente la regula o a partir de su reconocimiento en este se haga una remisión a un reglamento específico, es sin duda una muestra de la seriedad con la que se toma a la institución, al ser el ROM, por regla general, la norma municipal de mayor fuerza y rango jurídico, así como la que da cobertura a todas las instituciones existentes en el ámbito municipal.

El segundo problema aparente de esta regulación es que nueve de ellas mantienen una norma que regula su funcionamiento anterior al 21 de mayo de 2003¹³, siendo estas: Castelldefels (1999), Rubí (2000)¹⁴, Argentona, Blanes, Cardedeu, Vilanova i la Geltrú, (2001), Montornès del Vallès, Tortosa (2002) y Barcelona (2003). Lo que significa que se puede presumir que 11,84% de las normas reguladoras de las defensorías son contrarias a la Ley por no haber sido adaptadas a esta desde su entrada en vigor. Aunque el problema real es que, sean o no anteriores a esa fecha, la información disponible muestra que la totalidad de la normativa vigente de las defensorías no se apega a los contenidos de la Ley por contener elementos que, en nuestra opinión, van más allá de los mandatos y parámetros establecidos en esta¹⁵.

Esta afirmación no toma en consideración todos los vacíos que deja la Ley en cuanto a procedimiento, presupuestos, incompatibilidades, etc., que evidentemente deben ser cubiertos y desarrollados a nivel municipal para que funcione la institución. La afirmación se hace tomando únicamente en cuenta los aspectos contenidos en la Ley y que antes han sido detallados, esto es: denominación, requisitos, elección, designación, duración, cese y funciones. Así, el 100% de la normativa¹⁶ tiene al menos un aspecto contrario a la Ley; en algunos casos, más de uno y, en otros, solo está ajustada a la Ley o al Estatut su denominación¹⁷.

Así, de 73 normativas vigentes analizadas¹⁸, 38 utilizan la denominación de la Ley (Síndic/Síndica de Greuges), 24 usan en mayor o menor medida la denominación establecida en el Estatut

13 Fecha en la que entró en vigor el Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Catalunya.

14 El 28 de febrero de 2022 se inició el trámite para dar un nuevo Reglamento a la Sindicatura según consta publicado en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, Núm. 8619 – 4.3.2022.

15 Para conocer el detalle en el que se exceden en cada caso las 72 normas reguladoras de las defensorías se recomienda ver el Anexo 3.

16 En este apartado 100% se refiere a 69 regulaciones vigentes, ya que tres de ellas no están disponibles para su consulta pública y no han podido ser analizadas en detalle. Aunque por la forma en la que se “copian” los contenidos de unos reglamentos a otros, es muy probable que los 72 textos reglamentarios tengan aspectos contrarios a la Ley.

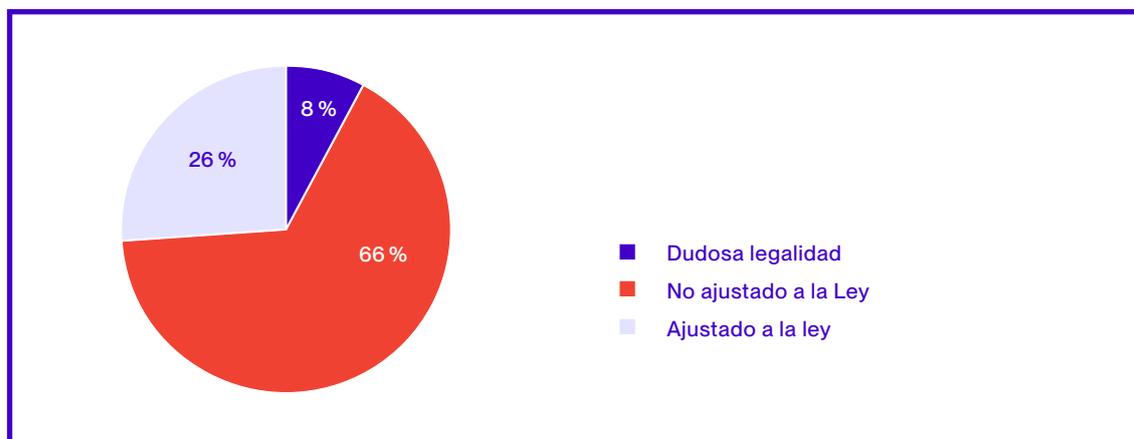
17 Véase Anexo 3 para más detalles.

18 Véase *supra* nota 16.

(Defensor de Ciudadanía), seis hacen una combinación de las dos anteriores¹⁹ y las cinco restantes utilizan lo que podríamos considerar como “denominaciones análogas”. En estos últimos dos grupos, en un muy estricto escrutinio jurídico, se podría considerar que las denominaciones son contrarias a la Ley y, en parte, al Estatut al no utilizarse ninguna de las dos denominaciones previstas expresamente en las normas superiores.

En cuanto a los demás contenidos, se puede destacar que, respecto a los requisitos para ocupar el cargo, tal como se observa en el gráfico 1, más de 70% no se ajusta o tiene una dudosa legalidad. En la gran mayoría de casos, ello es así porque en los diversos reglamentos se incluyen más requisitos de los que están expresamente establecidos en la Ley. Muchos de ellos, como el conocer o vivir en el municipio, se podrían mostrar como útiles y necesarios en la práctica; sin embargo, por buenos que parezcan, al no estar previstos legalmente se convierten en un exceso. De igual forma hay contenidos que, sin ser requisitos, establecen valoraciones de ciertos conocimientos, por lo que al no ser estrictamente aspectos a cumplir, no se ajustan a la legislación. Solo aquellas normas que se limitan a repetir el contenido de la Ley son las que se pueden considerar como ajustadas a la Ley.

Gráfico 1 - Requisitos para ocupar el cargo

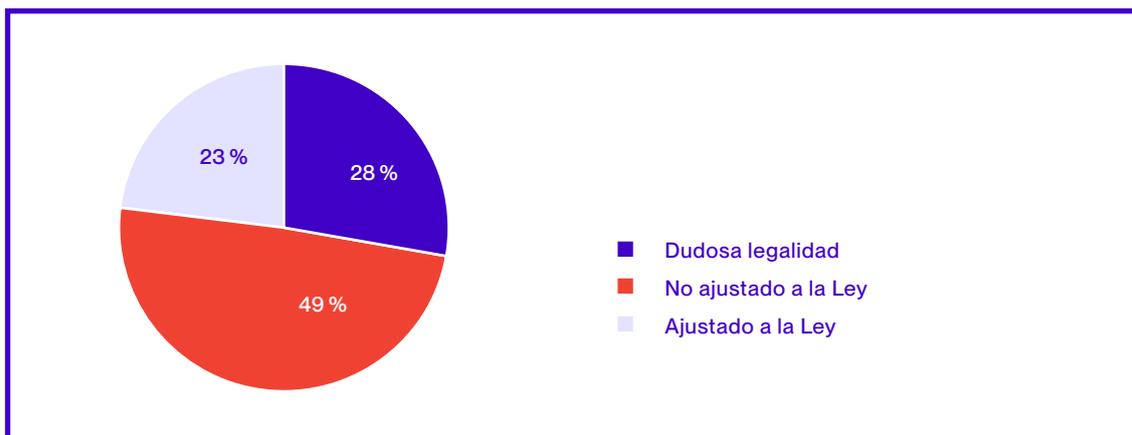


Con respecto al procedimiento de elección también se observan elementos no ajustados a la Ley en más del 70% (ver gráfico 2). En este caso los problemas más importantes son el establecimiento de votaciones distintas a las previstas en la Ley, en el establecimiento de procedimientos que pueden condicionar las votaciones o el establecimiento de plazo entre una votación y otra. Los aspectos que no se ajustan a la Ley se refieren a procedimientos previos de participación,

19 La denominación de “Sindic/a Defensor/a de la Ciudadanía” se puede atribuir a un documento de trabajo coordinado por la Oficina de Participación Ciudadana del Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona (Diputació de Barcelona, 2008, pág. 19).

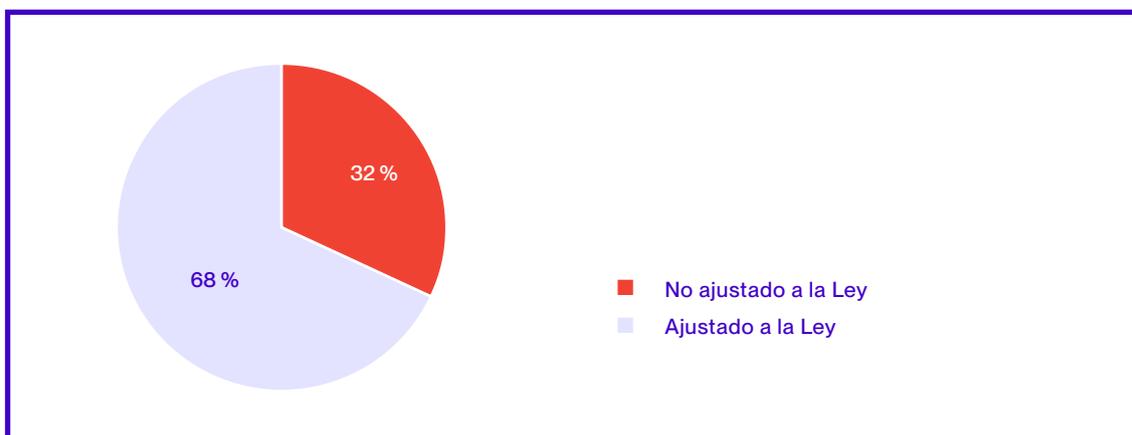
convocatoria pública, consultas y otros que, sin ser en principio contrarios a la Ley, al ir más allá de las previsiones legales y poder incidir en las votaciones, válidamente se puede cuestionar su compatibilidad legal. Los que prácticamente transcriben el contenido de la Ley son los únicos que evidentemente se consideran ajustados.

Gráfico 2 - Procedimiento de elección



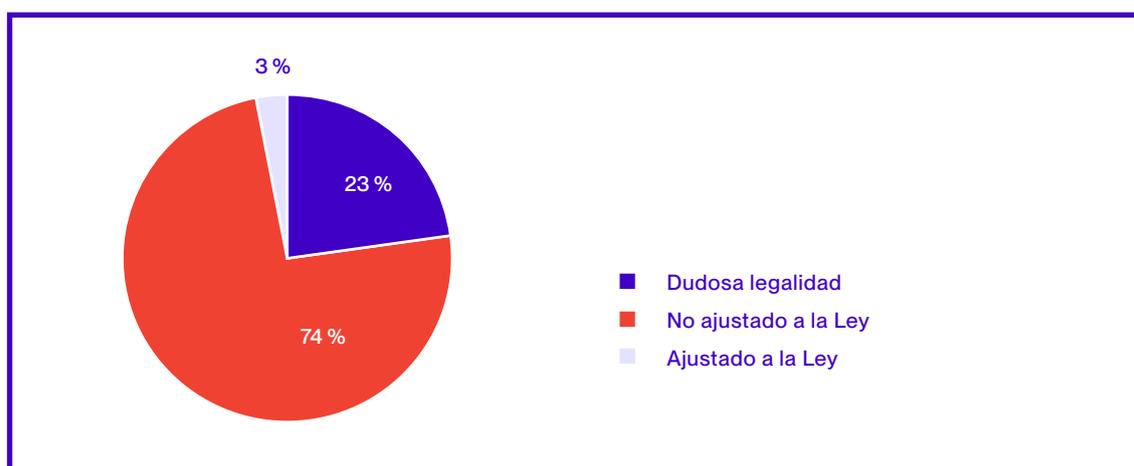
En relación a los nombramientos, se trata de uno de los temas menos problemáticos y que más se ajustan al contenido de la Ley en todos los reglamentos (ver gráfico 3). De hecho, los que son contrarios están en esa posición porque no se prevé nada con relación a la forma en la que se hará la designación y nombramiento después de la votación favorable o aprobatoria. En este aspecto, ante el vacío, podría cumplirse con la propia Ley al no haber contradicción. Pero sin duda, si se hace un desarrollo normativo específico, lo mejor es que se incluyan todos los aspectos que la propia Ley establece. En este punto no hay aspectos intermedios, simplemente o se establece tal cual lo prevé la Ley o no se establece.

Gráfico 3 - Nombramiento



En cuanto a la duración del cargo (ver gráfico 4), el porcentaje de disposiciones no ajustadas a la Ley roza el 100%. En estos, si bien no se establece de forma expresa la posibilidad de reelección, que es el mayor problema, sí se permite que una persona pueda mantenerse en el cargo más de cinco años en tanto se hace una nueva designación. Todos esos supuestos contravienen la legalidad, ya que la Ley establece que “[e]l cargo de síndico o síndica municipal de greuges tiene una duración de cinco años”. Respecto a este rubro, desde hace al menos cuatro años ya se advertían estos desajustes y se sugería abiertamente la necesidad de una reforma inmediata (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 13), sin embargo, no solo no se ha hecho, sino que en ese periodo han sido aprobados nuevos reglamentos que los reproducen o que incluso incluyen plazos de cuatro años. Lo que más sorprende en este aspecto es que solo haya dos reglamentos municipales (Figueres y Sant Carles de la Ràpita) que se apeguen estrictamente a los cinco años.

Gráfico 4 - Duración del cargo



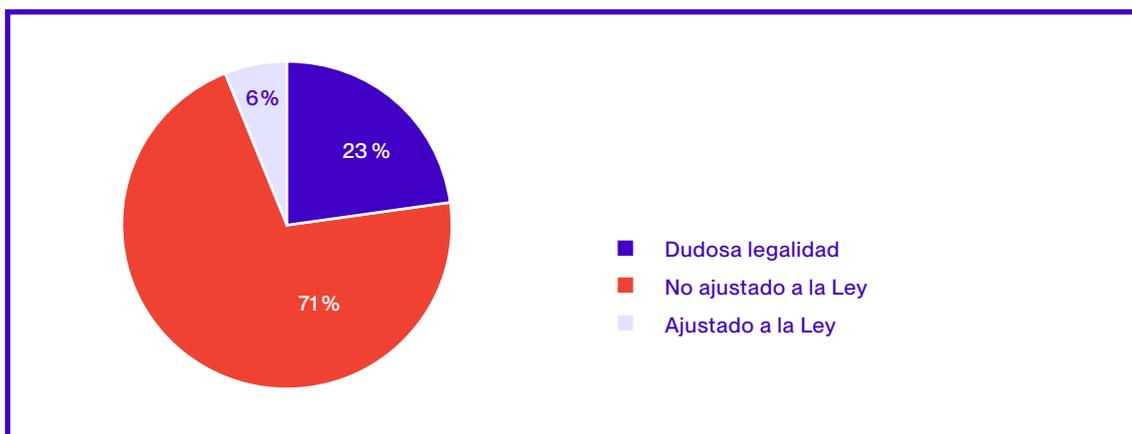
En lo referente a las causas del cese del cargo, también el porcentaje de disposiciones reglamentarias no conformes con la Ley supera el 50% (ver gráfico 5) y se debe al hecho de que se incluyen más supuestos de los que prevé la Ley, como el ejercicio negligente del cargo, inhabilitaciones administrativas o votaciones específicas para la aprobación del cese de funciones. Supuestos que posiblemente pueden resultar de utilidad en la práctica pero que, al no estar expresamente contenidos en la Ley, van más allá de lo que a nivel municipal se puede regular. En el caso de los que se ajustan a la Ley, se trata mayoritariamente porque hacen una transcripción de lo establecido en la Ley. En este aspecto ocurre casi lo mismo que en el nombramiento, o está con más supuestos o está como transcripción casi literal de la Ley, no hay puntos intermedios.

Gráfico 5 - Causas de cese del cargo



En cuanto a las funciones concretas que la Ley le atribuye a las defensorías, un gran número de desarrollos reglamentarios incluyen funciones que no están reconocidas legalmente. Así, ya sea como parte del procedimiento que pueden desarrollar o como facultades expresas, se otorgan funciones que no se pueden deducir de la Ley, por lo que más de 90% desempeñan funciones no previstas en la Ley (ver gráfico 6). De estas hablaremos en el siguiente apartado. Por ahora es suficiente señalar que, junto con la reelección, es uno de los aspectos de los reglamentos municipales en que se encuentran más elementos no conformes con la Ley y son muy pocos los casos en que se respeta estrictamente la Ley.

Gráfico 6 - Funciones de la defensoría



A partir de todo lo anterior bien se podrían atribuir las “ilegalidades” únicamente a los ayuntamientos por no ajustarse estrictamente a lo que establece la Ley. Pero como antes hemos señalado, también es cierto que el órgano legislador autonómico tuvo la posibilidad de dar una

mejor cobertura legal a todas las defensorías que ya existían en 2002 y pudo haber incluido una regulación más amplia, ajustada a la realidad existente o con la apertura suficiente para facultar en cada aspecto el desarrollo o precisión en cada municipio de acuerdo a sus necesidades o características poblacionales. Lamentablemente no se hizo de esa forma de modo que los reglamentos de muchas defensorías quedaron no ajustados a la Ley.

También tiene influencia en lo anterior el hecho de que la Diputación de Barcelona haya publicado un modelo de “propuesta de reglamento” (Diputació de Barcelona, 2008, págs. 39-48) en el que se incluyen elementos no conformes con la Ley como, por ejemplo, la ampliación de la duración del cargo más allá de lo previsto en la Ley. La propuesta pudo haber tenido la mejor de las intenciones, pero claramente su desarrollo se aleja de los contenidos de la Ley sin buscar o proponer la muy necesaria reforma de esta para dar efectiva protección legal a todas las defensorías.

Otro aspecto vinculado que da muestra de que no utilizan todas las normas jurídicas vigentes, tiene que ver con la relevancia que se otorga a un documento que tiene un alto valor simbólico-político pero nulo valor jurídico por sí mismo²⁰ como lo es la llamada “Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad” (Véase *infra* apartado 6.2.c). En cambio hay normas jurídicamente vinculantes de ámbito nacional, regional europeo e internacional que reconocen derechos humanos y sí son de obligatorio cumplimiento por las administraciones locales que no son tenidas en cuenta. Ello conlleva que se haya creado en varios ámbitos lo que parece ser un sistema paralelo a la Ley, de buena fe, pero con claro desconocimiento de las obligaciones jurídicas que se deben de observar y cumplir. Una posible razón de la inconsistencia jurídica es que la institución surgió sin cobertura legal y cuando esta llegó, al ser insuficiente, simplemente se ha continuado con la práctica cotidiana que ha sido útil aunque no se ajuste estrictamente a la Ley.

Por otra parte, si bien se han hecho reformas a muchos reglamentos desde 2003, simplemente han cambiado la duración del cargo de cuatro a cinco años, las votaciones para la elección o ajustado los requisitos para ocupar el cargo, sin ocuparse de más aspectos que evidentemente son contrarios a la Ley. Es decir, llama la atención la poca observancia que se ha hecho de la Ley en los ayuntamientos o la poca atención y seriedad con la que se ha tomado la existencia misma de las defensorías, ya que si se tratara de instituciones con mayor fuerza e incidencia en la efectiva garantía de los derechos fundamentales, seguramente ya se habrían señalado los problemas que plantea la inclusión de tantos elementos no ajustados a la Ley.

Este tema no es un asunto menor, porque si se han ejercido funciones más allá de los plazos legales, si no se ha nombrado de conformidad con la Ley o han desarrollado funciones para las cuales no se ha facultado legalmente a una Defensoría Local de Derechos Humanos, todo lo actuado en esos ámbitos no previstos legalmente podría considerarse nulo o carecer de efectos jurídicos (por mínimos que sean dada la naturaleza de las recomendaciones). Situación que

20 Para adquirir valor jurídico e integrarse en el sistema de fuentes de derecho municipal se requiere que se incluya expresamente en ordenanzas y/o los reglamentos locales. *Cfr.* (Vaquer Caballerí, 2003).

es muy relevante si se quiere dar a esta institución la calidad y prestigio que requiere el órgano vigilante y garante de los derechos fundamentales y las libertades públicas en los municipios.

A fin de evitar que se mantengan elementos no ajustados a la Ley, en el futuro próximo podrían vislumbrarse dos opciones: 1) que se reformen todos los reglamentos para que se ajusten en todos sus aspectos a los limitados contenidos de la Ley vigente o 2) que se desarrolle la ley con mejores contenidos que permitan la mayor cobertura de supuestos y situaciones que desde antes de la Ley ya se practicaban por las defensorías locales²¹.

Respecto a esto último, en las entrevistas y los grupos focales se observó que, aunque no de forma unánime, una mayoría de las opiniones ve la necesidad no solo de que se ajuste la Ley municipal y de régimen local de Catalunya, sino más bien que se desarrolle una ley específica para las defensorías locales que permita incluir una cobertura legal para lo antes analizado, pero también para todos los demás aspectos de procedimiento, incompatibilidades, dedicación y demás temas que actualmente incluyen prácticamente todos los reglamentos vigentes y no están contemplados en la Ley²².

En nuestra opinión, la elaboración y aprobación de una ley específica es la mejor opción²³. Una Ley sobre el régimen, funcionamiento y organización de las defensorías locales de derechos humanos de Catalunya que establezca los parámetros dentro de los cuales se pueden regular a nivel municipal, sino que recoja todos los parámetros ya existentes y que funcionan, que avance en la homologación de procedimientos y dote de fuerza clara las decisiones que emitan las defensorías.

Esto implicaría una necesaria reforma a la Ley Municipal y de Régimen Local para que se haga mención de las defensorías y se indique que su regulación estará desarrollada en una norma específica. Pero también implicaría el compromiso de los municipios de ajustar sus reglamentos al contenido de la nueva ley sobre las defensorías. Idealmente, la ley específica debería estar desarrollada para ser un modelo que se pueda replicar a nivel municipal con los ajustes que sean necesarios para las características de cada municipio²⁴, pero con la pretensión de alcanzar en lo

21 En julio de 2013 el Govern de la Generalitat aprobó *el Proyecto de ley para reformar el régimen local en Catalunya* en el que se incluían ideas ambiguas respecto a las defensorías locales de derechos humanos, ya que, por una parte, se incluía la posibilidad de que fueran creadas en todos los municipios de más de 5.000 habitantes pero, por otra, que habría que evitar la proliferación de esta figura para prevenir disfunciones y gastos. Además de esto, no se incluían precisiones en su regulación. Este proyecto no avanzó en el proceso legislativo por toda la situación política que se ha vivido en Catalunya.

22 Véase el Anexo 3 para conocer todos los aspectos que actualmente están recogidos en los reglamentos.

23 Otras opiniones no recogidas en esta investigación han señalado que otra opción es “una modificación de la Ley del Síndic de Greuges de Catalunya que incluya la figura del defensor local indicando su ámbito competencial propio y su función coadyuvante al trabajo del Síndic catalán...” (Pindado Sánchez & Jiménez Pozo, 2003, pág. 62).

24 Desde hace casi una década, desde las propias defensorías han señalado que “a través de la reglamentación concreta de cada municipio se debe y se puede configurar al Defensor del Ciudadano de acuerdo con las necesidades reales del mismo” (Ricardo Hoyos, 2003, pág. 42).

básico y fundamental, independientemente de su tamaño, una homogenización de la institución en todos los municipios.

Así las cosas, se puede concluir que en la actualidad la regulación de las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya es insuficiente, heterogénea, generadora de inseguridad jurídica y carente de la certeza jurídica necesaria para consolidar instituciones sólidas para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas en el municipio. Esto es así porque los ayuntamientos no se han tomado seriamente la figura, porque el Gobierno no le da suficiente importancia y porque el Parlament ha adoptado una legislación deficiente y problemática, que es preciso revisar.

3.2. Funciones

De conformidad con la Ley, y tal y como señalamos en el apartado anterior, las defensorías locales de derechos humanos tienen tres funciones básicas:

- a. Hacer efectivos los derechos de las vecinas y los vecinos.
- b. Defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de las vecinas y los vecinos del Municipio.
- c. Supervisar las actividades de la Administración municipal.

No obstante, en los reglamentos municipales que regulan a las defensorías se enumeran muchas más, vinculadas en mayor o menor medida con las funciones que les atribuye la Ley. Así, podemos identificar, al menos, las siguientes funciones:

- a. Mediar.
- b. Conciliar.
- c. Arbitrar.
- d. Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la administración.
- e. Participar en consejos consultivos y de participación.
- f. Procurar que los servicios públicos se presten correctamente.



- g. Atender quejas y peticiones formuladas por la ciudadanía.
- h. Proteger a la ciudadanía de las actuaciones de la Administración municipal.
- i. Recomendar cambios normativos para la mejora de la protección de derechos.
- j. Sugerir criterios de actuación.
- k. Asistir a las sesiones plenarias y a las sesiones de las Juntas Generales de las empresas municipales.
- l. Proteger derechos de la ciudadanía con especial cuidado de los derechos de niños y niñas, adolescentes y personas adultas mayores.
- m. Orientar sobre gestiones a llevar a cabo.
- n. Incentivar y potenciar la calidad institucional del ayuntamiento.
- o. Dictar las resoluciones en relación a la transparencia y el acceso a la información que correspondan a la oficina de los órganos de defensa ciudadana.
- p. Garantizar el cumplimiento del código de conducta de altos cargos.
- q. Presidir el comité de ética de la Policía Local.
- r. Presidir la Junta Local de Arbitraje.

Como se observa en este listado, es difícil en la actualidad establecer con precisión cuáles son las funciones que tiene una defensoría, ya que para eso se debe acudir al reglamento de cada una con el fin de conocer qué se le ha autorizado en cada ayuntamiento. Siendo evidente que hay varias funciones enlistadas que distan mucho de ser directa o indirectamente un medio para la defensa efectiva de derechos fundamentales o para la supervisión de la Administración municipal; siendo más bien funciones propias de un órgano de la administración, así como de vigilancia y asesoría de esta, pero no de una defensoría.

En el apartado 6 se regresará al tema de las funciones desde el punto de vista de la experiencia diaria de las defensorías. Aquí simplemente adelantamos que en las entrevistas en profundidad de manera muy amplia se señaló que el defensor o la defensora tienen como una de sus principales funciones el escuchar a las personas que acuden a esta instancia²⁵; que desarrollan muchas actividades de “intermediación” entre la ciudadanía y el gobierno municipal; que tramitan las quejas contra el ayuntamiento y dan seguimiento a estas; que asesoran a las personas respecto a los trámites que deben desarrollar e intentan recomendar a la Administración municipal cambios a partir de la identificación de problemas que afectan a la ciudadanía. Es interesante

25 En un encuentro de defensorías celebrado en 2003 se afirma que: “Una parte de los problemas que llegan al defensor/a o síndic/a tienen origen o están vinculados a un problema de comunicación, por tanto es importante saber escuchar a los ciudadanos y *saber hacer hablar adecuadamente a la administración* [...] escuchar es la primera tarea: de nuestra capacidad de escuchar, de nuestra capacidad de ser receptivos con las palabras, de los estados de ánimo, de la demanda ciudadana, se derivan muchas cosas” (Diputació de Barcelona, 2003, pág. 5). La cursiva es de las autoras de esta investigación.

que en las entrevistas a personas que forman parte del gobierno municipal, de la oposición, ciudadanía usuaria de los servicios y de entidades, se pone el mayor énfasis en las tres primeras actividades antes descritas: mediar, conciliar y arbitrar. Esta información es coincidente en parte con lo que se establece en otro estudio (Diputació de Barcelona, 2008, pág. 25) respecto a lo que hacen las defensorías: tramitación y resolución de quejas, información y asesoramiento, actuaciones de oficio y mediación.

Mientras que en dos de los grupos focales que se llevaron a cabo como parte de la investigación para analizar la regulación jurídica y las funciones de las defensorías, el análisis partió de lo establecido en la Ley y concluyó que las funciones que tienen y se deben reconocer como mínimo a las defensorías, son:

- a. Defender los derechos fundamentales de la ciudadanía en el Municipio²⁶ (por medio de quejas, supervisión de la administración, actuaciones de oficio, e informes temáticos).
- b. Intermediar²⁷ entre ciudadanía y Administración municipal.
- c. Promover y difundir los derechos humanos (que puede incluir asesoramiento al Ayuntamiento, relación con entidades municipales y mayor cercanía con la población).
- d. Escuchar a la ciudadanía (dando asesoría e información²⁸).
- e. Participar en la elaboración de normativa del Municipio (especialmente si puede incidir en los derechos fundamentales de la ciudadanía).

En esta parte es suficiente esta identificación y comparación entre las funciones legalmente establecidas y las que en la práctica se consideran relevantes, para mostrar la situación en que nos encontramos, más adelante se detallará la práctica cotidiana.

26 Desde la aprobación de la Ley se vio que la expresión “vecinos del municipio” era limitada e insuficiente ya que “El Defensor puede y debe resolver las quejas relativas a la actividad de la Administración municipal con independencia de que el ciudadano afectado resida o no en el municipio” (Diputació de Barcelona, 2003, pág. 43).

27 En este punto se ha insistido en que las defensorías no deben “mediar”, ni “conciliar”, ni “arbitrar” y, por esa razón, el término más adecuado a lo que hacen y pueden hacer es “intermediación”.

28 En 2003 ya se creía que la función de asesoría, información o atención a la ciudadanía no debía trascender de la misión de las defensorías, que se debería ir delimitando, ya que “Esta función puede ser perfectamente desempeñada por una oficina de información al ciudadano” (Diputació de Barcelona, 2003). Sin embargo, casi una década después, sigue muy presente dentro de las funciones que atribuyen a las defensorías.

Un aspecto importante a destacar en relación a las funciones es que tanto en las defensorías, como en las administraciones y en la ciudadanía que se ha relacionado con las defensorías, el “lenguaje” de los derechos humanos está poco presente o no está claramente incorporado. Eso se constata por el hecho de que, en todos esos casos y de manera casi generalizada, no se cuenta con la capacidad de identificar los derechos humanos que están detrás de cada servicio municipal. Cuesta mucho establecer a qué derecho o derechos humanos en específico se destina la prestación de cada uno de los servicios prestados por la Administración municipal y cómo con cada una de sus funciones se defienden derechos fundamentales concretos. Así se pudo identificar en las entrevistas y los grupos focales por lo que más adelante se profundizará más en estos temas. Además de que se tiene poco conocimiento de las normas y estándares de derechos humanos a pesar de que, como hemos visto, “defender los derechos fundamentales y libertades públicas” es su misión central de conformidad con la Ley.

Para finalizar este punto, queremos señalar que el análisis de la información recogida, sugiere que cotidianamente y de forma extendida en varios casos se confunden las funciones con los medios o procedimientos para cumplir con ellas. Siendo esto, esencialmente, el centro de los desacuerdos y confusiones respecto a lo que hace, puede hacer y no hace una defensoría. Estos problemas parece que están desde el mismo origen de la institución, pues ya en 2003 se afirmaba que “aparecen algunas actuaciones realizadas por los *síndics* locales que no parecen tener relación con su misión y que pueden dificultar la percepción de su trabajo” (Pindado Sánchez & Jiménez Pozo, 2003, pág. 74).

Esta confusión se debe, en parte, a la proliferación en los reglamentos municipales de actividades que se ponen bajo la responsabilidad de las defensorías sin precisarse qué función están cumpliendo o su finalidad concreta. También se explica por la amplitud de las funciones establecidas en la Ley, que pueden ser cumplidas de muy diversas maneras en la práctica.

En algunos casos, también contribuye a esa confusión el desconocimiento de las funciones que legal y reglamentariamente se les atribuyen, así como por el hecho de que en algunos municipios no se ha dado la seriedad que requiere un órgano que es el “defensor de los derechos fundamentales y libertades públicas”²⁹. En otras palabras, los ayuntamientos no se han tomado seriamente a las defensorías: pretenden demostrar un compromiso con los derechos humanos, pero en la práctica las han considerado como un centro para que la ciudadanía se desahogue; y aunque se sometan a su fiscalización, esta debe ser *light*³⁰.

29 En un informe el Síndic de Greuges de Catalunya identifica y señala problemas similares al observar que se atribuyen a las defensorías funciones contrarias a su naturaleza. Véase: (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 18).

30 En el referido informe del Síndic de Greuges, en sentido similar, se consideraba que la figura se aleja de sus fines porque está concebida “como un “puente entre políticos, técnicos y aldeanos para mejorar la convivencia” (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 17).

3.3. Requisitos para ocupar el cargo

La Ley solo establece tres requisitos que debe satisfacer cualquier persona que pretenda encabezar una defensoría. Esos requisitos son los siguientes:

- a. Ser mayor de edad.
- b. Disfrutar de la plenitud de derechos civiles y políticos.
- c. Tener la condición política de catalán o catalana, de acuerdo con lo que establece el artículo seis del Estatuto de Autonomía de Catalunya³¹.

No obstante, en muchos reglamentos municipales se han incluido más requisitos que los antes señalados, pero también se ha eliminado en algunos casos solicitar expresamente, como lo establece la Ley, la “condición política de catalán o catalana”. Dentro de los requisitos extra legales que existen en la actualidad, se pueden destacar como más comunes los siguientes:

- a. Residencia en el Municipio.
- b. Ser vecino o vecina del Municipio.
- c. Estar en el censo electoral del Municipio.
- d. Tener residencia efectiva en el Municipio.
- e. Estar empadronado/a en el Municipio.
- f. Preferiblemente ser vecino o vecina del Municipio.
- g. Ser de reconocido prestigio.
- h. Vecindad o arraigo en Municipio.
- i. Tener la nacionalidad de un Estado miembro de la Unión Europea (optativo).
- j. Residir habitualmente en el Municipio cuando menos dos años antes de designación.
- k. Aval de 15 entidades.
- l. Acreditar conocimiento de la realidad social del Municipio.

31 En el Estatut vigente esto se incluye en el artículo 7. Aquí citamos lo que establece la Ley que, ni siquiera en estos aspectos tan simples, ha sido actualizada.

Además de esos requisitos, algunos reglamentos también incluyen aspectos que, sin ser estrictamente requisitos, sí se señalan como aspectos a tener en cuenta para la elección. Los principales en este ámbito son los siguientes:

- m.** Se valora vinculación con el Municipio.
- n.** Se recomienda que se tenga conocimiento de la realidad del Municipio y estar empadronado/a en él.
- o.** Se valoran conocimientos o experiencia para el cargo.
- p.** Se valoran conocimientos para el desempeño del cargo.

La validez legal de estos requisitos ya fue analizada antes, por lo que aquí simplemente los citamos como referencia de lo que existe regulado actualmente en el ámbito municipal. En ese sentido, resulta interesante la constante necesidad de que la persona que va a ejercer el cargo tenga un vínculo fuerte o, al menos, que ese vínculo con el municipio sea legalmente comprobable.

En el grupo focal que analizó los requisitos, lo que más se cuestionó es que la Ley exija la “condición política de catalán o catalana” y se consideró mayoritariamente que debía ser eliminado. En cuanto a los demás requisitos, se coincide mucho con todo lo antes establecido, por lo que se podría concluir que los mínimos a satisfacer de conformidad con los elementos legales y prácticos deberían ser:

- a.** Ser mayor de edad.
- b.** Disfrutar de la plenitud de derechos civiles y políticos.
- c.** Demostrar vinculación con y conocimiento del Municipio.
- d.** Gozar de alta consideración moral³².
- e.** Contar con experiencia en los ámbitos de trabajo de la Defensoría.

Una cuestión muy vinculada con esto y que la Ley no prevé es lo relacionado con las *incompatibilidades* para el ejercicio del cargo, aspecto que es muy importante y que se desarrolla en prácticamente todos los reglamentos municipales, por lo que no profundizaremos en esto, aunque sí

32 “El reconocimiento moral de la autoridad del síndic/a [...] es uno de los principales valores y características que la institución ha de potenciar, aprovechando la posición de proximidad y empatía con que trabaja por la ciudadanía”. Citado en (Martínez & Prieto, 2014, pág. 79).

llamaremos la atención sobre la necesidad de que estos sean observados de manera real para no afectar la legitimidad de la institución.

En todo caso, es importante recordar que no deberían poder ocupar el cargo las personas que estén en el ejercicio de otra función pública en cualquier nivel y ámbito de la administración y poderes públicos, quien pertenezca a un partido político con representación en el municipio, quien desempeñe alguna otra actividad profesional, mercantil o laboral que implique una relación contractual con el municipio, quien se encuentre con una inhabilitación o suspensión de derechos civiles o políticos, o quien tenga vínculos familiares directos con personas integrantes del ayuntamiento, cuando menos³³. Lo que significa en sentido negativo que, por tanto, durante el ejercicio del cargo no podrán ejercer ninguna actividad que sea incompatible con las exigencias de independencia, imparcialidad o disponibilidad necesaria para cumplir con sus funciones.

En la mayoría de defensorías visitadas y entrevistas realizadas con personas usuarias, integrantes del gobierno municipal y de la oposición no se identificaron dudas con respecto a la independencia de la defensoría, pero existen situaciones en las que surge incertidumbre por haber ocupado un cargo político con anterioridad a la titularidad de la defensoría o la cercanía de la persona titular con algún grupo municipal. Sin embargo, si bien es cierto que en algunos lugares se percibe un cierto grado de “subordinación jerárquica” entre la persona que ocupa la defensoría y las autoridades municipales; en otros, se percibe una cercanía más personal que institucional; pero también otros, de clara independencia y simple relación profesional. Esto lo destacamos porque en estudios previos sobre las defensorías, se ha hecho una observación similar al señalar que se ha “podido constatar en algunos medios una cierta duda sobre la efectiva independencia de las sindicaturas locales” (Martínez & Prieto, 2014, pág. 75). Por lo que, ante posibles sospechas, no hay duda alguna que las incompatibilidades deben ser claramente establecidas y observadas por el bien, primero, de la institución y, segundo, de la ciudadanía.

Parece evidente que si se quiere tener defensorías fuertes, el perfil de las personas que las encabezan tiene una importancia crucial. En ese sentido, un aspecto clave incluso anterior a los requisitos formales es el del auténtico interés en la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas; de otra manera, aunque se cumplan los requisitos formales, los resultados no necesariamente serán los deseados.

También es importante que realmente se cumpla con al menos los requisitos mínimos y la Ley sea reformada para darles cobertura legal. De otra forma, se abre la puerta a que las defensorías locales de derechos humanos sean encabezadas por personas respecto a las cuales se valora más el voluntarismo o la disponibilidad que el conocimiento que tengan para ejercer el cargo. Lo ideal sería, si no su profesionalización –para no excluir a nadie–, sí que se considere una posición que

33 Estos aspectos mínimos son muy importantes porque en algunos casos, ni la militancia política ni la participación del o la defensora en otras actividades profesionales no forma parte de las causas de incompatibilidad que están actualmente previstas en los reglamentos.

solo será ocupada y desempeñada por personas con interés demostrable en los derechos humanos y en su municipio, que es en esencia lo que representan los requisitos antes sintetizados.

3.4. Procedimiento de elección de la persona titular

En la Ley no se define como tal un procedimiento o proceso de elección, simplemente se establece quién debe escoger a la persona que ocupará el cargo de defensor/a, las votaciones que se requieren para ello y quién lo nombra, de la siguiente forma:

- a.** Se escoge por el Pleno del Ayuntamiento.
 - 1 — Primera votación: por una mayoría de las tres quintas partes de las personas que lo integran.
 - 2 — Segunda votación, solo si no se alcanza mayoría en la primera: es suficiente la mayoría absoluta.
- b.** Corresponde al alcalde o la alcaldesa nombrarle.

Ante ese limitado contenido de la Ley, en los reglamentos municipales se han establecido varios procedimientos que, en muchos casos, respetan los elementos básicos antes enlistados, pero en otros, por la forma en la que se desarrolla el procedimiento, pueden condicionar las votaciones. En tanto que hay otros que directamente introducen elementos que cambian las votaciones previstas en la Ley. Así, dentro de los que cumplen con los mínimos antes enlistados, pero incluyen un procedimiento previo, se puede destacar lo siguiente:

- a.** Propuesta de la candidatura por quien preside la alcaldía.
- b.** Propuesta de la candidatura por una Comisión creada por el Pleno del Ayuntamiento.
- c.** Presentación pública de candidaturas.
- d.** Presentación de propuestas alternativas por parte de tres entidades de manera conjunta.
- e.** Procedimiento previo de valoración de candidaturas por junta de portavoces.



- f.** Procedimiento previo de consultas, durante dos meses, a entidades inscritas en el Registro de entidades municipales.
- g.** Imposibilidad de abrir procedimiento si coincide con un proceso electoral abierto.
- h.** Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio.
- i.** Posibilidad de consultas a entidades y asociaciones del Municipio.
- j.** Procedimiento previo de consulta a Junta de Vecinos y a los grupos políticos representados en el consistorio, y audiencia a los Consejos de Distrito y entidades asociativas del Municipio.
- k.** Procedimiento previo en el que pueden participar entidades, asociaciones y partidos políticos.
- l.** Procedimiento previo en el que participa la Junta de Portavoces.
- m.** Procedimiento a través de una Comisión Informativa.
- n.** Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas y valoración previa de esas candidaturas por junta de portavoces.
- o.** Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas, consultas con entidades ciudadanas del municipio y valoración previa de esas candidaturas por grupos municipales.
- p.** Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas, aval de 15 entidades, participación ciudadana y valoración previa de esas candidaturas por junta de portavoces.
- q.** Procedimiento previo con convocatoria pública, comisión evaluadora.

Como se puede observar, hay una variedad amplia en el tipo de procedimientos previos que se pueden desarrollar en cada municipio, aunque todos tienen como principio abrir la participación a personas, entidades u organizaciones sociales más allá de quienes integran el ayuntamiento o evitar que sea solo quien preside la alcaldía quien decide la candidatura a votar y se prefiere una participación más amplia de grupos o partidos representados en el ayuntamiento.

En las entrevistas, por una parte, se valora de forma positiva que dentro del ayuntamiento puedan participar todos los grupos políticos y, sobre todo, que idealmente se tenga un consenso sobre la persona a seleccionar previamente a la votación, aunque esto no siempre es posible. Sin embargo, por otra parte, las posturas están divididas entre quienes consideran bueno y útil abrir la elección previa a las entidades y a la ciudadanía en general, y quienes consideran que esto no es necesario.

En el primer grupo, se valora la mayor legitimidad que puede obtener la persona que sea seleccionada, así como la posibilidad de abrir a debate público la existencia, funciones y trabajo general de la institución. En el segundo grupo se considera que, si en asuntos que inciden directamente en la ciudadanía esta no siempre participa, condicionar a su participación la elección de la persona que encabezará la defensoría más bien podría obstaculizar o hacer perder agilidad al proceso de elección. Con lo que no es del todo claro que en la práctica se vea siempre esa participación ciudadana como un elemento valioso. En lo que hay un mayor consenso es en que quien preside la alcaldía no debe tener el monopolio de la presentación de candidaturas, por lo que ya sea en un procedimiento abierto dentro del Ayuntamiento o abierto a la ciudadanía, las candidaturas deben provenir de más ámbitos que la alcaldía municipal.

En el grupo focal en el que se analizó este tema, el debate se centró en la posibilidad de que un procedimiento previo a la presentación o definición de candidaturas se desarrollara por un “comité de personas expertas” independiente del ayuntamiento, pero que fuese el responsable de realizar consultas, procesos participativos, entrevistas o lo que haga falta para poder valorar diversos perfiles. Aunque también se advirtió la dificultad de esto en municipios pequeños no solo para integrar el comité, sino también para que se presenten muchas candidaturas para su valoración. En todo caso, lo relevante es nuevamente la necesidad de que quienes integran el ayuntamiento no sean de forma exclusiva quienes participen en el proceso de selección, aunque sean quienes definen con su voto final a la persona que ocupará el cargo.

En el mismo grupo focal también se planteó la posibilidad de valorar las mayorías que se piden, ya que se considera que al ser tan “altas” y haber en la actualidad una pluralidad de representaciones políticas en los ayuntamientos, puede resultar difícil alcanzarlas, por tanto, se corre el riesgo de que la defensoría quede vacante o se vea obligada una persona a continuar en funciones por un largo periodo de tiempo. Sin embargo, este punto no se consideró problemático cuando se entrevistó a personas que desde un gobierno municipal o la oposición integran un ayuntamiento.

En suma, resulta evidente a partir de este análisis que es necesario que la Ley dé cobertura a los diversos procedimientos que actualmente se pueden desarrollar a nivel municipal y se prevea, al menos, la posibilidad de:

- a.** Abrir convocatorias públicas para el registro de candidaturas.
- b.** Establecer que la presentación de candidaturas no es exclusiva de la alcaldía.
- c.** Abrir el debate y escrutinio de las candidaturas que se presenten a la ciudadanía.
- d.** Integrar órganos auxiliares para el desarrollo del procedimiento que puede incluir los aspectos anteriores.
- e.** Abrir procedimientos acordes a las necesidades de cada Municipio.

Esto significa que no hay un único procedimiento previo, pero debe quedar patente y expresa la posibilidad y necesidad de que el debate respecto a la persona que ocupará el cargo de defensor o defensora no será cerrado y exclusivo de una mayoría política en un ayuntamiento³⁴, ni solo de este, sino que es necesaria su apertura a toda la ciudadanía del municipio a fin de fortalecer su legitimidad e independencia.

En la actualidad es urgente y necesario que los municipios en los que se prevé la posibilidad de desarrollar procedimientos previos cuenten con una regulación clara, pública y aprobada por el ayuntamiento. Es también necesario que se incluyan o desarrollen con el mayor detalle posible en los reglamentos, ya que en las normas vigentes esto no se precisa prácticamente en ningún caso. Además, pese a la existencia del procedimiento, en la práctica pueden ocurrir muchas cosas que van desde su inobservancia, pasando por un desarrollo *ad hoc* en cada proceso, o directamente su alteración, aunque esto último no sea necesariamente de mala fe, sino en muchos casos por desconocimiento de la normativa o lo complejo que parece su aplicación. De hecho, “[e]l rasgo común en estos procedimientos de consulta o búsqueda de apoyo ciudadano a las posibles candidaturas es su carencia de regulación” (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 20). De no hacerse esto, los procedimientos existentes, más que certeza y transparencia, pueden sembrar dudas, parcialidad o indebida politización que lo único que hacen es dañar el prestigio de la institución.

Ya solo queda recordar que están vigentes varios reglamentos elaborados por ayuntamientos que establecen votaciones distintas a las previstas en la Ley y que esto podría generar la ilegalidad del ejercicio de funciones de un defensor o defensora, por lo que es urgente que se revisen, reformen y ajusten al mandato legal. Especialmente aquellos que no prevén mayorías cualificadas que garantizan una elección más plural y sólida de la persona que ocupará el cargo.

La selección y elección de la persona titular de la defensoría municipal es de vital importancia para la supervivencia, fortalecimiento y desarrollo de la institución, no solo por la legitimidad e independencia de la que se nutre una elección con una votación cualificadas, sino también por el respaldo ciudadano que puede obtener con el debate público, así como con la certeza en el rigor del escrutinio de los requisitos, que en definitiva aumentarán la calidad y eficacia de sus funciones.

34 En 2018 “solo en el 14% de los casos las propuestas de candidaturas surge del conjunto de los miembros de la corporación o de la junta de portavoces” (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 19).

4

¿Con qué recursos cuentan las defensorías locales de derechos humanos?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

4.1. Características y perfil del defensor o la defensora

a — Talante y perfil político

Anteriormente se ha señalado cuáles son los requisitos formales y algunos de los requisitos que se podrían considerar como deseables para la persona que encabece una defensoría desde un punto de vista jurídico. En este apartado, profundizaremos en ese tema, pero desde una mirada práctica, es decir, desde el ejercicio cotidiano de las funciones de las defensorías.

De acuerdo con los resultados de las entrevistas en profundidad, las opiniones sobre cuáles serían las características personales más deseables de las personas titulares de las defensorías varían de forma importante, excepto en una característica: la capacidad de escuchar y tener empatía con los problemas de la ciudadanía. Por lo demás, entre las personas entrevistadas han surgido conceptos como: “la vocación de servicio público”; “el sentimiento de pertenencia a la ciudad”; “la neutralidad política”; “el conocimiento de la ciudad y sus problemas”, “el conocimiento de la administración pública”. Pero también “sentido común; buen corazón y empatía con la gente; solidaridad y capacidad para dialogar y conciliar”. En palabras textuales, el titular de la defensoría debería “estar arraigado en la ciudad y conocer a la ciudadanía, haber tenido implicación en el mundo asociativo o de los movimientos sociales... porque entonces quiere decir que conoce y ha vivido los problemas que hay en el municipio”.

Para un buen número de personas también es importante que no tenga un perfil político o que preferentemente no haya pertenecido a ningún partido político antes de llegar a la defensoría: “convendría que esta persona no esté definida en ninguna línea, que esté al margen de eso, para que la gente pueda acceder desde cualquier punto. Que no esté identificado con ningún partido”. En términos muy similares se sugiere que: “la persona no debe estar vinculada a ningún partido político, en cualquier población estaría bien que fuera así y conseguir una mayor neutralidad política”. En los grupos focales también se ha sugerido que: “deberían establecerse mecanismos para garantizar la imparcialidad de la figura y despolitizar estas instituciones”. Aunque también debe decirse que ni en las entrevistas ni en las discusiones de los grupos se ha señalado que las defensorías actúen de forma partidista pero sí se manifiesta como una preocupación o posible hándicap.

b — Conocimiento y formación

Mayoritariamente, en las entrevistas y entre los miembros de los grupos focales se considera que la formación académica es importante, aunque no se estima que deba ser un requisito formal. En cambio, se valora por encima de otros aspectos la experiencia de la persona en asociaciones y/o servicio social en la localidad. En alguna de las respuestas incluso se concreta lo siguiente: “debe cumplir con tres requisitos: conocimiento de la ciudad, conocimiento de la arquitectura institucional del municipio y del país, conocimiento de los derechos humanos y de los derechos sociales, aunque acabará intercediendo en una gran cantidad de multas de tráfico o temas relacionados con el comercio. Lo fundamental es que sepa de derechos sociales”. Como se puede observar, no se hace referencia a una titulación sino a conocimientos en general que pueden desprenderse de una formación, pero también de la experiencia ciudadana y profesional.

Por otra parte, existe un amplio consenso en la necesidad de cubrir dos áreas de conocimiento, ambas jurídicas: conocimientos y/o formación en derechos humanos y en derecho público. Es interesante que, de acuerdo con las personas entrevistadas, en el caso de la defensora y el defensor, no se considera relevante que cuenten con un diploma o una titulación específica. En cambio, sí que se considera importante que el equipo técnico tenga una formación formalizada en derecho, incluido el derecho internacional en el ámbito de los derechos humanos. Literalmente, en una entrevista, se ha señalado lo siguiente: “es evidente que, para tener cualquier responsabilidad social, la persona debe estar debidamente formada, no necesariamente tener títulos universitarios, el hecho de tener conocimiento jurídico facilita el trabajo, pero no es exigible ni indispensable. El perfil ideal es el de una persona con una trayectoria social y profesional ejemplar, la ejemplaridad debería ser un requisito fundamental en cualquier cargo público”.

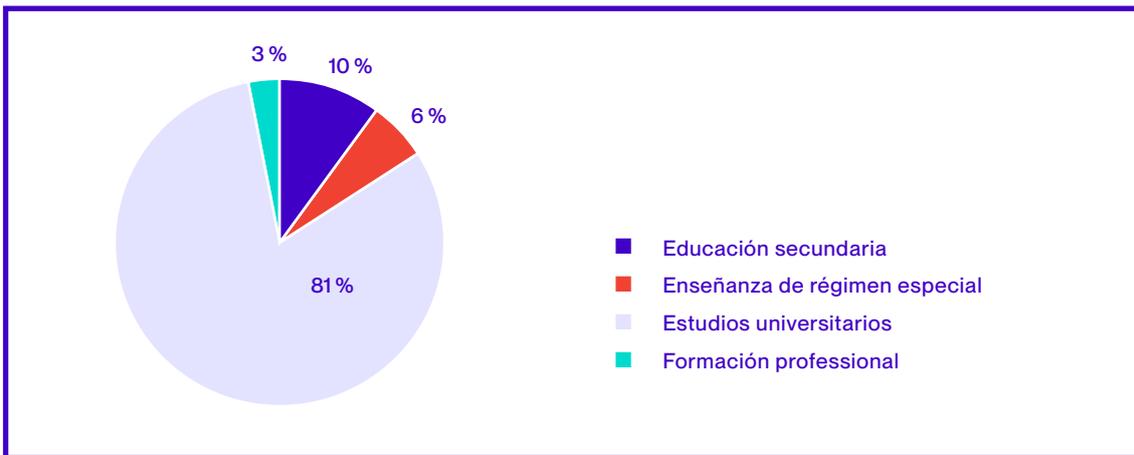
En el mismo sentido, se ha destacado la importancia de diferenciar entre el conocimiento experto más jurídico y el perfil más ético de las defensorías: “la burocracia se defiende con términos formales legales, el síndico se debe basar no en la formalidad sino en la equidad para que se desestimen resoluciones que legalmente son correctas pero que en la práctica son injustas”. También algunas de las personas participantes en los grupos focales plantearon ideas similares; por ejemplo, se ha mencionado la necesidad de que los titulares de las defensorías sean capaces de “ir más allá de la legalidad y aplicar los principios de equidad y justicia”.

Otros conocimientos que han surgido como deseables son psicología, mediación o cualquier otra formación en ciencias sociales y humanidades. Solo en un caso, por la alta afluencia turística en el municipio, se ha mencionado la necesidad de conocer diversas lenguas. En cuanto a la experiencia profesional, la mayoría considera que los requisitos no deberían ser restrictivos en ningún caso, pero de forma insistente se valora que se tenga experiencia previa en derechos humanos.

Es interesante contrastar esta idea persistente en las entrevistas y en los grupos focales sobre la necesidad de tener un cierto nivel de conocimientos, aunque estos no sean formalizados, con los datos de la encuesta que reflejan un nivel de formación elevado entre los defensores y las defensoras: 81% de los que han respondido tienen estudios universitarios, tal como se observa

en el gráfico 7³⁵. Un grupo importante ha hecho estudios en derecho, seguido de un grupo que tiene estudios en artes y humanidades y de un tercer grupo en ciencias de la salud. En cuanto a la experiencia profesional previa, 40% ha trabajado en el ámbito asociativo, 30% en la administración pública y 8% en temas relacionados con los derechos humanos.

Gráfico 7 – Nivel de estudios del defensor o la defensora



Lo que más destaca al analizar la formación es que cuando se pregunta a los titulares y miembros de las defensorías sobre su formación en derechos humanos, una mayoría reconoce que no tenía formación previa y que la que ha adquirido ha sido a través de cursos más recientes o bien a través de la práctica. Una parte importante considera que su nivel de conocimiento en este ámbito es bajo o mediano. Por ejemplo, a la hora de preguntar sobre qué derechos humanos son los que están más presentes en el trabajo de la defensoría, la mayoría responde de forma vaga y general. En palabras textuales, se ha señalado, por ejemplo, que “nosotros lo que hacemos es escuchar. Si eso es un derecho humano, es lo que aquí practicamos más”. En general, se aprecia poca concreción, con la excepción del acceso a la vivienda. En efecto, un importante número de defensorías ha mencionado este problema o el trámite del empadronamiento como los principales casos que se han encontrado de violación de derechos humanos, antes y después de la pandemia. El hecho de que se mencionaran estos temas es probablemente resultado de las actividades formativas organizadas por el FòrumSD sobre estas temáticas.

Una de las explicaciones que ha surgido durante las entrevistas a esta falta de conocimiento en este ámbito, que debería ser prioritario, es que en el día a día las defensorías “no ven su trabajo como una contribución directa a los derechos humanos, estos son los temas más importantes y trascendentes, pero no son los que llegan habitualmente”. Por otra parte, es importante destacar

35 A esta pregunta han respondido 33 defensorías.

que quienes han mostrado interés en formarse en este campo se han encontrado con que “han tenido que pagar la formación de su propio bolsillo”.

En cuanto a la formación en mediación, las opiniones son dispares. Hay mucha variación entre las defensorías, algunas manifiestan haber hecho cursos o incluso tener personal técnico con una formación más extensa o experiencia profesional, pero también las hay que consideran que su nivel de conocimiento en este campo es bajo. Por otra parte, se aprecia una falta de consenso en las defensorías sobre si les corresponde jugar un papel mediador. No existe un consenso conceptual, mientras que algunas hablan de mediación otras hablan de intermediación. Esto se ha observado tanto en las entrevistas en profundidad como en los grupos focales.

Más allá de saber escuchar, algunas defensorías consideran que “su trabajo es discernir quién tiene razón, no mediar”. Mientras que otras consideran que tener conocimientos de mediación es necesario, ya que puede ser una herramienta. Por ejemplo, se ha señalado que “en muchos casos de los que llegan aquí, lo que hace falta es una mediación para llegar a un acuerdo, porque no tienen razón ni uno ni otro, sino que hay malentendidos [...]. A veces, haciendo una recomendación resuelves aquel caso en concreto, pero el conflicto quizás no sea ese, el conflicto es una mochila que podría quedar sin solución”.

c — Edad y género

De acuerdo con los datos de la encuesta, la gran mayoría de titulares de la defensoría tiene más de 50 años de edad, siendo siete de ellos mayores de 70 años. Entre las personas entrevistadas, se ha rechazado mayoritariamente la idea de fijar la edad como un requisito, aunque se ha valorado positivamente que se tenga una cierta experiencia. Por ejemplo, se ha considerado que “es necesaria una educación formal y una trayectoria profesional amplia, que implica que la persona tenga más de 30-35 años”. Algunas han mencionado incluso que “debería tener un cierto recorrido, y por tanto una edad mínima, a partir de 40 años”. En cuanto al género, las personas que han respondido son mayoritariamente hombres (53%), aunque la distancia no es muy grande con las mujeres (47%). Existe un amplio consenso en que el género no debe ser un requisito, pero sí un aspecto que se debe valorar y tener en cuenta. Se ha señalado, por ejemplo, que no se debe perder de vista la necesidad de “feminizar” los diversos cargos institucionales.

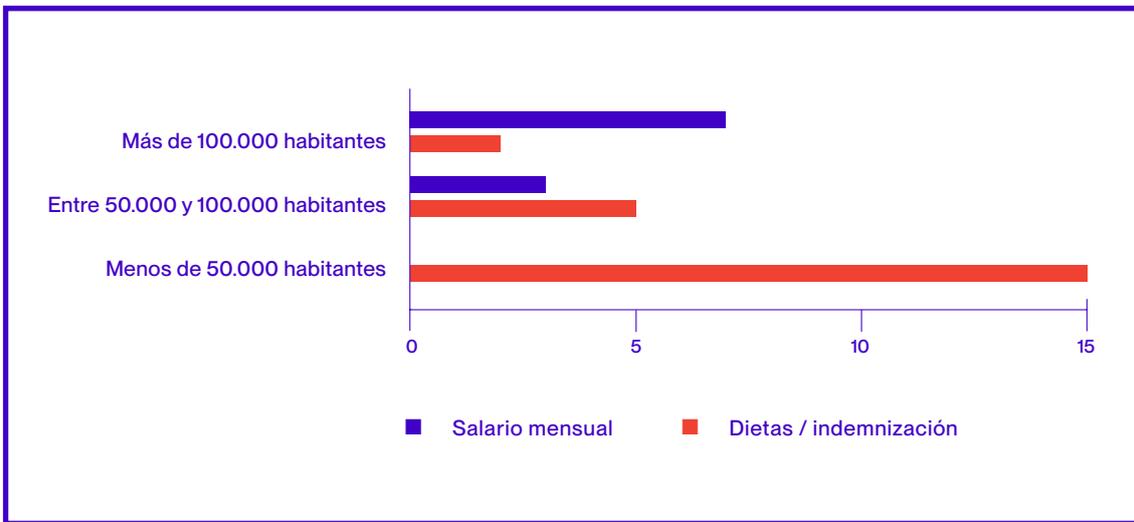
d — Retribución

De acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta³⁶, la gran mayoría de defensores y defensoras (22 defensorías o el 69%) percibe una indemnización o dietas, pero no un salario (ver gráfico 8). En cuanto al 31% de titulares (10) que sí perciben un salario mensual, esta cifra corres-

36 A esta cuestión respondieron 32 defensorías.

ponde principalmente a municipios grandes, aunque algunos medianos también han establecido una retribución salarial.

Gráfico 8 - Retribución del defensor o la defensora en relación al tamaño de los municipios



Partiendo de la información aportada en la encuesta sobre la retribución que se realiza en cada municipio, se constata que en la mitad de los casos se trata de una indemnización o dietas por jornadas inferiores a las 10 horas semanales, mientras que en un número significativo de defensorías, su titular realiza jornadas de 12, 15, 17.5, 20 o incluso, en un caso, de 30 horas, con ese tipo de retribución.

La decisión de establecer o no un salario tiene claras consecuencias en el perfil de la persona que puede optar a ocupar el cargo. Cuando se trata de un puesto sin retribución, o con una pequeña indemnización por gastos, se está estableciendo como requisito *de facto* que la persona disponga de una fuente de ingresos alternativa. Es decir, cuando se trata de un cargo no remunerado, la persona que lo ocupa necesita tener otro trabajo en paralelo, limitando así la dedicación a la defensoría; o bien recibe una pensión; o tiene recursos suficientes para poder realizar un trabajo no remunerado. Por ello, un número importante de defensoras y defensores son personas jubiladas.

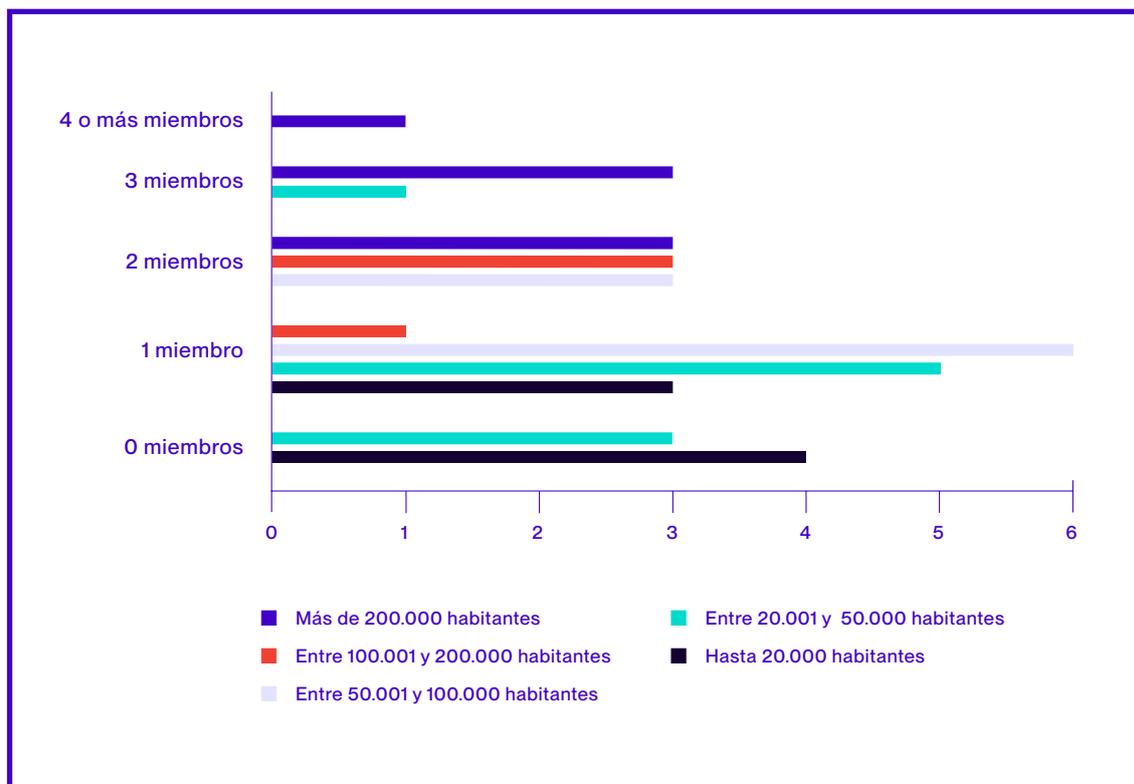
Así, aunque un gran número de reglamentos de las defensorías establecen que, de acuerdo con su dedicación en el momento de su nombramiento, se establecerán las compensaciones, recursos económicos y materiales con los que contará la defensoría, no existen parámetros que los determinen. Por lo tanto, en la gran mayoría de los casos, la retribución depende más del perfil seleccionado y su situación económica personal que de un estándar mínimo homogéneo que dé garantías de estabilidad económica o retribución garantizada por el ejercicio del cargo.

4.2. Recursos humanos y materiales

a — Composición de los equipos de trabajo

La realidad de las defensorías en cuanto a los equipos que las conforman se corresponde con la heterogeneidad que existe en cuanto a tamaño y recursos de los propios ayuntamientos. Como muestra el gráfico 9, si bien en las poblaciones pequeñas es común encontrarse con defensorías que solo están formadas por quien ostenta la titularidad (21% de las que han respondido a la encuesta³⁷), la mayoría cuenta con al menos una persona para tareas administrativas o de secretaría y, por lo general, en las defensorías de municipios con más de 50.000 habitantes, los equipos incluyen a personal para la asesoría legal, la administración y, en algunos casos, para la comunicación. Se trata de equipos feminizados, estando ocupados el 71% de los puestos de trabajo sobre los que se informó en la encuesta por mujeres.

Gráfico 9 - Personal de las defensorías



37 Sobre este tema obtuvimos respuesta de las 33 defensorías.

El perfil mayoritario del equipo de las defensorías, cuando existe, es el de funcionario o empleado público. 41 personas de las 43 empleadas por las defensorías tienen experiencia trabajando en la administración pública, de las cuales 26 (60%) tiene de 20 a 40 años de experiencia. En un número significativo de defensorías, dicho personal funcionario no está contratado exclusivamente para trabajar en la defensoría; en municipios pequeños y medianos, se trata de personas que en realidad tienen dos oficinas de trabajo: la defensoría en determinadas horas o días y en otra área del ayuntamiento el resto de la jornada laboral, lo cual puede generar dudas con respecto a la imparcialidad de la institución.

En el marco de las entrevistas, las defensorías de los municipios de mayor tamaño plantearon la necesidad de reforzar los recursos humanos con que cuentan. De acuerdo con los datos recabados en la investigación, las defensorías carecen de la capacidad de contratar; es el ayuntamiento el que asigna el personal que considera necesario, partiendo en el mejor de los casos de lo que establecen los reglamentos, aunque sin respetar las disposiciones de estas normas en todos los casos. En cuanto a los perfiles demandados desde las defensorías, son diversos, aunque se han repetido especialmente los de “asesor legal” y de “responsable de comunicación”. Las defensorías de municipios pequeños y de tamaño medio por lo general no han expresado la necesidad de aumentar sus recursos, considerándose en la mayoría de casos que la cobertura dada por la institución ya es suficiente para satisfacer el rol que tiene.

Por último, en algunas defensorías se ha recurrido a personas en prácticas profesionales con distintos objetivos, incluido el de atajar, al menos en parte, el problema de la falta de recursos humanos. Sin embargo, estos casos son una minoría; la mayoría, incluyendo a defensorías de las ciudades más grandes, no ha contemplado esta opción o consideran que el proceso resulta excesivamente complejo.

b — Formación y conocimientos de los equipos de trabajo

En relación con el tema anterior y de acuerdo con los resultados de la encuesta, solo una de las defensorías de los 16 municipios de menos de 50.000 habitantes tiene un equipo que incluye a una persona con estudios de derecho y, en dos más, es el defensor o la defensora quien tiene esos estudios. En cuanto a las defensorías de los nueve municipios medianos, solo dos tienen una persona con estudios formales de derecho. En cambio, diez de las once defensorías de municipios grandes cuentan con ese perfil.

Algunas defensorías afirmaron que tienen convenios firmados con colegios de abogacía que resultan de gran ayuda y un buen número de ellas ha señalado que cuenta con servicios jurídicos de los ayuntamientos. Esto último es problemático; que el abogado o la abogada del ayuntamiento ayuden a las defensorías con casos que irán en contra del propio gobierno municipal puede provocar disfunciones, pues es jugar en ambos bandos, poniendo en duda la independencia e imparcialidad de las actuaciones.

Por otra parte, de las entrevistas se desprende que, aunque la gran mayoría considera que el equipo de una defensoría debe tener conocimientos en derechos humanos, en la práctica, como ya se ha mencionado antes, este conocimiento es bajo o de nivel medio. La siguiente tabla resume las temáticas sobre las que los equipos de las defensorías desearían recibir formación de acuerdo con los resultados de la encuesta. Se aprecia una similitud con las áreas también mencionadas durante las entrevistas y los grupos focales. Además de las temáticas ya mencionadas, observamos que el equipo de las defensorías también considera que es necesario tener formación en gestión de medios digitales, pobreza energética y organización y gestión municipal.

Tabla 2 - Ámbitos de conocimientos deseables en el equipo

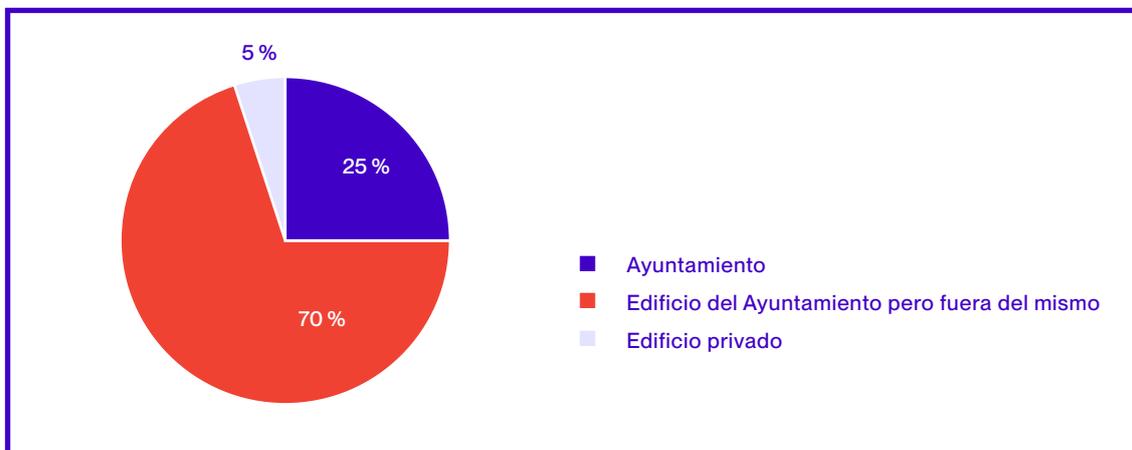
ÁMBITOS	%
Mediación y resolución alternativa de conflictos	57
Derechos humanos	50
Gestión de medios digitales	46
Derecho administrativo	33
Organización y gestión municipal	30
Pobreza energética	30
Comunicación inclusiva y basada en los derechos humanos	23
Formación anti rumores	13
Detección de violencias institucionales, machistas, xenofóbicas...	13
Enfoque psicosocial en la atención de víctimas	3
Gestión de equipos	3

c — Oficina y equipamientos

De acuerdo con los datos de la encuesta³⁸, vemos que una amplia mayoría de las oficinas de las defensorías se ubica en un edificio propiedad del ayuntamiento pero que está fuera del mismo (70%), tal como se observa en el gráfico 10. En pocos casos se ubican en edificios privados (5%), pero en un número significativo (25%) las oficinas están en el mismo edificio de la sede del ayuntamiento.

38 33 defensorías respondieron a esta pregunta.

Gráfico 10 - Ubicación de las oficinas de las defensorías



Las respuestas a las entrevistas muestran que la mayoría de las defensorías coincide en que es oportuno que su oficina se encuentre fuera de la sede del ayuntamiento, de manera que la ubicación refleje la independencia de la defensoría. El que se encuentre en el mismo sitio puede generar confusión en la ciudadanía y condicionar su percepción de la institución y de su rol en relación con la actuación municipal.

Sobre la base de las visitas realizadas a las defensorías, se constató que el espacio del que disponen es en la mayoría de casos adecuado para el trabajo que realizan, con algunas excepciones como Girona, Manlleu, la Seu d'Urgell o Vilafranca del Penedès, cuyas oficinas constan de espacios pequeños que no permiten, por ejemplo, recibir o mantener reuniones con varias personas a la vez. Se valora que el espacio de la oficina es adecuado si dispone de una sala en la que poder realizar entrevistas, preservando la privacidad de la persona, así como una sala de reuniones o, cuando menos, acceso a un espacio en el que se pueda recibir a varias personas. Algunas defensorías han expresado precisamente la necesidad de disponer de esto último. En relación a esta cuestión, se puede destacar que no todos los reglamentos que regulan las defensorías incluyen previsiones respecto a las oficinas, aunque algunos sí lo hacen con el fin de garantizar un lugar habilitado para que pueda ejercer sus funciones.

Todas están dotadas de los equipos informáticos necesarios. Aunque durante las visitas a las defensorías entrevistadas, se pudo observar que algunas cuentan con equipos con varios años de uso. En principio se trata de equipos que sirven para las tareas básicas, pero que pudieron resultar insuficientes durante los momentos de la pandemia cuando una parte importante del trabajo se realizó de forma telemática.

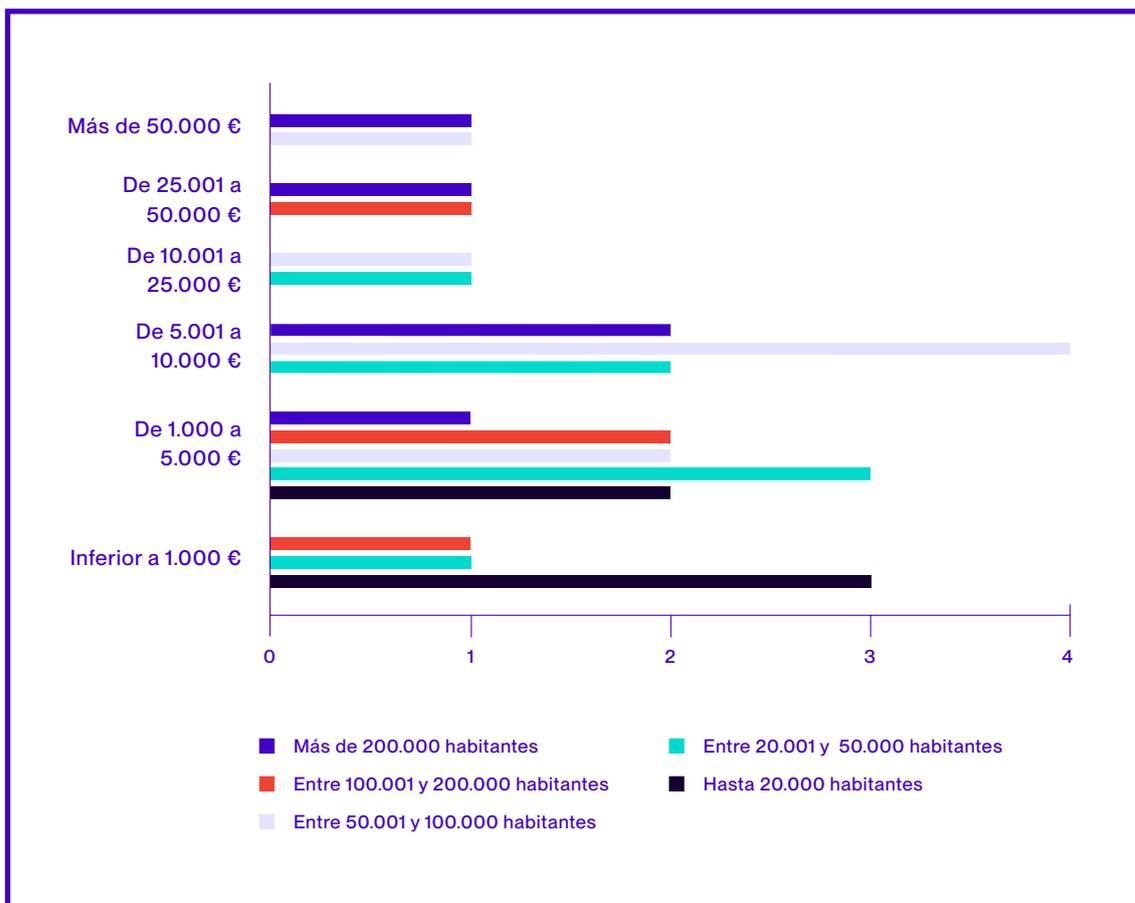
Un problema que se ha encontrado en varias oficinas tiene que ver con las dificultades e incluso la imposibilidad de acceso para personas con movilidad reducida. Aunque se encuentren soluciones creativas para poder atender a todas las personas sin discriminación, las oficinas de las defensorías deberían estar siempre adaptadas y ser accesibles para todas las personas. Por

ejemplo, una oficina se encuentra en la tercera planta de un edificio sin ascensor, y otra tiene en su entrada unas largas escaleras y ninguna otra alternativa de acceso.

d — Presupuesto

Partiendo de los datos aportados en la encuesta³⁹, más de la mitad (55%) tiene un presupuesto inferior a los 5.000 euros para sus gastos corrientes (no se incluyen en el monto declarado los costes de personal y seguridad social asociados). Tal y como muestra el gráfico 11, cinco defensorías tienen presupuestos inferiores a los 1.000 euros, incluyendo una de una ciudad de tamaño grande (Reus), mientras que diez defensorías cuentan con menos de 5.000 euros, incluyendo también dos ciudades con más de 100.000 habitantes (Girona y Lleida) y una de más de 200.000 (Terrassa).

Gráfico 11 - Presupuesto de las defensorías



39 A esta pregunta respondieron 27 defensorías.

Por tanto, la mayoría de defensorías disponen de un presupuesto mínimo, que permite sufragar cuotas de membresía en entidades de segundo nivel, así como pequeños gastos de viajes o desplazamientos que realiza el defensor o la defensora en contextos de cursos de formación, seminarios, etc. Como se ha mencionado en el apartado anterior, en todos los casos, es el ayuntamiento quien decide qué presupuesto asigna a la defensoría con total discrecionalidad, pues la mayoría de los reglamentos no establece ninguna precisión sobre esto. Solo en algunos casos se indica que dispondrá de o se le asignará un presupuesto, recursos humanos y materiales, o que las compensaciones se harán a partir de la dedicación que se determine en el nombramiento de la persona titular.

Varias defensorías afirmaron en las entrevistas que su capacidad de acción se ve limitada por la falta de un presupuesto suficiente. Concretamente, esto afecta a las actividades de divulgación de los derechos humanos, a las de difusión de la institución –tanto la presencia en redes sociales, como en actos para públicos diversos–, a la realización de estudios sobre problemáticas que afectan al municipio, a la realización de talleres de información y sensibilización sobre la defensoría, entre otros, tal y como se explica con más detalle a continuación en el apartado 5.

En algunos casos, en municipios de tamaño pequeño o mediano, el hecho de no disponer de presupuesto más allá de los gastos menores indicados no es percibido como un problema, pero a la vez se reconoce que tampoco se ha reflexionado sobre las actividades que podrían hacerse en caso de tenerlo. En cambio, en otras ocasiones, en municipios medianos y grandes, las peticiones de las defensorías de disponer de presupuesto (vinculado a un conjunto de actividades para las que se solicitaba dicho presupuesto) no han tenido frutos.

De forma general, no disponer de independencia a la hora de administrar el presupuesto (es decir, sin solicitar autorización al ayuntamiento para cada gasto en que se incurre, como sucede en prácticamente todas las defensorías), limita la autonomía e independencia de las defensorías, el margen de actuación que tienen. Al igual que ocurre con otros temas, el presupuesto no está contenido en todos los reglamentos, con lo que es uno más de los elementos de organización que carecen de parámetros de uniformidad que permitan dar garantías para su correcta organización y funcionamiento a partir de mínimos comunes.

Para concluir este apartado, recordamos lo que ya apuntaba el Síndic de Greuges de Catalunya en su estudio de 2018: la doctrina y diversos criterios internacionales señalan que para asegurar la independencia del ombudsman “se tienen que garantizar los elementos propios de su estatuto jurídico [...], su autonomía organizativa (que supone tener suficientes recursos humanos y materiales, que la persona titular pueda escoger libremente el personal que le da apoyo y disponer de suficientes recursos para cubrir una retribución adecuada que le permita dedicarse (a la defensoría) y autonomía presupuestaria” (Síndic de Greuges de Catalunya, 2018, pág. 17). Hemos visto que esos indicadores del grado de independencia se cumplen solo relativamente y en algunos casos, pero no en la gran mayoría.

5

¿Cómo se difunde y en qué medida son conocidas las defensorías locales de derechos humanos y sus funciones?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Uno de los parámetros sobre el conocimiento que existe de la defensoría entre la ciudadanía lo constituyen sus canales de difusión y sus posibles limitaciones. En la tabla 3 se pueden observar los porcentajes en los que son utilizadas las distintas herramientas y su uso por las defensorías, de acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta sobre los medios usados para dar a conocer la existencia de la institución y difundir sus actividades⁴⁰.

Claramente, el principal canal de difusión entre la ciudadanía por parte de las defensorías son los medios de comunicación local. Una importante mayoría de las participantes en la encuesta (84%) señaló que utiliza este medio para llegar a la ciudadanía. En la misma medida, durante las entrevistas, este canal se consideró como uno de los más eficaces, incluyendo apariciones en la radio, notas de prensa y también artículos de opinión. Sin embargo, en los grupos focales, los miembros de las defensorías manifestaron opiniones diversas sobre el uso de los medios de comunicación. Para algunas defensorías, la presencia en los medios debería ser constante, mientras que para otras debería ser puntual, solo para informar de temas relacionados con la institución y no para mostrar una actitud beligerante hacia la administración.

El segundo canal de difusión más utilizado es la información publicada en la página web del propio ayuntamiento: 66% contestó que utiliza este canal para difundir la existencia y las actividades de las defensorías. De forma específica, si nos fijamos en los medios con que cuentan las defensorías, vemos que solo el 31% tiene una página web propia, la mayoría de ellas en municipios grandes, con la excepción de la Seu d'Urgell y de Vilafranca del Penedès. El resto de defensorías cuenta con una sección en la web del ayuntamiento. Llama la atención el bajo porcentaje que dispone de una página web, ya sea porque el ayuntamiento decide que la página web de la defensoría debe depender de la del propio ayuntamiento, restando autonomía a las defensorías o bien porque estas no cuentan con los recursos suficientes para desarrollar, gestionar y actualizar una página web propia. De acuerdo con una de las personas entrevistadas "Las sindicatos tienen un presupuesto que les permite hacer algún gasto para hacer difusión, pero los presupuestos en general son limitados". En cuanto a la información facilitada en la página web propia o en la sección alojada en la del ayuntamiento, el 88% declara publicar sus memorias anuales, mientras que solo el 27% afirma informar sobre su presupuesto anual.

En tercer lugar, empatan el uso de folletos informativos y las visitas a escuelas y centros cívicos. El contenido de estos soportes depende en gran medida de la capacidad creativa de quien ocupa el cargo de la defensoría y de su equipo, por lo tanto, puede haber una importante variación en la información proporcionada y la forma en la que se presenta.

40 A esta cuestión respondieron 32 defensorías.

Tabla 3 - Canales de difusión de las defensorías locales de derechos humanos

HERRAMIENTA O CANAL	%
Colaboración con medios de comunicación locales	84
Sección en el web del ayuntamiento	66
Folletos informativos distribuidos en espacios clave del municipio	62
Visitas (a escuelas, centros y espacios cívicos, comunitarios y culturales...)	59
Visitas o correos electrónicos a entidades del municipio	53
Comunicaciones en las redes sociales del ayuntamiento	50
Visitas a barrios	44
Comunicaciones en las propias redes sociales	34
Página web propia	31
Anuncios en redes sociales	19
Anuncios en medios de comunicación locales	16
Campañas en la calle	13

Otros medios utilizados son las visitas a entidades o a los barrios, aunque con porcentajes más bajos (53 y 44% respectivamente). En el octavo lugar, se encuentra la comunicación en las propias de las redes sociales, 34% las utilizan, perdiendo la oportunidad de estar en contacto con colectivos que usan este tipo de medios para informarse, principalmente la juventud. Además, solo 18,75% se anuncia a través de este medio, lo que podría considerarse como un uso bastante bajo.

Precisamente, uno de los temas de comunicación y de difusión de la figura que se considera un reto es el uso de las redes sociales por parte de las defensorías. En los grupos focales se ha debatido sobre la importancia de este medio de comunicación y sobre el impacto que tiene en el acceso a la institución. Se ha manifestado, por ejemplo, que “es más fácil para una persona joven quejarse por twitter que pedir cita y quejarse en la sindicatura. Es más, puede llegar a ser más efectivo hacer esto que ir a la sindicatura. En ese sentido, hay una necesidad de los síndicos de reinventarse”. La difusión que hacen las defensorías a través de este canal es en definitiva desigual, para algunas no es una prioridad y tiene un cierto riesgo de politización. Para otras es necesario, aunque no se tienen los recursos (sobre todo de personal) necesarios y/o la formación para realizar una buena gestión.

Finalmente, algunas defensorías han ideado alternativas de difusión que les permiten llegar a más gente, sobre todo aquella que es más vulnerable o que necesita de su intervención. Las

personas entrevistadas consideran que han funcionado bien las campañas de información por correo a la ciudadanía. También, en algunos ayuntamientos, a petición de la defensoría, se ha conseguido que en las multas o resoluciones incluyan la frase “si existe disconformidad se puede recurrir a la sindicatura”.

a — El conocimiento de las defensorías por parte de la ciudadanía, las entidades sociales y las autoridades municipales

Ya en el estudio de 2008 de la Diputación de Barcelona se constataba que el conocimiento por parte de la ciudadanía sobre las funciones e incluso sobre la propia existencia de la defensoría era “débil y deficitario” (Diputació de Barcelona, 2008, pág. 16). A pesar del tiempo transcurrido desde que se hizo ese estudio y de los esfuerzos realizados para dar a conocer la existencia y las funciones de las defensorías entre la ciudadanía y las entidades de la sociedad civil, la mayoría de entrevistas realizadas, tanto con los equipos de las defensorías como con representantes políticos y entidades sociales, han señalado que la falta de conocimiento sigue siendo un problema y un reto.

Esta falta de conocimiento de la institución se aprecia especialmente entre la ciudadanía, en todos los contextos excepto en los municipios más pequeños en los que existe mucha proximidad. En estos últimos casos, una gran parte de las personas entrevistadas considera que la defensoría es conocida porque la defensora o el defensor son vecinas, conocidas de toda la vida. Pero en los municipios medianos y grandes existe la percepción de que la figura no es suficientemente conocida. Una excepción es el caso de Girona, donde, a pesar de su reciente creación, las entrevistas coincidieron en que la defensoría es bastante o incluso ampliamente conocida por la ciudadanía gracias al esfuerzo de difusión que se ha hecho de la figura.

En cuanto a los y las representantes de la oposición y de entidades sociales entrevistadas, comparten en gran medida la opinión de que existe un desconocimiento de la institución, al cual se le debería prestar atención. Algunas de las opiniones expresadas en las entrevistas sirven para ilustrar esta idea: “La sindicatura local es la gran desconocida de la administración local. El Síndico actual hace muchísimo trabajo, pero ni la administración local ni el ayuntamiento han conseguido que la figura tenga la visibilidad que debería tener. Podría tener más protagonismo, pero no lo tiene”.

En algunos de los municipios estudiados en profundidad, se ha afirmado que la defensoría sí es conocida por parte de las entidades sociales, especialmente en municipios grandes. Aunque, en general, la percepción es que las entidades no conocen la defensoría o han tenido un contacto prácticamente nulo. En este sentido, en algunas entrevistas se afirmó que no existen iniciativas para impulsar una relación más cotidiana que permita crear una cierta red de ayuda o de colaboración. Las entidades sociales conocen la defensoría solo si han recurrido o han sido orientadas hacia ella. Este desconocimiento se ve atenuado si la persona que ocupa el cargo ha tenido una dilatada experiencia asociativa en el municipio. Barcelona se podría considerar un caso aparte,

dado que la defensoría es una institución de frecuente consulta por parte de las entidades sociales, y porque son llamadas a participar en su proceso de elección.

En cuanto al personal que trabaja en la Administración municipal, la percepción es diferente: las personas entrevistadas coinciden en que la figura es conocida, aunque no tanto su función y las obligaciones del personal del ayuntamiento hacia la defensoría.

En términos de conocimiento de las funciones de la institución, varias defensorías afirmaron que las personas que llegan a sus puertas tienen la expectativa de que serán ayudadas, “pero sin saber qué competencias tiene o qué puede hacer concretamente la defensoría. Llegan normalmente por el boca a boca. La gente tiene una idea de lo que es la defensoría por el Síndic de Greuges de Catalunya”. El hecho de que entre aquellas personas que sí la conocen, en muchas ocasiones, se desconozca cuáles son exactamente sus funciones, provoca que se extienda una cierta frustración. En una entrevista se ha señalado que “en el 60 o el 70% de los casos no se puede abrir un expediente porque se solicitan cosas que no son competencia de la defensoría. Por ejemplo, quejas contra el Servicio de Ocupación de Catalunya, la Seguridad Social y otros organismos que no dependen del ayuntamiento”.

En algunos casos este desconocimiento sobre las funciones se observa incluso entre los mismos miembros del ayuntamiento. En una de las entrevistas se enfatizó la importancia de la proactividad de la defensoría y del propio equipo: “están acostumbrados a que vengan una vez al año y realicen su informe [...]. Actualmente vemos una inflexión, al poner sobre la mesa algunos problemas como el caso de la energía [...], esto quiere decir que existe un componente de proactividad y de agilidad”.

En otro sentido, algunas personas entrevistadas consideran que la defensoría seguramente no es conocida por la población que más puede necesitar su apoyo, llegando a afirmarse que “cuesta mucho que llegue a los sectores de la población que más necesitan a esta figura”. En uno de los grupos focales, una de las personas participantes describió esta problemática a partir de los datos recogidos en una encuesta realizada por la propia defensoría: “se dieron cuenta de que el perfil de persona que asistía al síndic era gente mayor. Por debajo de los 50 años no llegaba ni al 25% de las consultas y quejas. Por otra parte, vieron que, en relación con la situación geográfica, la gente que iba era de las zonas más céntricas del municipio”. Cuando gente joven o gente de la periferia del municipio va a la defensoría, según él, lo hace de la mano de las entidades y no por “iniciativa propia”. En definitiva, una “asignatura pendiente” es la difusión de la figura de la defensoría municipal. Una de las frases expresadas por uno de los síndicos sirve como resumen de esta situación: la defensoría “nunca se conoce lo suficiente”.

Al mismo tiempo, el escaso conocimiento que se ha encontrado de forma generalizada con respecto a las funciones concretas de la institución es uno de los principales retos identificados. Seguramente ha contribuido a generar este problema el hecho de que las normas que regulan las defensorías les atribuyen funciones distintas dependiendo del municipios, que a su vez son distintas o van más allá de las funciones establecidas en la Ley. Por ello, parte del conocimiento de las funciones de una defensoría surge más del imaginario colectivo o de la fama que por el boca a boca se ha creado, que de un conocimiento real de las funciones que tiene atribuidas por su norma reguladora.

b — Factores que explican el desconocimiento de la institución y sus funciones

Entre las personas entrevistadas no existe un consenso sobre cuál es el factor que influye más notoriamente en el desconocimiento de las defensorías entre la población, sobre todo en aquellas franjas que posiblemente necesitan más de sus servicios, ni sobre las soluciones a ese problema, pero se pueden apuntar tres aspectos: 1) el papel que juega el ayuntamiento en la difusión; 2) los recursos de la defensoría y 3) la naturaleza de la propia institución como facilitadora, pero no como última instancia en la solución del problema.

1. Los ayuntamientos tienen una función clave en la difusión de la defensoría, al menos en dos sentidos. Tienen la obligación de informar a la ciudadanía de que existe este servicio y al mismo tiempo deben dotar de suficientes recursos a la propia defensoría para que llegue al mayor número de vecinas y vecinos. Sin embargo, de acuerdo con uno de los entrevistados, “está medio escondida, desde el ayuntamiento no se considera un elemento clave de relación con la ciudadanía”. En el mismo sentido se expone que “la difusión realizada por el ayuntamiento, en la gran mayoría de los casos, es escasa o nula. Existe la percepción de que el ayuntamiento no debe hacer difusión para que no se pervierta la neutralidad de la figura”. La difusión que se realiza de la figura puede depender de la sintonía política entre quien encabeza el ayuntamiento y el defensor o defensora. En palabras de una de las personas entrevistadas “el ayuntamiento hará de más o de menos para que sea conocida en función de sus intereses y sobre todo en función de si existe una relación cordial con la defensoría. Por ejemplo, invitando al Síndic a actos protocolarios y demostrándole un respeto como una figura relevante del Ayuntamiento. En cambio, en otros municipios se hace lo posible por invisibilizar a la figura, más allá del informe anual del pleno”. Esto es un reflejo de que la institución no acaba de encajar en las inercias de la administración y de que no hay interés de potenciarla. En particular, la idea de mantener la neutralidad de la institución sirve para eximir a los ayuntamientos de su responsabilidad en su conocimiento por parte de la ciudadanía.
2. La mayoría de las defensorías no cuenta con los recursos humanos ni económicos para llevar a cabo una difusión continuada de la institución. De acuerdo con las entrevistas realizadas y los resultados de la encuesta, la mayoría ha hecho algunas campañas que con cierto impacto en un momento determinado pero que tienden a perder eficacia con el tiempo. No existe una tarea continuada de difusión y los canales utilizados no permiten llegar a toda la población. En la oposición y en las entidades sociales existe un cierto consenso en que la difusión de la tarea de la defensoría y la concienciación sobre su existencia y funciones no debería quedar relegada a una memoria anual y a su presentación ante el pleno.



3. Más allá de los esfuerzos en difusión y comunicativos realizados por el ayuntamiento y las propias defensorías, la falta de conocimiento de la figura tiene que ver con una consecuencia no deseada del “boca a boca”. Si bien es cierto que la percepción es que la mayoría de las personas que se dirigen a la defensoría llegan por la recomendación de otras personas usuarias o de los propios servicios del ayuntamiento, también es cierto que la información del boca a boca puede transmitir una cierta frustración con el resultado de la gestión. Ello provoca de alguna manera que la ciudadanía y las entidades sociales acaben olvidando o descartando a la defensoría. La percepción de que las recomendaciones de la defensoría no son tenidas en cuenta o atendidas por el ayuntamiento, en palabras de una de las entrevistadas “crea una cierta desafección y terminas descartando aquella figura o instancia administrativa como útil o práctica”. Una segunda opinión apunta en el mismo sentido que “el común de las personas considera intrascendente lo que pueda hacer, porque no tiene una repercusión real”. Que sus decisiones no sean vinculantes puede dar la imagen de “una figura decorativa”.

Finalmente, como ya se dijo en el apartado 3, otra parte importante del desconocimiento que existe respecto a la institución y sus funciones viene también de que no tiene una sola denominación. Esto es, se conoce con distintos nombres en el territorio catalán, con lo que muchas veces se duda si en todos los casos se está frente a la misma institución. Todo lo cual se resume en el hecho del poco interés real que se ha puesto en la institución en diferentes niveles de la Administración, ya que no se les ha dotado de un marco regulatorio amplio, integral e inclusivo que les permita trabajar en un mismo sentido, con idénticas características y fines, pero atendiendo a las especificidades de cada municipio.

6

¿Cómo actúan las defensorías locales de derechos humanos?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

En el apartado 3.2 se han analizado las funciones que la Ley y los reglamentos han asignado a las defensorías, es decir, lo que formalmente pueden y deben hacer de acuerdo con la normativa que las regula. En este apartado, veremos cómo concretan en la práctica cotidiana su cumplimiento y en qué medida son esas u otras las principales funciones que llevan a cabo, para lo que nos fijaremos en diversos aspectos relativos a su forma de actuar, su funcionamiento interno y su relación con las autoridades municipales.

La Diputación de Barcelona proponía en su documento de trabajo de 2008 la siguiente definición de la institución: “El Síndico defensor de la ciudadanía es la persona que, en el ámbito local, tiene la *misión de velar*, con independencia y objetividad, *por los derechos de las personas*, en relación con la actuación ejercida directamente por la Administración municipal o a través de los organismos públicos con personalidad jurídica propia que dependen de ella, las empresas municipales de capital total o parcialmente público y las empresas contratistas de la administración en la medida en que realicen funciones públicas o presten servicios públicos encargados por la Administración municipal. Así mismo, *vela por el buen gobierno administrativo*, respetando la legalidad vigente y el principio de equidad.” (Diputació de Barcelona, 2008, pág. 22).⁴¹ En otro estudio, los autores concluían que “queda claro que los síndicos locales asumen el rol de la promoción y la defensa de los derechos humanos” (Martínez & Prieto, 2014, pág. 107). A continuación se analizan estas funciones en relación a la gestión diaria de las defensorías.

6.1. La gestión de la información sobre las personas usuarias y la tramitación de los casos

a— Recogida y uso de datos sobre las personas usuarias

La mayoría de las defensorías entrevistadas, y se corrobora en la información aportada en las memorias analizadas en esta investigación, recogen poca información sobre las personas que hacen consultas o presentan quejas. Lo más frecuente es que se solicite solo información básica de contacto y sobre el género (usando las categorías binarias de mujer y hombre, no considerando el género fluido o no binario). En algunos casos se recoge la dirección de la persona, lo cual permite determinar el barrio y/o distrito en que reside. Algunas defensorías también piden la fecha de nacimiento, la edad, seleccionar una categoría de edad, o la atribuyen usando categorías generales.

41 La cursiva es de las autoras.

Partiendo de esa escasez de información sobre las personas usuarias, resulta muy complejo que las defensorías puedan realizar análisis desde una mirada interseccional de los casos que les llegan. La recogida de los datos personales puede permitir ver a qué colectivos se está atendiendo más o menos en función de su edad, su género o su lugar de residencia. También puede ser la base de conclusiones como que no se está prestando atención a personas jóvenes, a las que residen en ciertos barrios, o a personas con identidades sexuales diversas, por ejemplo, lo cual a su vez puede motivar acciones específicas para tratar de acercarse a estos colectivos.

Tampoco resulta fácil a partir de los datos de que disponen que se determine si se están produciendo problemáticas que tocan (o discriminan) de forma específica a personas con alguna característica personal especialmente protegida contra la discriminación. Por ejemplo, podría llegarse a la conclusión de que en un barrio determinado se está concentrado un mismo tipo de casos que afecta a un colectivo con alguna característica compartida, como la nacionalidad –en el caso de un barrio en que viven personas de origen extranjero–.

Considerando el escaso margen de que se dispone para poder recoger información sobre datos personales referidos a características personales que pueden ser objeto de discriminaciones⁴², sería recomendable recoger al menos los datos que no plantean problemas, como el género, la nacionalidad, la edad y la dirección o el barrio de residencia, para tratar de identificar las interseccionalidades que puedan darse en relación con esas características.

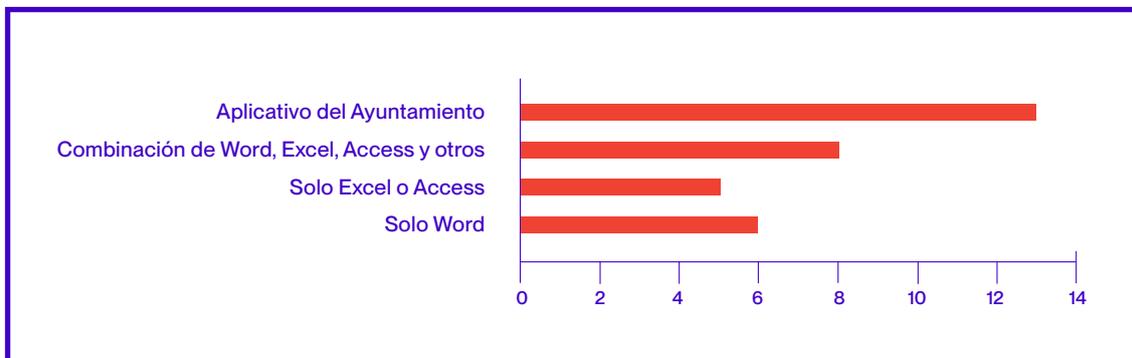
b— Gestión interna de los expedientes

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta⁴³, poco más del 40% afirmó usar un aplicativo (programa o software para la gestión de la información) del ayuntamiento para gestionar los expedientes de los casos que les llegan (ver gráfico 12). La mayoría de defensorías carecen de un sistema de gestión específico: seis defensorías (19%) usan solo el procesador de texto Word; cinco (16%), los programas informáticos Excel o Access; y ocho (25%), una combinación de estos y otros programas.

42 Para ampliar información sobre esta cuestión, puede consultarse: Castilla, K. (2020). *Datos para la identificación de interseccionalidades en el Estado español ¿una misión imposible hoy?* Barcelona: Institut de Drets Humans de Catalunya.

43 Sobre esta cuestión se obtuvieron 32 respuestas.

Gráfico 12 - Herramientas o programas usados para la gestión de los expedientes



Se puede señalar de manera más específica que todas las defensorías de municipios grandes, con la excepción de Badalona y Reus, usan un aplicativo del ayuntamiento, así como las de algunos municipios más pequeños, aunque estos casos son más excepcionales. Es llamativo que varios de las de municipios medianos, que llevan operando 15 años o más, sigan recurriendo a herramientas de gestión que no facilitan una sistematización, tratamiento y análisis de datos ágil, como son Word o Excel (Cornellà de Llobregat, Mollet del Vallès, Rubí, Sant Feliu de Llobregat, Viladecans y Vilanova i la Geltrú).

En el marco de las entrevistas, varias defensorías señalaron que han adoptado sistemas de recogida y sistematización de datos de sus expedientes a partir de criterios propios, sin que existiera ningún protocolo, formatos o herramientas específicas, por lo que ha sido necesario ir improvisando para diseñar un sistema propio. En ocasiones se trata de sistemas precarios, que pueden ir cambiando con los relevos en el cargo de la persona titular.

También se han identificado situaciones en las que los datos e información que se recogen solo son aquellos que les son útiles para elaborar el informe anual previsto en la normativa de las defensorías. En la regulación se establece qué información se debe dar a conocer al Pleno del Ayuntamiento, con lo que, más que una gestión de expedientes, se trata de un registro de casos.

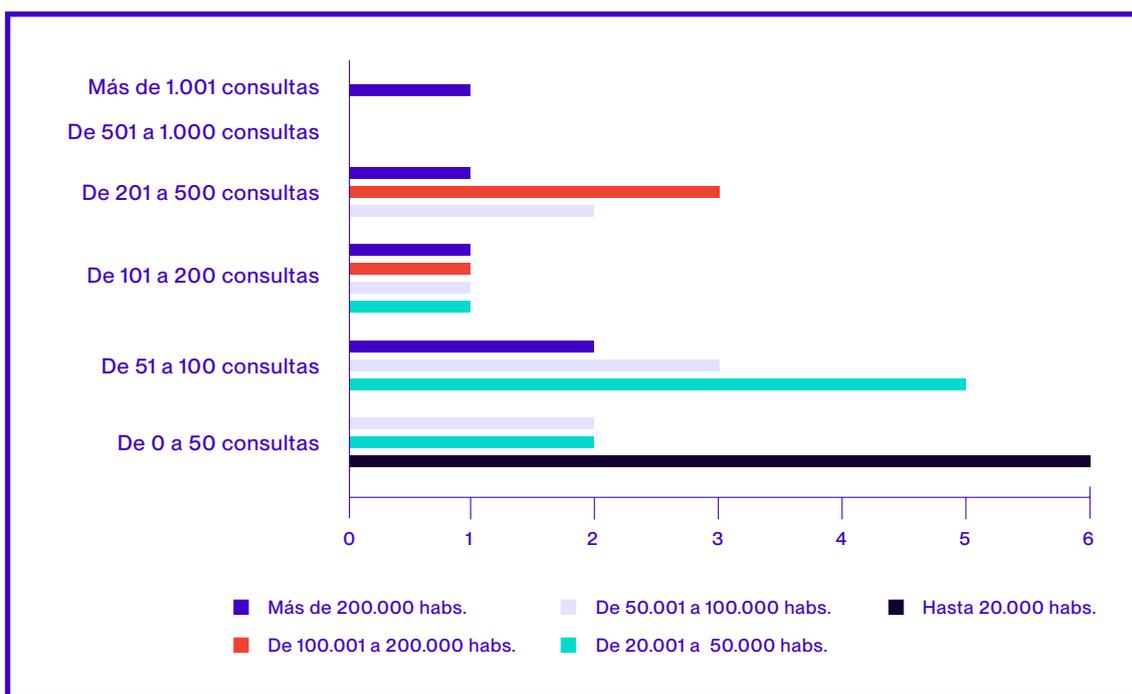
Sería recomendable que las defensorías que carecen de un aplicativo de gestión de expedientes (y las que disponen de él pero encuentran dificultades o no les resulta útil) puedan tener un acompañamiento para el diseño e implementación de herramientas adaptadas a cada caso. Idealmente, deberían también servir, además de para la gestión, para asegurar una recogida y sistematización de la información que facilite análisis posteriores. Es decir, deberían servir para generar con agilidad información útil tanto para las memorias anuales, como para identificar la necesidad de actuaciones ulteriores, como una actuación de oficio o el estudio de un tema a raíz de la acumulación de casos iguales o similares, o la realización de visitas a barrios cuyos residentes no acuden a la defensoría, etc.

6.2. Las formas de abordar los casos y sus resultados

a— Número y tipos de expedientes e intervenciones

De acuerdo con las respuestas de la encuesta⁴⁴ a las preguntas relativas al número de quejas⁴⁵ recibidas y tramitadas y al número de consultas respondidas durante los años 2019 y 2020, podemos destacar los siguientes elementos. El gráfico 13 muestra que en el año 2019, 23 defensorías (74%) trataron hasta 200 quejas (en 18 de ellas fueron menos de 100). De las ocho defensorías con más de 200 quejas, destacan Cornellà del Llobregat y Rubí, municipios con entre 50.000 y 100.000 habitantes, que reciben más casos que las defensorías de otros municipios grandes, como Badalona o l'Hospitalet⁴⁶, con menos de 100.

Gráfico 13 - Número de quejas recibidas en función del tamaño del municipio



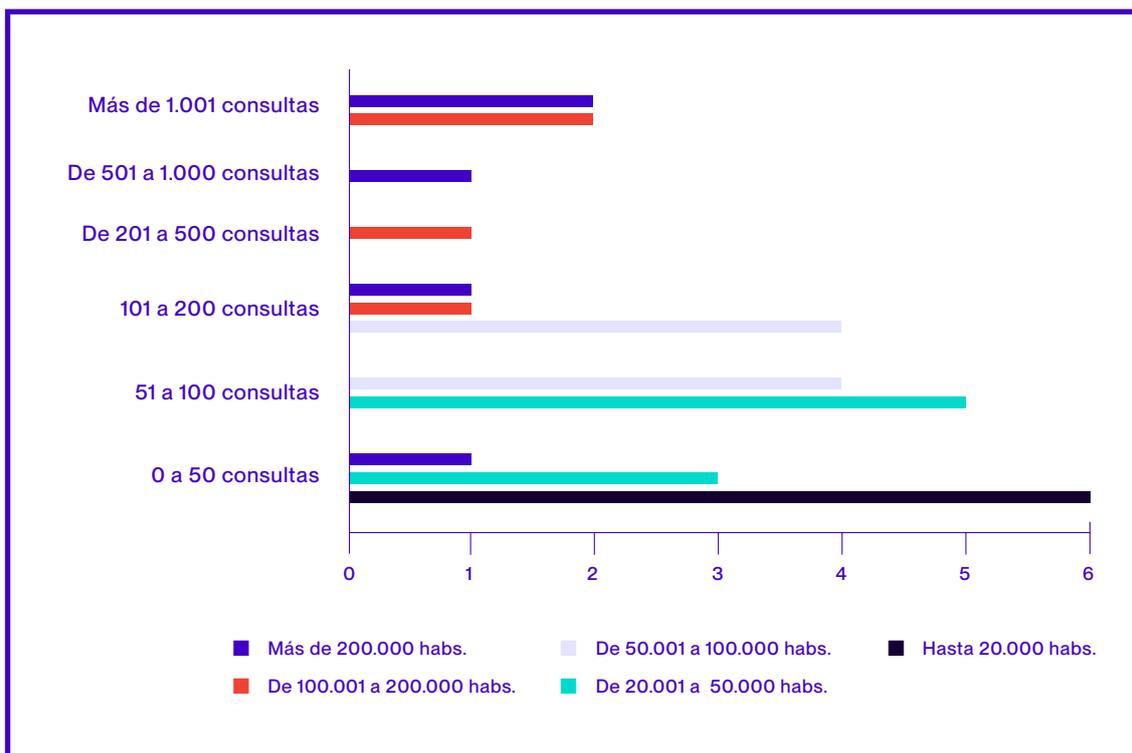
44 A esta pregunta respondieron 31 defensorías.

45 Al no existir una definición única común del término “queja”, de manera general, podría entenderse de la práctica de las defensorías que bajo ese término se incluyen aquellas solicitudes en las que se “denuncia” la actuación de la Administración municipal (o de sus órganos dependientes, directa o indirectamente). La queja debe ser admitida o inadmitida (con su correspondiente razonamiento) por parte de la defensoría, dando lugar a un procedimiento dirigido a la valoración de si ha habido agravio o no.

46 En el caso de la Sindicatura de l'Hospitalet de Llobregat, su reciente creación seguramente es un factor clave y, en todo caso, la tendencia es al aumento de expedientes.

En cuanto a las consultas⁴⁷, la mayoría de defensorías (20, el 65%) recibió menos de 100. En el lado opuesto, cuatro defensorías (3%) atendieron más de 1.000 consultas: Girona, Lleida, Sabadell y Barcelona. El siguiente gráfico muestra el número de consultas por tamaño del municipio.

Gráfico 14 - Número de consultas en función del tamaño del municipio



Si sumamos los datos aportados en la encuesta, tenemos que en 2019 recibieron 5.053 quejas y trataron 9.852 consultas, mientras que en 2020 las quejas fueron 4.549 y las consultas, 6.896. Vemos que el número de consultas es bastante alto en comparación con el de quejas: las consultas representaron el 66% y el 60% del total de expedientes en 2019 y 2020, respectivamente. De hecho, en algunas defensorías, las consultas supusieron más de 80% del total de expedientes (Girona, Badalona y Terrassa) o incluso más de 90% (Lleida y Sabadell).

Estos datos confirman lo que se señalaba con respecto a la importancia que tienen las intervenciones de asesoramiento. Su interpretación apunta a una situación ya identificada en otro estudio, donde se afirmaba que “esta actividad de orientar a la ciudadanía en temas que, a pesar de no tratarse de quejas generadas directamente por las administraciones, constituyen con frecuencia auténticos

47 Al no existir una definición común establecida, de la práctica analizada se puede señalar que por “consulta” se entiende toda solicitud de información que lleva a una respuesta inmediata, o a la derivación hacia otro servicio, pero que no implica una gestión o petición de información dirigida al ayuntamiento para determinar si ha habido agravio.

problemas para las personas, en el contexto de una sociedad compleja, fuertemente jerarquizada y frecuentemente condicionada por normas, reglamentos y procedimientos burocratizados, ha sido ejercida de forma sustancial por las defensorías locales de quejas.” (Martínez & Prieto, 2014, pág. 140).

A esas complejidades a las que se referían Martínez y Prieto se han ido sumando las derivadas de la digitalización de la administración pública y de la gran mayoría de trámites, no solo por la llamada “brecha digital” sino también por la complejidad intrínseca de ciertos procedimientos. Además, la pandemia de la COVID-19 ha añadido enormes dificultades a la hora de poder contactar con personal de las administraciones públicas de forma directa, con la reducción parcial o incluso la eliminación completa, aunque temporal, del trabajo presencial y, por tanto, del contacto personal.

Con todo, y en concordancia con lo que ha expresado buena parte de las defensorías en las entrevistas y en el grupo focal sobre las funciones de la institución, las defensorías están teniendo un papel clave no solo en la escucha a la ciudadanía, sino también a la hora de facilitar su relación con las administraciones públicas e incluso en la realización de su derecho a la información, cuya efectividad es necesaria para el ejercicio de otros derechos. Cabe preguntarse, no obstante, si entre las causas que abocan a las personas a dirigirse a las defensorías en busca de ese tipo de apoyo, se encuentran deficiencias en el funcionamiento de los servicios de atención/información de los que disponen todas las administraciones. Y es que la tarea de informar a la ciudadanía, como ya se señaló anteriormente, no debería constituir la función principal de las defensorías, que han sido concebidas e instituidas con otros fines, aunque en numerosas ocasiones se les demanda que ejerzan este papel.

b— Procedimientos de intervención

Partiendo de la información obtenida en la encuesta⁴⁸, podemos constatar lo que sigue.

Las principales acciones⁴⁹ que las defensorías realizan siempre o con bastante frecuencia son:

- El registro de entrada del expediente (84%).
- La solicitud de información /la comunicación formal con el ayuntamiento (84%).
- El asesoramiento (90%).

En sentido opuesto, las acciones que realizan con menos frecuencia son:

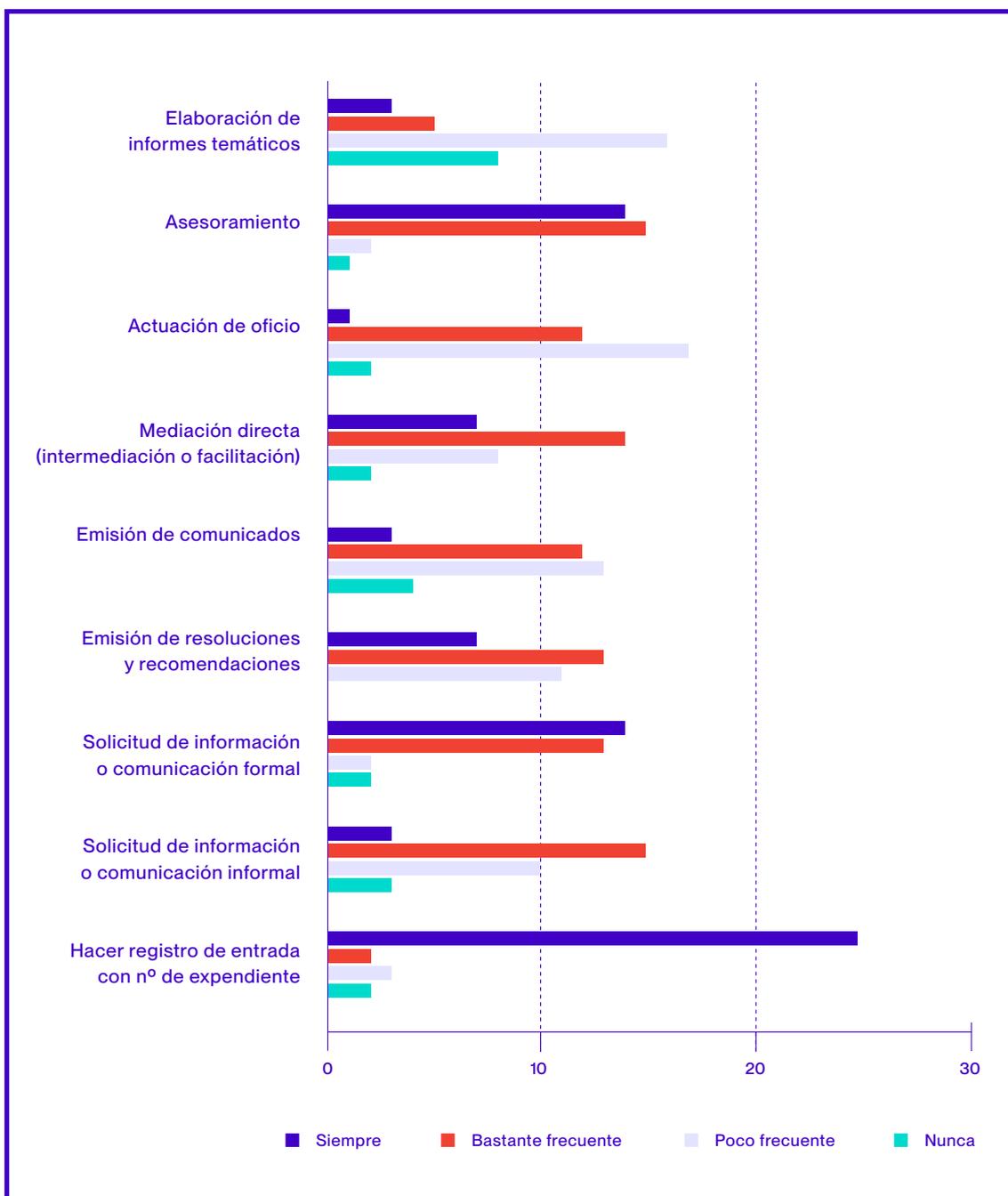
- Las actuaciones de oficio (41%).
- La elaboración de informes temáticos (25%).

⁴⁸ Sobre esta cuestión hubo 32 respuestas en la encuesta.

⁴⁹ Nos referimos solo al tipo de acciones propuestas en la encuesta, un listado cerrado que las encuestadas seleccionaban, es decir, no incluye otras que las defensorías puedan estar realizando.

Tal como se observa en el gráfico 15, la mayoría declaran también que con bastante frecuencia o siempre realizan mediaciones directas (21 defensorías, el 68%), entendida la mediación como intermediación con el ayuntamiento o bien como facilitación de un diálogo entre este y la persona que se considera agraviada, y emiten resoluciones o recomendaciones dirigidas al ayuntamiento (20 defensorías, el 63%).

Gráfico 15 - Procedimientos de intervención de las defensorías

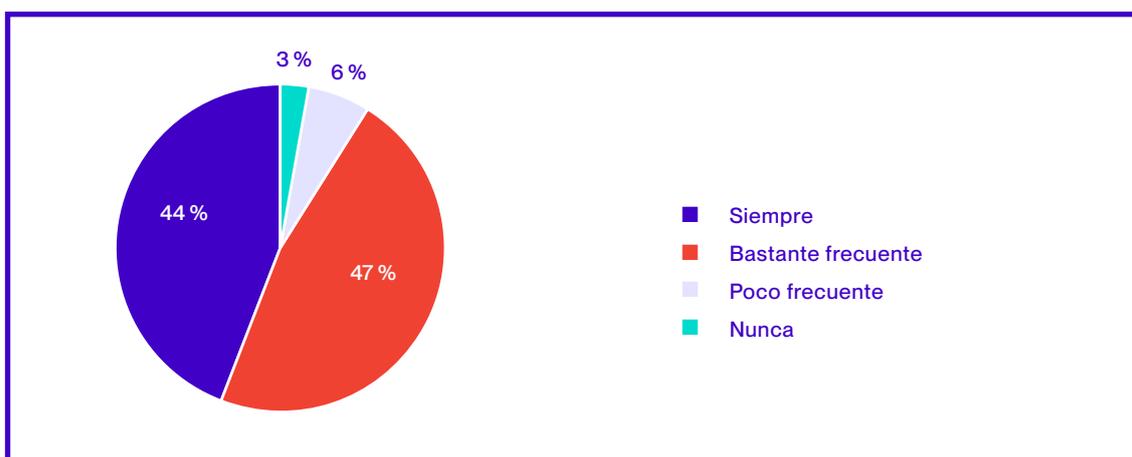


En las entrevistas realizadas a los equipos de las defensorías, se puso de manifiesto que las relaciones directas y las gestiones informales con frecuencia contribuyen de forma significativa a la resolución de los casos, sin que sea necesario emitir recomendaciones para cerrar los expedientes. Esto sucede especialmente en municipios pequeños y medianos, o en lugares donde el defensor o la defensora conocen al personal del ayuntamiento con poder de decisión.

Otro de los mecanismos destacados por algunas defensorías como buena práctica para agilizar las tramitaciones de expedientes, conseguir respuestas del ayuntamiento y resolver casos, que no se proponía como opción en la encuesta, es el mantenimiento de reuniones periódicas con representantes del gobierno municipal (desde las oficinas, áreas o concejalías responsables de las relaciones con la defensoría, cuando existen, a regidores o responsables de área). Se trata de encuentros cuyo fin es hacer un repaso de temas pendientes de resolución que sirven para recordarlos de manera informal.

A partir de los resultados de la encuesta, recogidos en el gráfico 16, y de las ideas compartidas en el marco de las entrevistas y los grupos focales, resulta evidente la importancia que tiene el trabajo de asesoramiento de las defensorías a la ciudadanía. Si sumamos las que realizan actividades de asesoramiento con frecuencia con las que lo hacen siempre, tenemos al 92% de las defensorías. Y es que las defensorías juegan un papel importante a la hora de facilitar la comunicación de la ciudadanía con la Administración municipal, así como para realizar múltiples trámites, que no son sino medios por los cuales se accede a servicios que constituyen garantías de derechos.

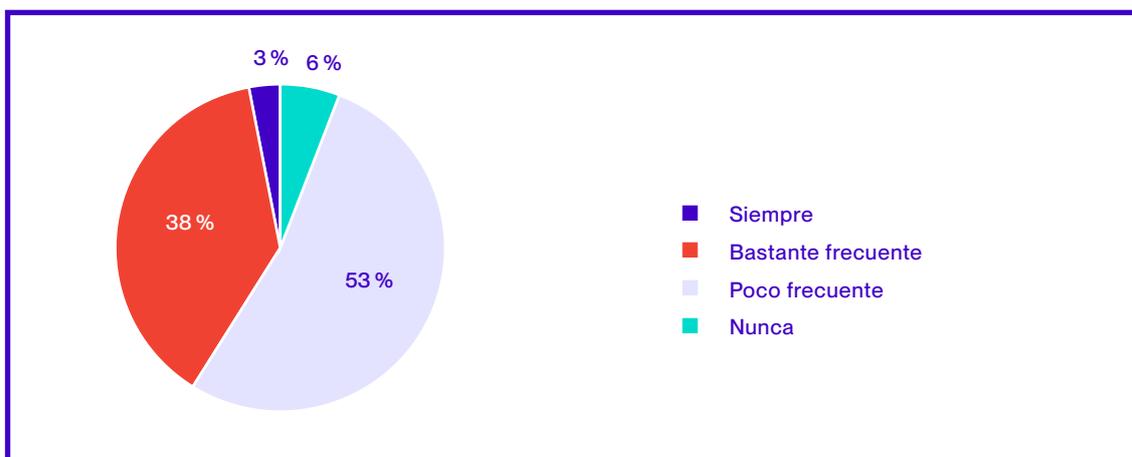
Gráfico 16 - El uso del asesoramiento



Otra conclusión que resulta de especial relevancia es la poca importancia que tienen las actuaciones de oficio para la mayoría de las defensorías, como muestra el gráfico 17. Se puede observar que el 59% las realiza con poca frecuencia o nunca. De hecho, en las entrevistas, tanto representantes de la oposición como entidades sociales de varios municipios señalaron que se estaba desaprovechando el potencial de esta facultad para poder intervenir en relación con pro-

blemáticas que van más allá de los casos individuales. En algunas entrevistas se lamentó que las defensorías tuvieran un rol pasivo o reactivo, limitado a recibir quejas y tramitarlas, en lugar de actuar proactivamente en la identificación y abordaje de problemáticas que no necesariamente llegan a la defensoría en forma de quejas. En el grupo focal en que se trató el tema, se apuntó que el hecho de que sea un procedimiento poco utilizado se debe a la falta de recursos de las defensorías y/o a la necesidad de tener una asesoría jurídica para poder llevarlas a cabo.

Gráfico 17 - El uso de la actuación de oficio



Las actuaciones de oficio son una facultad que se reconoce mediante los reglamentos a prácticamente todas las defensorías, por lo que resulta evidente que es un aspecto que tiene mucho margen de mejora. Al ser algo que tienen casi todas en común, se podrían buscar estrategias para desarrollar una metodología de implementación incluso con pocos recursos humanos y materiales. Consideramos que es una herramienta clave para investigar y analizar problemáticas que pueden estar teniendo afectaciones a derechos humanos. Además, permiten abordar situaciones que podrían no estar siendo denunciadas a causa de las dificultades que tienen las personas afectadas para hacer las gestiones necesarias, por el desconocimiento de sus derechos y de los mecanismos existentes para reclamarlos o por la desconfianza en la administración, entre otros factores.

c— Uso de la normativa aplicable por parte de las defensorías

De acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta⁵⁰, que recogemos en la tabla 4, podemos observar que las normas que siempre o con bastante frecuencia se utilizan son, en primer lugar, las ordenanzas municipales (97 % de las defensorías), seguidas por la legislación autonó-

⁵⁰ Con respecto a esta cuestión, obtuvimos 31 respuestas.

mica y estatal (68 %). Por el contrario, se constata el escaso uso que se hace de las normas europeas de derechos humanos y otros instrumentos y herramientas internacionales que podrían servir para fundamentar la defensa de los derechos humanos. Si consideramos los casos en que se ha afirmado que no se usaban nunca o se hacía con poca frecuencia, se supera 80% en relación con los convenios y tratados internacionales de la Naciones Unidas (ONU), las observaciones de los comités de vigilancia de los nueve principales tratados de derechos humanos de la ONU y la normativa de la Unión Europea, mientras que la del Consejo de Europa se acerca bastante a ese porcentaje (77 %).

Es notorio igualmente el escaso uso de la Constitución y de las sentencias del Tribunal Constitucional (en adelante, TC), en cuya jurisprudencia se encuentran interpretaciones del alcance y contenido de los derechos fundamentales y de las obligaciones de la administración para protegerlos, garantizarlos y respetarlos, que deberían ser de especial relevancia para el trabajo de las defensorías.

En un término medio encontramos el documento denominado “Carta Europea de Salvaguarda de Derechos Humanos en la Ciudad”, que en 58% de los casos no se usa nunca o con poca frecuencia, pero 26% afirma que la usa siempre, a pesar de ser un instrumento que solo tiene valor político, y por tanto, carece de fuerza jurídica efectiva para poder exigir la adopción de medidas al ayuntamiento y tener un impacto más allá del ámbito discursivo de los deberes de las autoridades municipales, a menos que haya sido incorporada como norma en alguna ordenanza municipal.

Por último, es sorprendente el alto porcentaje que alcanza la suma de las afirmaciones de no usar nunca o con poca frecuencia las resoluciones de otras defensorías (77%), lo cual indica que hay un amplio margen para el fortalecimiento de la coordinación entre defensorías locales, o para la mejora de las herramientas o medios para compartir el trabajo que estas instituciones están realizando a distintos niveles, no solo en el local.

Tabla 4 - Uso de normativas y otras herramientas por parte de las defensorías

USO DE NORMATIVA Y OTRAS HERRAMIENTAS	Nunca	Poco frecuente	Bastante frecuente	Siempre
Convenios y tratados internacionales del sistema ONU (Pactos internacionales de derechos civiles y políticos, y de derechos económicos, sociales y culturales, CEDAW, etc.)	58	29	10	3
Observaciones de los comités de supervisión de los tratados de derechos humanos y otras resoluciones de órganos de las Naciones Unidas	52	32	16	0
Normativa del Consejo de Europa (Convenio Europeo de Derechos Humanos, Carta Social Europea, etc.)	65	13	19	3
Sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos	64	26	10	0
Normativa de la Unión Europea	55	26	19	0
Constitución y sentencias del Tribunal Constitucional	48	29	10	13
Legislación autonómica y estatal	16	16	45	23
Ordenanzas municipales	0	3	55	42
Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad	29	29	16	26
Resoluciones de otras defensoría	23	55	19	3

Si cruzamos los datos de uso de la normativa con los del perfil del defensor o defensora, no parece haber una relación clara entre el hecho de tener estudios de Derecho y el uso de normativa (especialmente la más especializada en materia de derechos humanos, como es la internacional y la constitucional). Sí que se observa, en cambio, que en las defensorías que cuentan con una persona que tiene la función asesorar legalmente, se afirma con mayor frecuencia que se usa la legislación estatal, autonómica y, con menos de frecuencia, la Constitución y la jurisprudencia del TC.

Las defensorías de municipios pequeños o medianos, y también alguna de ciudades más grandes, afirmaron en varios casos no usar en las argumentaciones de sus propuestas y recomenda-

ciones una fundamentación jurídica. Y cuando sí se usaban referencias a normas, eran principalmente las contenidas en las ordenanzas municipales. En una de las entrevistas se afirmó que “las normas de derechos humanos eran excesivamente generales como para conseguir aplicarlas a los casos concretos del tipo que tratan las sindicaturas”.

En las entrevistas realizadas a los defensores y las defensoras, como ya apuntamos con anterioridad en otros apartados, se ha constatado un conocimiento bastante limitado sobre los derechos humanos. Al ser preguntadas las personas entrevistadas por el nivel de conocimiento que consideraban tener en ese ámbito, la mayoría respondía que no muy alto, con algunas excepciones. Sin embargo, en varios casos, a pesar de que se afirmó tenerlo, en el desarrollo de las entrevistas se pudo comprobar que no en todos los casos la afirmación se correspondía con la realidad, pues el manejo de términos e identificación de derechos humanos en el ejercicio de sus funciones era más bajo de lo esperado. Sí que se han referido en varias ocasiones las oportunidades de formación en este ámbito ofrecidas por el FòrumSD, y en muchos casos se ha señalado la necesidad de incrementar ese tipo de iniciativas.

Lo que finalmente se ha encontrado en el conjunto de entrevistas a las defensorías, representantes de los gobiernos municipales y de la oposición y, en menor medida, a las entidades sociales locales, es un conocimiento bastante limitado de los derechos humanos, que generaba enormes dificultades para analizar los contextos locales desde esa mirada y poder, por ejemplo, indicar cuáles son los principales problemas de derechos humanos que se viven en el municipio. Se ha observado que, con frecuencia, las vulneraciones se vinculan con situaciones extremas de crímenes masivos o muy violentos, es decir, las violaciones más graves de derechos humanos, pero no con las que se encontramos en el día a día. En general, se han referido a problemas relativos al derecho a la vivienda, generalizados en todo el territorio catalán, pero pocas veces se mencionaron otros derechos.

Así, una mejora de los conocimientos en materia de derechos humanos, que aterrice las normativas y estándares que han fijado los órganos y mecanismos internacionales y europeos de derechos humanos –o, sobre algunos derechos, el TC– podría aportar un gran valor al trabajo que realizan las defensorías e incrementar su capacidad para exigir a las administraciones el cumplimiento de sus obligaciones.

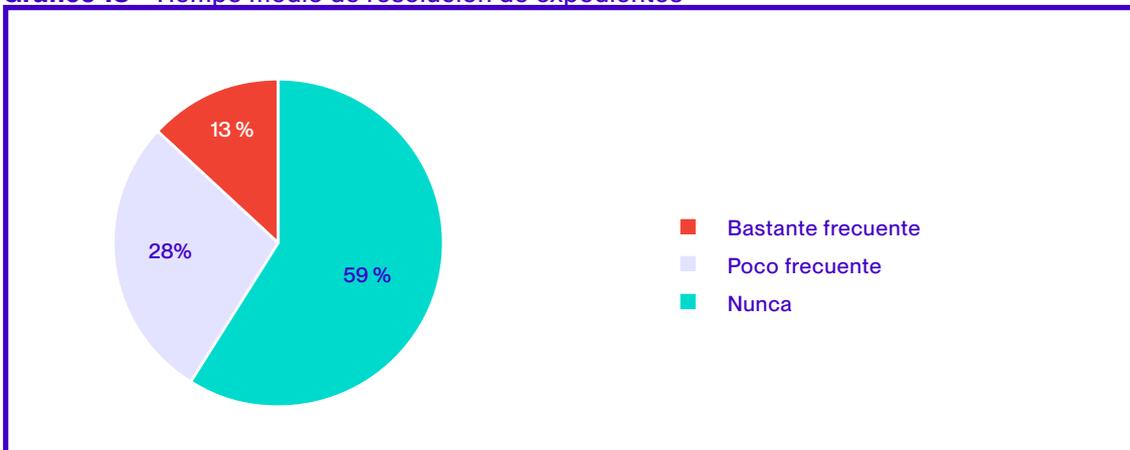
d— Duración de la tramitación de los expedientes

De las respuestas⁵¹ sobre el tiempo de tramitación de los expedientes (entendido como el tiempo que, de media, transcurre entre la recepción de una queja por parte de la defensoría y la resolución o respuesta por parte del ayuntamiento), se observa que la mayoría de defensorías consiguen resolver los expedientes con bastante agilidad. Tal como se muestra en el gráfico 18, la gran mayoría (casi el 90%) tarda menos de seis meses en emitir una resolución para las quejas,

51 Sobre esta cuestión respondieron 32 defensorías.

y cerca del 60% lo logran en menos de tres meses.

Gráfico 18 - Tiempo medio de resolución de expedientes



Muchos reglamentos establecen plazos de respuesta a las peticiones de información que envían los defensores y las defensoras, plazos que suelen ser de 15 días hábiles. Raramente son respetados, y así se explicó en las entrevistas por distintas razones. Varias personas, especialmente representantes del gobierno municipal, alegaron falta de personal para un trabajo excesivo. Otras causas apuntadas son la falta de prioridad que el personal del ayuntamiento asigna a una cuestión que “ya ha sido tratada”, el rechazo que genera el cuestionamiento del propio trabajo (que queda implícito en una petición de información por parte de la defensoría), o incluso la falta de consideración de la institución de la defensoría.

Algunos reglamentos han fijado plazos también para las respuestas que la defensoría tiene que dar a la persona que presenta la queja: el plazo para informar de si la queja ha sido o no admitida a trámite y el plazo para conseguir una resolución final. Ahora bien, poder cumplir esos plazos depende, al menos parcialmente, de los tiempos de respuesta del ayuntamiento. Además, la inclusión de este tipo de elementos que no están previstos en la Ley genera falta de seguridad y certeza jurídica.

En todo caso, más allá de los tiempos medios de resolución, en el marco de las entrevistas se transmitió en varios casos que, en algunos ámbitos o en relación con ciertas temáticas o áreas del ayuntamiento (que varían en cada municipio), las respuestas del ayuntamiento se producen con mucho retraso o de forma deficiente (sin aportar, por ejemplo, la información necesaria para poder efectivamente valorar el caso).

Así, que se alarguen los plazos de resolución suele ser consecuencia del tiempo que se tarda en conseguir la información necesaria por parte del ayuntamiento para poder valorar el caso. También se señaló que puede deberse al retraso de la respuesta final del ayuntamiento a la propuesta o recomendación de la defensoría. Durante las entrevistas, más de un representante de la oposición al gobierno municipal indicó que la falta de respuestas se debe a la falta de voluntad política y al hecho de que no haya consecuencias políticas ni jurídicas, de manera que no responder o bien hacerlo de forma poco elaborada no tiene un impacto en las aspiraciones

electorales, con pocas consecuencias prácticas.

Buena parte de los reglamentos prevé un “mecanismo de presión” que las defensorías pueden usar ante la falta de respuesta o la respuesta deficiente del ayuntamiento: el señalamiento en el informe anual del departamento u organismos que obstaculicen el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, no parece ser una medida a la que recurran las defensorías. En algún caso los reglamentos prevén medidas que sí se han usado y considerado útiles, como la solicitud de comparecencia en la defensoría del personal del ayuntamiento que no ofrece la respuesta solicitada.

Parece clave, desde una óptica de garantizar el buen funcionamiento de la defensoría, que se prevean en la Ley y los reglamentos mecanismos mediante los cuales las defensorías puedan exigir al ayuntamiento el cumplimiento de su obligación de dar respuesta en tiempo y forma, con plazos también razonables para el personal del ayuntamiento que debe preparar las respuestas.

En todo caso, lo que más se requiere en este ámbito es que la Ley y los reglamentos establezcan parámetros comunes de procedimiento a fin de evitar que, según la defensoría, sea uno u otro el procedimiento que se sigue. Si bien en prácticamente todos los reglamentos se prevé al menos genéricamente el trámite que se le debe dar a una queja, estableciendo en muchos casos plazos de tramitación, la gran dispersión de normativas fomenta que se vuelvan laxas y poco efectivas.

e— Respuestas de la Administración municipal a las propuestas de las defensorías

Sobre este punto, lo primero que debemos señalar es que en la encuesta no se recogieron datos diferenciados de las respuestas por parte del ayuntamiento en función de las distintas formas posibles de abordar los casos (expediente informativo, intermediación/ mediación, etc.), en parte por la dificultad que hubiera supuesto sistematizar información que no está mínimamente clasificada. La información se registra y sistematiza de forma diversa en cada defensoría, no hay homogeneidad, y en algunos casos no se dispone de esa información de forma organizada.

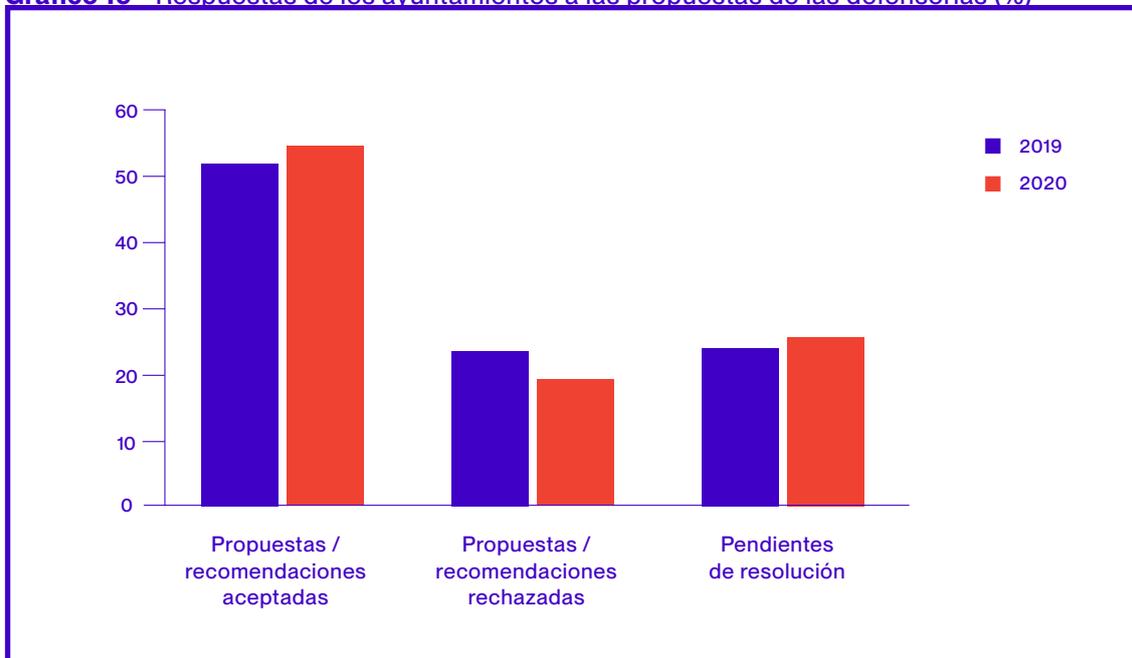
Así, la información que sí se solicitó a través de la encuesta fue el número de respuestas positivas y negativas del ayuntamiento a las propuestas y recomendaciones de la defensoría durante los años 2019 y 2020 y las que se encontraban pendientes de resolución⁵². En el gráfico 19, que resume esta información⁵³, puede observarse que tanto en el año 2019 como en el 2020 la mayoría de las actuaciones han recibido respuestas positivas o las recomendaciones han sido

52 Cabe señalar que los conceptos usados para clasificar y sistematizar la información no necesariamente son compartidos por todas las defensorías, y por lo tanto las respuestas dadas a este bloque de preguntas pueden reflejar alguna incoherencia con los números que se aportan en las memorias. Por ejemplo, en la categoría de “respuesta positiva del ayuntamiento” en algunos casos parecen reflejarse solo los casos en que se aceptó una recomendación general, pero no los casos resueltos positivamente, a través de diferentes vías de intervención, que en otros casos sí han sido considerados.

53 A esta pregunta respondieron 28 defensorías.

aceptadas por las autoridades municipales.

Gráfico 19 - Respuestas de los ayuntamientos a las propuestas de las defensorías (%)



En las entrevistas, la mayoría de las defensorías se mostró satisfecha con los porcentajes de respuestas positivas que consiguen. Con mucha frecuencia, depende del tema, el área o la concejalía del ayuntamiento de que se trate –que varían en cada municipio–; algunas tienden a aceptar en un porcentaje muy alto y, otras en cambio, al contrario. También se destacó –y esta idea ha aparecido de forma recurrente– como medio para conseguir respuestas el trato directo, que puede ser con el funcionariado o los equipos técnicos del ayuntamiento, los cargos políticos o incluso, en municipios más pequeños, con el alcalde o alcaldesa. En una de las defensorías se afirmaba que la mayoría de casos se resuelven “de forma amistosa”.

Por otra parte, al ser preguntados tanto los equipos de las defensorías como representantes del gobierno municipal y de la oposición sobre el impacto de las recomendaciones y propuestas en términos de cambios en los procedimientos de actuación o en las ordenanzas municipales, fueron pocos los casos en que se consideró que eso suceda efectivamente. La mayoría de las personas entrevistadas planteó que los resultados de las actuaciones de las defensorías se dan en términos de afectación a los casos individuales, sin generar una revisión de la norma o el procedimiento.

En casos más excepcionales, las defensorías han hecho recomendaciones dirigidas al cambio normativo con un éxito relativo, por lo menos de forma oficial, y es que, aunque en ocasiones la propuesta no ha sido aceptada por el ayuntamiento en el momento de su formulación, ha podido serlo después, a raíz tanto de iniciativas del personal técnico y político del gobierno, como de propuestas de la oposición que se hacían eco de la recomendación de la defensoría.

En los debates del segundo grupo focal se trató esta cuestión y surgieron dos ideas que cabe recoger aquí. En primer lugar, se mencionó que en algunos casos se han encontrado reticencias o rechazo del ayuntamiento cuando la defensoría ha hecho recomendaciones orientadas a cambiar normativas o hacer aportaciones a las regulaciones municipales. En segundo lugar, se volvió a señalar la falta de recursos como causa de que no se puedan dedicar mayores esfuerzos a este tipo de actuaciones. A pesar de eso, como ya se ha mencionado en el apartado 3, la función de hacer recomendaciones o propuestas sobre las normativas y/o procedimientos de la Administración municipal es una de las que se ha considerado necesario que se reconozca a todas las defensorías, ya que muy pocas la tienen prevista expresamente en sus reglamentos.

Así, para poder fortalecer el impacto de la intervención de las defensorías en términos de cambios normativos y de procedimientos –los cambios que, en definitiva, suponen una mayor transformación–, es preciso garantizar que dispongan de recursos económicos y de conocimientos especializados que se puedan poner al servicio de la elaboración de propuestas y recomendaciones que, además de ser pertinentes y necesarias, sean viables.

f— Seguimiento y evaluación de los casos y el impacto de la intervención de la defensoría

En el marco de las entrevistas realizadas a las defensorías, se preguntó sobre los mecanismos que pudieran estar usando, por una parte, para dar seguimiento a los casos una vez obtenida la respuesta por parte del ayuntamiento, con el fin de comprobar el cumplimiento de las recomendaciones o sugerencias de la defensoría, y, por otra parte, para evaluar el grado de “satisfacción” de la persona o entidad atendida con la acción de la defensoría, así como el impacto general de dicha intervención.

Sobre el seguimiento de los casos, la mayoría indicó que no tiene un protocolo específico o una forma sistemática de hacerlo una vez emitida la respuesta por parte del ayuntamiento. La práctica habitual, por tanto, es que los expedientes se cierren una vez obtenida la respuesta del ayuntamiento.⁵⁴ Aunque también hay casos en los cuales no existe formalmente un “cierre de expediente” y simplemente con su cumplimiento se da por cerrado.

En cuanto a las respuestas positivas, en algunos casos se afirmó que no se considera necesario hacer dicho seguimiento, dado que el ayuntamiento, con lo indicado en su respuesta a la defensoría sobre las medidas que tomaría, ya cumpliría. Es decir, no se considera necesario verificarlo. En pocos casos, particularmente en municipios grandes, sí se hace el seguimiento de la ejecución de las medidas que el ayuntamiento se ha comprometido a implementar.

⁵⁴ Se entiende aquí por “repuesta” la reacción del ayuntamiento aceptando o rechazando la propuesta de la defensoría, pero no incluye la adopción de medidas en caso de respuesta positiva.

En cuanto a las respuestas negativas, alguna defensoría ha apuntado, como dijimos ya, que, a pesar de serlo, en ocasiones el ayuntamiento ha tomado medidas acordes con la recomendación o sugerencia realizada, como, por ejemplo, la revisión de una normativa o procedimiento de actuación municipal. También se ha señalado que, con relativa frecuencia, miembros de partidos de la oposición se hacen eco de recomendaciones rechazadas por el gobierno municipal, con resultados diversos (algunas se acaban implementando y otras, no).

El seguimiento de las recomendaciones, más allá de la respuesta negativa, no suele estar sistematizado, y se considera que sería útil hacerlo, aunque sea de forma interna en las defensorías, como uno indicador para evaluar el impacto de las intervenciones. Es cierto que puede haber problemas de atribución –es difícil establecer una única causalidad si una recomendación se implementa tiempo después–, pero puede constituir una información complementaria de otros elementos que permiten valorar el impacto.

Por último, solo tres (Barcelona, Sabadell y Viladecans) de las 15 defensorías entrevistadas afirmaron usar un mecanismo de evaluación de la satisfacción por parte de las personas usuarias. En diversas entrevistas se refirieron a intentos en el pasado de implementar encuestas una vez finalizada la intervención, experiencias que encontraron dificultades, especialmente la falta de respuesta o incluso la imposibilidad de hacer llegar la encuesta a la persona usuaria. La mayoría de las defensorías, en todo caso, reconocieron que se trataba de una asignatura pendiente y que querían adoptar algún sistema de evaluación.

Consideramos que sería interesante que las defensorías que sí están implementando encuestas u otros sistemas de seguimiento y evaluación pudieran compartir sus herramientas con las que no disponen de esos mecanismos, así como buscar un apoyo y acompañamiento externo (a través del FòrumSD u otro que se considere) para el diseño e implementación de herramientas adaptadas a cada contexto, a los perfiles de personas usuarias y al tipo de acción realizada por la defensoría.

6.3. La relación de las defensorías con las autoridades municipales

La relación entre las defensorías y las autoridades municipales varía de forma importante entre municipios, dependiendo de la propia organización municipal y del contexto político. Este último aspecto puede llegar a tener un impacto directo en la forma de relación, desde la cordialidad y proximidad, hasta la indiferencia o incluso el desdén. Dentro de esta heterogeneidad, se pueden observar algunos patrones comunes. En primer lugar, destaca la diversidad organizativa: mientras que en algunos ayuntamientos existe un interlocutor directo que está al tanto de todas las acciones de la defensoría y a qué concejalías se dirigen, en otros casos, la relación con cada concejalía y servicio municipal tiende a ser vis a vis.

En las entrevistas y en los grupos focales queda de manifiesto que no existe un consenso claro sobre cómo debería ser esta relación. Por ejemplo, se ha señalado que “lo ideal sería que hubiera un único interlocutor, al menos por área, por ejemplo, en salud o urbanismo, eso sería más útil. No un único de todo el ayuntamiento, más bien sería necesario por áreas”. También se han manifestado opiniones favorables a las reuniones que en algunos ayuntamientos se realizan entre el alcalde o la alcaldesa y la defensoría de forma fija (una vez al mes o una vez cada quince días) para repasar los problemas observados y las quejas presentadas. Esta forma de interacción cotidiana se ha observado principalmente en defensorías de municipios pequeños, pero también existen casos de municipios medianos y grandes.

Otro patrón tiene que ver con la relación a nivel personal. El más extendido es el que pasa por tener una relación de cordialidad, que se basa principalmente en la comunicación directa entre la defensoría y los miembros del ayuntamiento. Por ejemplo, se ha opinado que “la síndica se siente acogida y bien tratada, aunque es evidente que se siente contrariada cuando no se hace lo que recomienda... Todos los grupos políticos piensan que es una figura que debe existir, a veces molesta, pero en general están muy de acuerdo, se piensa que es una institución necesaria. Siempre ha habido una relación de respeto”.

En la investigación se constata que, independientemente del tamaño del municipio, el trato más cotidiano con las autoridades pasa por la comunicación directa, generalmente a través de una llamada de teléfono. Esta relación personal no solo se limita a la figura de la propia defensora o defensor, sino que el personal de la defensoría sabe que funciona más una llamada que un correo electrónico, aunque son conscientes de que es necesario que queden por escrito las diferentes gestiones. En palabras textuales, “agiliza la resolución de los casos el poder llamar por teléfono directamente a concejales/responsables de área”. En este sentido, la experiencia de las defensorías demuestra que la relación con las autoridades depende de los departamentos y de su idiosincrasia. Se ha puesto como ejemplo algún departamento como Espacio Público “donde hay mucho ingeniero, personal que tiene una visión muy tecnicista de las cosas”. En otro ejemplo, se ha señalado que en “casos como el de Servicios Sociales, la relación es muy fluida: haces una llamada y resuelves el problema, si veo que con una llamada puede haber una mediación, la hago”. A partir de esta respuesta se podría decir que existen dos niveles de relación, uno de carácter más político y otro de carácter más técnico o administrativo.

El tercer patrón más extendido implica un cierto desdén hacia la defensoría. La percepción es buena pero no se les hace mucho caso. Por ejemplo, en una entrevista se señaló que “Es una institución que queda bien tener. Cuando te nombran, te animan y te reciben, pero en la práctica del día a día eso no queda reflejado”. En el mismo orden de ideas se ha considerado que “tenemos un ayuntamiento paternalista. Este paternalismo se ve reflejado en el trato con el Síndico, básicamente lo ignoran. Hasta que no insiste mucho, lo ignoran”. En algún caso extremo se ha mencionado que la relación “no es buena en general. No hay un punto de contacto directo, con lo que depende de la persona que haya una buena atención y respuesta. Hay funcionarios municipales que no conocen su existencia”. El desdén, la indiferencia o incluso la mala relación están determinados en la mayoría de casos por el contexto político del ayuntamiento.

En general, para las autoridades, las defensorías tienen una función molesta, pero a la vez necesaria. En las entrevistas, tanto miembros del gobierno municipal como de la oposición han afirmado que las defensorías señalan casos que “tienen que ver con derechos fundamentales, que son de solución más difícil y que pueden generar entre las personas del ayuntamiento la preocupación de acumular quejas y de no tener herramientas para solucionar los problemas”. Por otro lado, están los temas ordinarios, con respecto a los cuales ha notado “un cambio en positivo por cuanto el personal del ayuntamiento considera que, como resultado de las intervenciones de la sindicatura, se hace una especie de control de calidad”. Se sugiere, además, que seguramente también “las cosas técnicas son más fáciles de solucionar”.

En ese sentido, la relación con el personal técnico del ayuntamiento es la que puede generar más roces, puesto que ante una queja puede reaccionar a la defensiva, es decir, “sienten que tienen que defender el trabajo que han hecho”. Pero quizá la respuesta más reveladora, en este sentido, es la siguiente: “Hay mucho recorrido por hacer; la sindicatura está lejos de tener la relevancia que podría tener de cara a los trabajadores del Ayuntamiento y cargos electos. Puede estar vinculado a la limitación de la dedicación (en horas de trabajo). Es una figura que existe, recogida en el ordenamiento, si pregunta hay que responder, pero ya está”. En definitiva, se podría decir que es una institución poco consolidada, pues los resultados dependen excesivamente de la persona que ocupa el cargo y la relación particular que pueda tener con el personal municipal o representantes políticos.

7

¿Qué contienen y cómo se usan las memorias anuales de las defensorías locales de derechos humanos?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

7.1. Requisitos formales de las memorias

En este apartado nos referiremos a las memorias que han sido analizadas de las 15 defensorías que han sido objeto de entrevista en profundidad. La primera constatación es que existe una gran diversidad de formatos, estructuras, contenidos y planteamientos en general a la hora de realizar las memorias anuales, unos informes que las defensorías deben elaborar de acuerdo con sus reglamentos y presentar al Pleno del Ayuntamiento mayoritariamente durante el primer trimestre del año siguiente o, en algunos casos, en el primer cuatrimestre (St. Feliu de Llobregat, Vic y Vilafranca) o el segundo trimestre (Lleida).

La mayoría de los reglamentos prevén unos requisitos básicos en cuanto a los contenidos de las memorias. Los de Barcelona, Badalona, Girona, Lleida y Vilafranca exigen que incluyan información sobre el número y tipo de quejas formuladas y de expedientes de oficio iniciados, así como sobre las quejas rechazadas, las que se encuentran en tramitación y las que ya han sido investigadas, con el resultado obtenido y las causas que las motivaron.

Los reglamentos de Manlleu y Palafrugell establecen prácticamente los mismos requisitos, aunque no mencionan las actuaciones de oficio (que están previstas en el reglamento de Manlleu, pero no en el de Palafrugell). En otros reglamentos, como los de Reus y la Seu d'Urgell, además de los indicados, se prevé que las memorias contengan las sugerencias que el defensor o la defensora considere adecuados. Los de Sant Feliu, Vic y Viladecans disponen que las memorias contendrán información sobre el número y el tipo de quejas, los hechos que las causaron, las

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

quejas rechazadas, las que están en trámite, los resultados de las gestiones, y las recomendaciones y sugerencias realizadas en el marco de las intervenciones de la defensoría. Además, los de Sant Feliu y Vic exigen que se incluya también el informe económico de la institución.

Por último, los reglamentos de las defensorías de Sabadell y de L'Hospitalet de Llobregat son los más detallados en la descripción de contenidos que deben ser incluidos en las memorias anuales. Destacamos aquí los elementos más interesantes de cada uno. En Sabadell, las memorias deben contener, entre otros muchos elementos, el número y tipo de recomendaciones realizadas sobre criterios y modificaciones a realizar para la plena adecuación de disposiciones normativas municipales, así como el número y tipo de quejas clasificadas por distritos. Por su parte, el reglamento de la defensoría de L'Hospitalet exige que las memorias aporten un resumen de las principales deficiencias observadas, de haberlas identificado, en el funcionamiento de los servicios municipales, haciendo constar las áreas, concejalías delegadas, órganos o personal del ayuntamiento que no hayan contribuido suficientemente a la labor de los órganos de defensa de la ciudadanía, y aquellos que la hayan obstaculizado o dificultado.

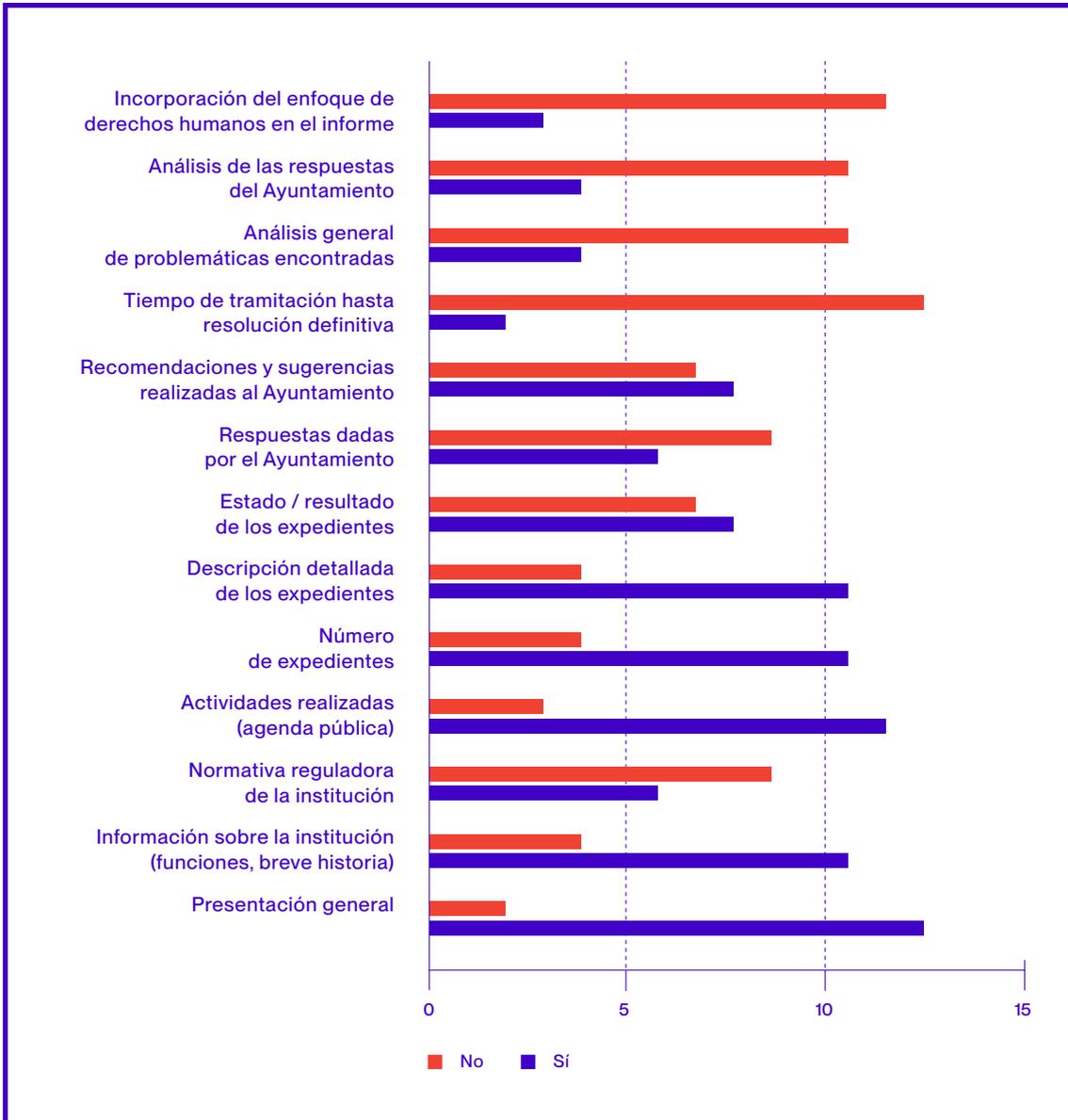
Partiendo de esta diversidad de requisitos previstos por la normativa que las regula⁵⁵, no sorprende la heterogeneidad en la información que se refleja finalmente en las memorias que elaboran las defensorías. Pasamos ahora a analizar lo que en efecto incluyen las memorias, habiéndose analizado las de los últimos dos años disponibles, a partir de un conjunto de criterios sobre los aspectos que podrían ser incluidos en dichas memorias.

7.2. Contenidos y uso de las memorias

De la revisión de las memorias podemos extraer algunas conclusiones. En su elaboración, además de responder a los requisitos que imponen los reglamentos –en muchos casos imprecisos– parece priorizarse la transparencia de la institución como el objetivo principal del documento, de manera que se rinde cuentas de toda la actividad. En algunos casos, bastante numerosos, se aporta mucha información sobre los casos que han sido abordados por la defensoría, con una cantidad considerable de detalles. El gráfico 20 resume la información que contienen las memorias y la cantidad de defensorías que incluyen dicha información.

55 Los reglamentos de las defensorías son tan variados que en algunos no solo se prevé un informe anual, sino también informes semestrales o la posibilidad de presentar informes extraordinarios. Si bien estas dos últimas opciones se utilizan poco, sí son muestra de la forma tan variada que hay de regular este tema en los reglamentos.

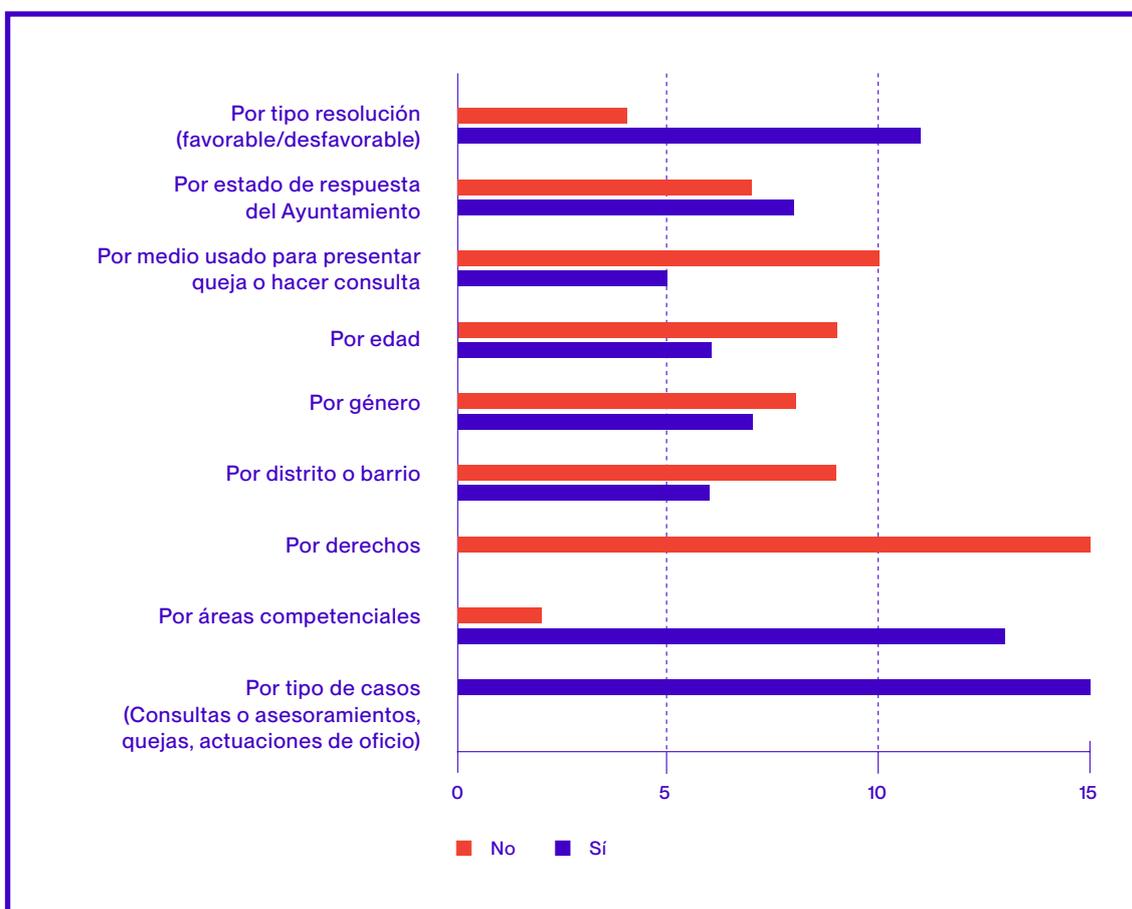
Gráfico 20 - Contenidos de las memorias anuales de las defensorías



En varias de las entrevistas se apuntaron consideraciones que cabe recoger aquí sobre la utilidad potencial de las memorias. Un representante de la oposición lamentaba no encontrar información sistematizada, que no se presentaran de forma específica los principales tipos de casos relacionados con cada concejalía. En otra ocasión, también un representante de la oposición reconocía haber usado las memorias para identificar los principales problemas, sobre qué temas trataban, en qué barrios se estaban identificando. Esto es, una información de diagnóstico. Las entidades sociales entrevistadas han afirmado haber buscado información sobre el contexto y las problemáticas municipales en las memorias anuales de las defensorías.

Sin embargo, la mayoría de las memorias no incluye información que sería imprescindible para que el documento pueda servir como un diagnóstico de la situación del municipio, ni como herramienta de incidencia o con utilidad política. Para ello, por lo menos, se debería incluir un análisis del conjunto de casos que han llegado a la defensoría, de las principales problemáticas que apuntan, así como de las respuestas obtenidas por parte del ayuntamiento a las recomendaciones y sugerencias hechas –de ser posible, organizadas por competencia o área temática–. El gráfico 21 informa sobre la clasificación de los casos que se encuentran en las memorias y destaca que la mayoría no clasifica los casos por derechos.

Gráfico 21 - Clasificación de los casos en las memorias anuales de las defensorías



Por otra parte, sería recomendable que se mejorara la clasificación de los casos en función de criterios relativos a características personales sobre las que se puede recabar información y que puede dar cuenta de desigualdades en el acceso a la defensoría, como son el género, la edad y el distrito o barrio en que vive la persona que presenta la queja. El anterior gráfico muestra que estos criterios están ausentes en la mayoría de las memorias.

7 Derechos de proximidad: ideas para el fortalecimiento de las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya

¿Qué contienen y cómo se usan las memorias anuales de las defensorías locales de derechos humanos?

Por último, dado que la función principal de la defensoría municipal es la defensa de los derechos en relación con la actuación municipal, también sería adecuado fortalecer el grado de incorporación de la mirada o el enfoque de derechos humanos en la memoria anual, especialmente a la hora de describir y analizar las problemáticas que se han dado, refiriendo las afectaciones que tienen en los derechos, así como para fundamentar las recomendaciones que se hacen al ayuntamiento, pudiendo recurrir, en función de los casos, también a normativa internacional (de la ONU, el Consejo de Europa o la Unión Europea), que es la más ausente en general en la labor general de las defensorías, como vimos en el apartado anterior.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

8

¿Cómo son valoradas las defensorías locales de derechos humanos?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

La valoración es positiva de forma prácticamente unánime de acuerdo con las entrevistas realizadas. Quienes están al frente de las defensorías consideran mayoritariamente que es una figura “útil” e “indispensable”. Entre las personas entrevistadas se valora positivamente que exista una institución que pueda poner en duda o cuestionar las decisiones del ayuntamiento, “es bueno para la administración, pero sobre todo para los ciudadanos”. Existe coincidencia en que su principal tarea en la práctica consiste en escuchar a la ciudadanía cuando se siente maltratada por la administración. Esta es una de las aportaciones más valoradas, en especial por las propias defensoras y defensores. En palabras de uno de ellos, ayuda a “acercar a los ciudadanos a la administración pública local y, por lo tanto, a humanizar la burocracia”. En otra entrevista se ha sugerido que “la sindicatura es un medio para que el ciudadano no se sienta tan solo y para el ayuntamiento es bueno tener un contrapeso”.

Los ayuntamientos ven con buenos ojos el papel de la defensoría y consideran que es una fuente de información importante sobre los problemas: “es de gran ayuda para el trabajo del ayuntamiento, para monitorear las cosas que funcionan mal”. O bien, “puede ser un aliciente para la excelencia en la gestión pública, en cómo gestionar los recursos y cómo atender a la ciudadanía”. Una de las entidades sociales entrevistadas considera, en el mismo sentido, que “escuchar las quejas y brindar atención a las personas es importante, tanto si la respuesta otorgada es positiva como si es negativa”.

Respecto a la valoración que se realiza en cuanto al papel de las defensorías en la defensa de los derechos humanos, no se aprecia unanimidad entre las opiniones de los actores políticos, personas usuarias y entidades sociales entrevistadas. En particular, existen casos –aunque contados– de miembros del ayuntamiento que no consideran que esta sea su principal tarea. En cambio, una regidora opina que “sin duda” funcionan como mecanismo de garantía de los derechos humanos. Pone como ejemplo el hecho de haber convencido al personal técnico del ayuntamiento, entre su concejalía y la defensora, de que se debería inscribir a todas las personas en el padrón, vivieran donde vivieran en el municipio, de acuerdo con la legislación estatal vigente.

De forma general, por tanto, la valoración sobre su papel en este ámbito fluctúa entre un satisfactorio y un notable. Entre varias opiniones destaca la siguiente: “no creo que sirva para la defensa y garantía de los derechos humanos, porque la gente no la conoce, le falta eco”. La motivación de esta valoración se debe a un problema relacionado con la regulación y la naturaleza política de la propia figura.

Todos los actores valoran positivamente la independencia de las defensorías, principalmente las personas titulares de la institución, pero en la práctica esta no se materializa del todo por falta de recursos materiales, simbólicos y jurídicos. En cuanto a la independencia se aprecia una confusión entre lo que sería tener una independencia política y lo que sería mantener una neutralidad política. Las autoridades municipales defienden la independencia de la defensoría, pero sobre todo valoran la llamada neutralidad. En cambio, desde la oposición y desde las entidades sociales existe un mayor consenso en que la institución no debe ser partidista (en cuanto que ello perjudicaría su independencia) pero sí debe tener un papel crítico y proactivo. Por ejemplo, en una entrevista se sugiere que la valoración es positiva, aunque “en cuanto a su utilidad no condiciona suficientemente la actuación del gobierno municipal”. En el mismo sentido, se ha señalado

que es extraño que “a todos los partidos políticos les parezca bien lo que hace, la discrepancia es sana también, nosotros consideramos que la sindicatura debe ser contundente y proactiva, no mantenerse en una neutralidad inútil”. Otro entrevistado se ha expresado en la misma línea, sobre la valoración: “en definitiva es positiva, si la figura es realmente una defensora de la ciudadanía si está activa, si tiene capacidad y si está potenciada”.

Más allá de las valoraciones, es importante destacar algunas reflexiones sobre las posibles formas de fortalecer a las defensorías, que sin duda pasan por mejorar su independencia, aumentando sus recursos, de forma que el espíritu crítico no quede menguado. Un defensor ha señalado, al respecto, lo siguiente: “para supervisar y actuar de oficio se necesitan recursos. Si siempre estás sobre el terreno no tienes un momento para mirar en perspectiva, es difícil hacerlo”. En el mismo sentido, las entidades sociales también consideran que la falta de recursos es un obstáculo a la hora de mejorar el trabajo de las defensorías y por lo tanto su valoración. En concreto, una de ellas considera que “si se crea un discurso común, pero ello no tiene consecuencias a nivel de presupuestos o a nivel de respuestas, será difícil que la institución tenga peso. Además de tener la capacidad para realizar una foto sobre las problemáticas del municipio, esta información tendría que tener una consecuencia. En suma, la defensoría debería tener más vínculo con las asociaciones para defender los derechos humanos, pero tiene que tener recursos”.

La falta de recursos va más allá del equipo o del presupuesto, a nivel simbólico, las defensorías requieren del reconocimiento y del respeto de los mismos ayuntamientos para tener impacto en la sociedad y, aunque no es generalizado, en algunos casos la alcaldía ignora el trabajo de la defensoría y a la propia figura omitiéndola en actos o bien invisibilizando sus informes, como ya se ha mencionado en apartados anteriores.

Finalmente, a nivel jurídico, el hecho de que sus recomendaciones o informes no sean vinculantes genera la sensación de que sus actuaciones pueden caer en saco roto. Ello provoca que, si bien se valora positivamente la existencia de una defensoría local, en la práctica existe una percepción generalizada de que podría hacer más. Este último quizá sea la piedra angular del problema. La forma de fortalecer a las defensorías en este sentido sería otorgarles “una capacidad resolutoria o que, como término medio, los informes que emitan [...] tengan alguna consecuencia administrativa. Por ejemplo, que la defensoría haga un informe en determinada dirección y que haya una obligación legal de que los servicios jurídicos del ayuntamiento emitan un informe para ver si lo que dice la defensoría está bien o no, o si es viable o no”. En el mismo sentido, en una entrevista se señala: “valoramos positivamente su existencia, lástima que tenga atribuciones tan limitadas”.

En las entrevistas se ha opinado con insistencia que “debería tener más atribuciones, no desde un punto de vista ejecutivo, pero si, por ejemplo, cuando un informe está bien fundamentado, el ayuntamiento debería tener la obligación de llevarlo a cabo”. En relación más directa con el respeto a los derechos humanos, una de las opiniones señala que la institución no acaba de ser útil en cuanto esta tarea “excede a la competencia real que tiene”.

Un aspecto vinculado con el ámbito jurídico que no ha surgido como un problema y debería llamar especialmente la atención en las valoraciones generales que se pueden hacer de las de-

fensorías y que no está en el debate general es el hecho de que operen al margen de la Ley, al incluir todos los reglamentos que regulan su funcionamiento contenidos que van más allá de lo establecido en la Ley. Este aspecto que no está en los debates sin duda es determinante en todos los demás ámbitos de valoración, no solo porque condiciona los parámetros de la actuación tan variable que tienen las defensorías, sino también por la poca seriedad, consistencia y atención que se ha puesto a este aspecto.

9

Conclusiones y recomendaciones

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Como resultado de esta investigación, después del análisis de toda la información, de las visitas a las defensorías, los grupos focales y las entrevistas a los equipos de las defensorías, a representantes de los gobiernos municipales y de la oposición, a entidades sociales y usuarias de las defensorías en varios puntos del territorio de Catalunya, se pueden establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Sobre aspectos jurídicos y de regulación

- Las funciones legalmente establecidas y la razón de ser de las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya siguen el modelo creado desde la Constitución española con el Defensor del Pueblo.
- Hasta mayo de 2022 se ha identificado la creación formal de 76 defensorías locales de derechos humanos por medio de reglamentos específicos o su inclusión en el ROM. Existen también, al menos, otros 22 ROM que prevén la posibilidad de creación de la institución.
- El número de defensorías locales de derechos humanos creadas formalmente es mayor que el número de defensorías que efectivamente están en funcionamiento o en proceso de designar a una persona para el ejercicio del cargo (61).
- La figura de la defensoría municipal en Catalunya surgió antes de su reconocimiento legal en una norma autonómica, con lo que un número importante de estas inició su camino a partir de actos reglamentarios o decretos municipales.
- Los artículos 44.1, 48.2 c) y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Catalunya son la base jurídica más sólida de reconocimiento de las defensorías locales de derechos humanos. Sin embargo, su contenido ha resultado insuficiente y limitante de las realidades prácticas que ya desarrollaban las defensorías desde antes de la entrada en vigor de esta norma.
- Las normas autonómicas que establecen las bases de las defensorías locales de derechos humanos no han sido creadas con el cuidado, rigor y dedicación suficiente. Esto se demuestra por el simple hecho de que la institución está reconocida en el Estatut con al menos dos denominaciones (Sindicatura de Greuges y Defensoría de la Ciudadanía), sin dejar certeza formal de que, independientemente del nombre, en todos los casos se trata de la misma institución al servicio de la ciudadanía.

- La homologación en la denominación de la institución, no solo en las normas autonómicas, sino también en las normas municipales, podría ayudar a que en todo el territorio de Catalunya se conozca a la institución sin generar confusiones entre la ciudadanía respecto de sus fines, funciones y razón de ser.
- La regulación existente en los municipios catalanes de las defensorías es insuficiente, heterogénea, y carente de la certeza jurídica necesaria para consolidar instituciones sólidas para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas en los municipios.
- A nivel municipal, la totalidad de las reglamentaciones vigentes de las defensorías son contrarias a la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya por contener elementos que van más allá de los mandatos y parámetros establecidos en esta norma.
- Están vigentes varios reglamentos municipales que establecen requisitos, duración de cargo y votaciones distintos a las previstas en la Ley, por lo que es urgente que se revisen, reformen y ajusten al mandato legal.
- Ante la insuficiencia del contenido y la regulación en las normas autonómicas de las defensorías locales de derechos humanos, se han desarrollado en los reglamentos municipales, al margen de cualquier marco legal superior, aspectos vinculados con las causas de incompatibilidad para el ejercicio del cargo, dedicación, recursos humanos y materiales, relaciones con el ayuntamiento, procedimiento y otros aspectos de organización y funcionamiento de las defensorías.
- En el ámbito municipal, muchas regulaciones confunden las funciones con los medios o procedimientos para cumplir dichas funciones. Pero también proliferan en los reglamentos municipales actividades que se ponen bajo la responsabilidad de las defensorías sin precisarse qué función están cumpliendo o su finalidad concreta.
- Los ayuntamientos que han creado formalmente la institución y aprobado su reglamento de funcionamiento respectivo deberían poner en efectivo funcionamiento a la defensoría lo antes posible.
- Se considera necesaria la creación y aprobación de una Ley sobre el régimen, el funcionamiento y la organización de las defensorías locales de derechos humanos de Catalunya, en la que se establezcan los parámetros dentro de los cuales se pueden regular a nivel municipal. También debería recoger todos los parámetros ya existentes y que funcionan, avanzar en la homologación de procedimientos y dotar claramente de fuerza las decisiones que emitan las defensorías.
- La nueva norma autonómica específica debería desarrollar un modelo que se pueda replicar a nivel municipal con los ajustes que sean necesarios de acuerdo con las características de cada municipio. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta la pretensión de alcanzar en lo básico y fundamental, independientemente de su tamaño, una homogenización mínima de la institución en todos los municipios.

Sobre los recursos humanos y materiales de las defensorías

- Sobre el perfil del titular de la defensoría, existe un consenso con respecto a la necesidad de que sea una persona con capacidad de escuchar y de empatizar con los problemas de la ciudadanía. También es ampliamente compartida la idea de que debe evitarse que tenga un perfil político y/o que haya formado parte de un partido político.
- Con respecto a la formación o conocimientos del titular de la defensoría, de forma mayoritaria se considera que no debería exigirse una formación académica específica. No obstante, se ha identificado una serie de conocimientos que, aunque no sean formalizados, se valoran como especialmente útiles o necesarios para desempeñar las funciones del cargo: el de la realidad social y los problemas del municipio, la arquitectura y el funcionamiento de la administración –especialmente la municipal, aunque no solo– y, en el ámbito del derecho, tanto lo relativo al derecho administrativo como a los derechos humanos. Cuando la persona titular de la defensoría no cuenta con dichos conocimientos, es importante que puedan ser aportados por el equipo con el que cuenta.
- En las autovaloraciones sobre el grado de conocimientos en materia de derechos humanos, una gran mayoría de titulares de las defensorías y miembros de sus equipos ha afirmado que eran escasos y que, si bien habían tenido acceso a algunas oportunidades formativas –especialmente las propuestas desde el FòrumSD–, es necesario incrementar dichas oportunidades. Se considera importante mejorar los conocimientos en este ámbito, especialmente en relación a las normativas y estándares que han fijado tanto los órganos y mecanismos internacionales y europeos de derechos humanos –o, sobre algunos derechos, el TC–. El uso de estos instrumentos jurídicos podría aportar un gran valor al trabajo que realizan las defensorías e incrementar su capacidad para exigir a las administraciones el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos humanos.
- Para tener defensorías fuertes, parte importante de eso depende del perfil de las personas que las encabecen. En este sentido, un aspecto clave incluso anterior a los requisitos formales es el del auténtico interés en la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas; de otra manera, aunque se cumplan los requisitos formales, los resultados no necesariamente serán los deseados.
- La selección y elección de la persona que ocupará la defensoría es de vital importancia para la supervivencia, el fortalecimiento y el desarrollo de la institución. Ello es así no solo por la legitimidad e independencia de la que se nutre una elección con una votación calificada, sino también por el respaldo ciudadano que puede obtener la institución a través del debate público de las candidaturas que se presentan para ocupar el cargo. Es importante que quienes integran el ayuntamiento no sean de forma exclusiva quienes participan en el proceso de selección, aunque sean quienes definen con su voto final a la persona que ocupará el cargo.
- El tamaño del municipio determina si la defensoría es unipersonal, con asistencia de una persona administrativa o un equipo de trabajo más amplio que, por regla general, se integra por

personal municipal que no necesariamente tiene conocimientos sobre derechos humanos ni sobre las funciones que tiene a su cargo la defensoría, situación que ha minado indirectamente la capacidad y autonomía de la defensoría para actuar más allá de la gestión de los casos.

- El cargo de defensor o defensora municipal no es percibido en la gran mayoría de municipios como una actividad que requiera dedicación a tiempo completo, profesionalización, ni especialización, ya que solo en municipios grandes y algunos medianos las personas que desempeñan el cargo tienen un salario fijo mensual, el resto percibe una indemnización o dietas, pero no un salario. Esto genera que únicamente personas con ingresos alternativos, como pensiones, estén dispuestas a desempeñar el cargo en los lugares donde no hay retribución fija. En la medida de lo posible, debería evitarse este requisito *de facto* en municipios de todos los tamaños, pero especialmente en los de más de 20.000 habitantes. La retribución salarial supone también una dignificación del trabajo que se espera que realicen.
- A pesar de que todas las defensorías que se encuentran en funcionamiento cuentan con un espacio adecuado para desempeñar su trabajo, se muestra una constante necesidad de disponer de áreas mejor acondicionadas para la atención de la ciudadanía, especialmente espacios para poder celebrar reuniones con varias personas a la vez, así como de mejora de la accesibilidad y visibilidad de dichos lugares. En ningún caso deberían estar ubicadas en el ayuntamiento.
- Si la independencia de las defensorías dependiera de su capacidad para gestionar su propio presupuesto, no estaría garantizada en la gran mayoría de los casos, ya que muy pocas tienen un presupuesto fijo y prácticamente ninguna lo administra libremente, dependiendo en su gran mayoría del ayuntamiento. Tampoco tienen capacidad de contratar. Con todo, la capacidad de autoorganización de las defensorías es muy limitada.

Sobre el funcionamiento, la actuación de las defensorías y sus resultados

- La defensoría municipal es una institución poco conocida en la gran mayoría de municipios en los que hay una, aunque dentro de las administraciones municipales sí se conoce su existencia. De hecho, en municipios muy pequeños suele conocerse más a la persona que ocupa el cargo que las funciones y fines de la institución. En general, sin embargo, se puede decir que son poco conocidas especialmente por la ciudadanía que potencialmente puede encontrarse en situaciones de mayor vulnerabilidad.
- Es necesario que cuenten con recursos para poder mejorar la difusión de su existencia y el ejercicio de sus funciones. Los ayuntamientos tienen aquí una gran responsabilidad: deberían incrementar los recursos que ponen a disposición de las defensorías con el fin específico de que se puedan dar a conocer y adoptar medidas para que en los servicios municipales la ciudadanía encuentre información sobre ellas. Los pocos recursos que se destinan son un reflejo de que la figura no acaba de encajar en las inercias de la administración y de que no hay interés en potenciar la figura. Además, los ayuntamientos deberían hacer una difusión

directa de la institución como una práctica de buen gobierno. La idea de no hacerla para mantener la neutralidad de la institución sirve para eximir a los ayuntamientos de su responsabilidad a la hora de dar a conocer la institución.

- Entre las herramientas de comunicación que podrían ser más usadas por las defensorías para mejorar su difusión, destacan las redes sociales. También se recomienda fortalecer los contactos y la comunicación con las entidades sociales de cada municipio, especialmente las que representan o trabajan con los colectivos que con menor frecuencia acuden a las defensorías.
- Las defensorías recogen por lo general poca información sobre las características personales de las personas usuarias, lo cual dificulta la identificación, el diagnóstico de problemas –que pueden constituir vulneraciones de derechos– y posibles interseccionalidades. Incrementar esta recogida de datos a los que la legislación vigente permite y mejorar su análisis fortalecería la capacidad de diagnóstico y permitiría identificar colectivos con respecto a los cuales es preciso desarrollar vínculos o contactos.
- Un número importante de defensorías gestiona la información de sus expedientes con herramientas un tanto precarias. Sería útil apoyarlas para la incorporación de herramientas adaptadas a su trabajo que permitan una gestión y tratamiento (sistematización y análisis) de la información más ágil y fácil.
- Los plazos de resolución de los expedientes son por lo general razonables. En los casos en los que se extienden más, pueden encontrarse razones ajenas a las propias defensorías, que tienen más que ver con la tardanza en responder por parte del ayuntamiento, su falta de respuesta o que la respuesta dada es insuficiente. Sería recomendable que en la ley y los reglamentos se establezcan mecanismos para que las defensorías puedan exigir al ayuntamiento el cumplimiento de su obligación de dar respuesta en tiempo y forma.
- Existe un alto grado de desconocimiento de las funciones que legal y reglamentariamente se atribuyen a las defensorías locales de derechos humanos, lo que ocasiona que en muchos casos la institución se asemeje más a un centro de atención a la ciudadanía, a un fiscalizador *light* de la administración o a una institución ornamental, que permite afirmar que se tiene un compromiso con los derechos humanos.
- El análisis del tipo de casos que gestionan las defensorías muestra la gran importancia que en la mayoría de casos tienen las actividades de asesoramiento (que incluyen, entre otras, las derivaciones hacia las instituciones competentes para tratar el problema que han llevado a la persona a acudir a la defensoría) con respecto a la resolución de quejas.
- La relación entre las defensorías y las autoridades municipales varía de forma significativa entre municipios, dependiendo de la propia organización municipal y del contexto político. Este último aspecto puede llegar a tener un impacto directo sobre la relación con la defensoría, desde la cordialidad y proximidad, hasta la indiferencia o incluso el desdén, que mina la capacidad de incidir de la defensoría.

- La tasa de resolución positiva de los expedientes que gestionan las defensorías es alta, por lo que puede considerarse que sus actuaciones son mayoritariamente exitosas. De hecho, se notó que a veces las recomendaciones que no han sido inicialmente aceptadas por el ayuntamiento pueden acabar siendo también incorporadas a raíz de iniciativas del personal del ayuntamiento o de propuestas de la oposición. Sería útil hacer un seguimiento de las recomendaciones más allá del año en que se realizan: pueden ser indicador, aunque indirecto, de la contribución al cambio de la defensoría.
- No son frecuentes los casos en que las recomendaciones realizadas por las defensorías llevan a implementar cambios en los procedimientos o formas de actuar del ayuntamiento, aunque sí se dan, y son todavía menos habituales los que inciden en cambios de normativas municipales. Se trata un ámbito clave para incrementar el impacto de las defensorías que merece una atención prioritaria.
- Se considera que el punto anterior tiene relación con la escasez de recursos y con el uso limitado de la normativa –especialmente internacional, estatal y constitucional– por parte de las defensorías y con los limitados conocimientos jurídicos de algunos de los equipos. Una buena fundamentación de las propuestas de cambios en procedimientos y ordenanzas puede facilitar el aumento de la aceptación de las recomendaciones.
- Las defensorías tienen un papel clave no solo en la escucha a la ciudadanía, sino también a la hora de facilitar su relación con las administraciones públicas e incluso en la realización de su derecho a la información, cuya efectividad es necesaria para el ejercicio de otros derechos.
- Las defensorías ejercen muy poco su facultad para actuar de oficio, a pesar de que es una herramienta clave para investigar y analizar problemáticas relacionadas con la falta de respeto a los derechos humanos. Estas actuaciones permiten abordar situaciones que podrían no estar siendo denunciadas a causa de las dificultades que tienen las personas afectadas para hacer las gestiones necesarias, o por el desconocimiento de sus derechos y de los mecanismos existentes para reclamarlos, por ejemplo, debido a la desconfianza en la administración, entre otros factores.
- La falta de recursos en las defensorías no permite destinar esfuerzos y dedicación a realizar un trabajo más analítico que permita superar la gestión diaria de las quejas. Incluso en ayuntamientos en las que las defensorías tienen más personal, de acuerdo con los resultados del estudio, se observarían más recursos para llevar a cabo análisis de situación en diversas temáticas a nivel municipal.
- Las memorias anuales que todas las defensorías realizan y presentan al ayuntamiento (por lo general, al pleno) constituyen una herramienta no solo de rendición de cuentas, sino también de diagnóstico e incidencia para la mejora de la protección y garantía de los derechos humanos. Para que puedan efectivamente tener esa utilidad, se han identificado varias cuestiones que deberían mejorarse, como el nivel de sistematización y análisis de los casos tratados y la incorporación de la mirada de derechos humanos, entre otros.

- Las personas usuarias de las defensorías que conocen su trabajo valoran positivamente su desempeño. No obstante, cabe señalar que raramente son catalogadas como una institución de defensa de derechos humanos, sino que son consideradas como un espacio de escucha ciudadana que facilita las relaciones de la ciudadanía con la administración o que sirve para “ponerle rostro” a la administración municipal y facilitar la gestión de inconformidades con esta.
- Se observa un consenso mayoritario por parte de todas las personas entrevistadas sobre la necesidad de disponer de defensorías locales que puedan servir a toda la ciudadanía, buscando fórmulas que permitan disponer de ellas también a los municipios más pequeños. Su valor está fuera de dudas y las contribuciones que ya realizan en la protección de derechos de proximidad no son nada desdeñables. Pero como hemos visto, existen múltiples aspectos en los que trabajar para fortalecer la institución como actor clave en la defensa y garantía de los derechos humanos en nuestros municipios.

10

Bibliografía

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Diputació de Barcelona. (2008). *Síndics defensors de la ciutadania. Apunts per a la seva implementació*. Barcelona: Gráficas Verona.

Martínez, J. A., & Prieto, F. (2014). *Síndic Municipal de Greuges. Una proposta catalana en la defensa dels drets humans*. Barcelona: Editorial Mediterrània.

Pindado Sánchez, F., & Jiménez Pozo, Y. (2003). *Trobada per a la participació ciutadana. El síndics i els defensors locals. Un aprofundiment en els drets de la ciutadania*. Santa Coloma de Gramanet: Diputació de Barcelona.

Rius, F. (1995). Antecedents històrics del síndic de greuges. *Actes commemoratius del X aniversari de la promulgació de la Llei 14/1984 del Síndic de Greuges de Catalunya* (p. 108-111). Barcelona: Síndic de Greuges.

Síndic de Greuges de Catalunya. (2018). *La sindicatura municipal com a ombudsman independent. La situació a Catalunya*. Barcelona: Síndic de Greuges de Catalunya.

Vaquer Caballerí, M. (2003). La Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos a la Ciudad. QDL, 139-145.

Anexos

ANEXO I. Relación de personas entrevistadas	101	40
ANEXO II. Grupos Focales	106	
ANEXO III. Análisis jurídico	107	

Anexo I. Relación de personas entrevistadas

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE ENTREVISTAS	TIPO DE ENTREVISTA	NOMBRE	CARGO	LUGAR
SINDICATURAS	15	Conjunta	Armand Soler Alcaraz Jordi Pérez Sabater Neus López Rodrigo	Síndico Interino Técnico Técnica	Badalona
		Conjunta	M. Assumpció Vila i Planas Natàlia Ferré Giró	Síndica interina Adjunta	Barcelona
		Individual	Eduardo Martínez-Vara	Síndico	Cruilles- Monells-Sant Sadurni de l'Heura
		Individual	Ramón Llorente Varela	Síndico	Girona
		Conjunta	Mercedes García Villatoro Llorenç Llerena Rubio	Síndica Jefe de la Oficina Órganos de Defensa de la Ciudadanía	L'Hospitalet de Llobregat
		Individual	Anna Martí Pellicer	Síndica	La Seu d'Urgell
		Conjunta	Dora Padial Albàs Gemma Castells Guiu	Síndica Asesora jurídica	Lleida
		Individual	Josep Maria Anglada Jordá	Síndico	Manlleu
		Individual	Josep Esteba i Gelpí	Síndico	Palafrugell
		Individual	Pere Pagès Serrano	Síndico	Reus
		Conjunta	Eva Abellan Costa Muntsa Costa Marta Esquiús	Síndica Administrativa Ass. jurídica	Sabadell
		Individual	Julia Latorre Mingrat	Síndica	Sant Feliu de Llobregat
		Individual	Joan Sala Baiget	Síndico	Vic
		Conjunta	José Luis Nicolás Arocas José Luis Castañé	Síndico Administrativo	Viladecans
		Conjunta	Jaume Rafecas Ruiz Josep Maria Albertí	Síndico Administrativo	Vilafranca

ANEXO I

Relación de personas entrevistadas

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE ENTREVISTAS	NOMBRE	CARGO	LUGAR
Alcalde y/o miembro gobierno	15	Christian Carneado Hernández	6è. Tinent d'Alcaldia i Regidor de l'Àmbit de Govern i Seguretat Ciutadana	Badalona
		Daniel Encinas	Alcalde	Cruilles-Monells-Sant Sadurni de l'Heura
		Carles Mulero	Cap del Gabinet de l'Alcalde de l'Ajuntament i Intermediari de la Defensoria	Girona
		Cristian Alcázar Esteban	2n Tinent d'Alcaldia Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat	L'Hospitalet de Llobregat
		Mairan Lamolla	Regidora Salut, Serveis Socials, Polítiques d'Igualtat i Gent Gran	La Seu d'Urgell
		Marýama Sall Sall	Regidoria de les Persones, Comunitat i Agenda 2030	Lleida
		Alex Garrido	Alcalde	Manlleu
		Josep Piferrer Puig	Alcalde	Palafrugell
		Josep Salvatella	Regidor. Tercer Tinent d'Alcalde	Palafrugell
		Montserrat Vilella	Regidora Benestar social	Reus
		Eloi Ismael Cortés	Regidor Acció Social i Habitatge	Sabadell
		Lidia Muñoz	Alcaldessa	Sant Feliu de Llobregat
		Fabiana Palmero	2a Tinenta d'Alcaldia i Regidora	Vic
		María Ávila Aguilar	Regidora delegada de Serveis Socials i de Solidaritat, Agermanaments i Cooperació	Viladecans
Albert Romero	Inspector en cap de la Policia	Vilafranca		

ANEXO I

Relación de personas entrevistadas

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE ENTREVISTAS	NOMBRE	CARGO	LUGAR
Principal grupo de la oposición municipal	13	Juan Fernández Benitez	Regidor PP	Badalona
		Elisenda Alamany	Regidora ERC	Barcelona
		Lluc Salellas	Regidor Guanyem	Girona
		Antoni Garcia Acero	Regidor ERC	L'Hospitalet de Llobregat
		Àngel Rúbio	Regidor Compromís per la Seu	La Seu d'Urgell
		Begoña Iglesias Delgado	Regidora PSC	Lleida
		Maira Costa Casas	Regidora CUP	Manlleu
		Andreu Martín	Regidor PSC-CP	Reus
		Gabriel Fernández Díaz	Regidor ERC	Sabadell
		Lourdes Borrell	Regidora PSC	Sant Feliu de Llobregat
		Maria Balasch i Pla	Regidora ERC	Vic
		Bàrbara Lligadas i Muñoz	Regidora ERC	Viladecans
		Perè Sabat	Regidor ERC	Vilafranca

ANEXO I

Relación de personas entrevistadas

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE ENTREVISTAS	NOMBRE	CARGO	LUGAR
Entidades sociales/ Personas usuarias de las sindicaturas	20	Jaume Ventura	Portavoz Justicia i Pau	Badalona
		Carles Sagues	Portavoz de Plataforma Badalona Acull	Barcelona
		Roger Civit	Director Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya	Cruilles-Monells-Sant Sadurni de l'Heura
		Beatriu Guarro	Presidenta SOS Racisme (activista voluntaria)	Girona
		Silvia Montornès	Usuaria	L'Hospitalet de Llobregat
		Maria Angels Alcañiz	Presidenta PAH Girona	Girona
		Fèlix Redondo	Presidente Federación de Asociaciones de Vecinos de L'Hospitalet FAVH	L'Hospitalet de Llobregat
		Albert Biscarri	Presidente Sumem	L'Hospitalet de Llobregat
		Neus Puigsubirà	Trabajadora Social de Càritas Urgell	La Seu d'Urgell
		Marta Edo	Presidenta de La Seu Solidaria	La Seu d'Urgell
		Toni Baró	Presidente Federación de Asociaciones de Vecinos de Lleida FAVLL	Lleida
		Miquel Casanovas	Usuario	Manlleu
		Frederic Prats	Usuario	Palafrugell
		Marcos Massó	Presidente Federación de Asociaciones de Vecinos de Reus FAVR	Reus
		Manuel Navas	Presidente Federación de Asociaciones de Vecinos de Sabadell FAVS	Sabadell
		Marc Serrano	Vocal AFA La Trama	Sabadell
		María Balasch i Pla	Associació Diversitat Funcional d'Osona	Vic
		Luis Royo	Secretario Associació de Veïns Alba-Rosa	Viladecans
		Txus Magallon Jaume	Portaveu Sindicat de Llogaters	Vilafranca
		Ramón Martínez	Tesorero Associació Xarxa Solidaria del Penedès	Vilafranca

ANEXO I

Relación de personas entrevistadas

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE ENTREVISTAS	NOMBRE	CARGO	LUGAR
Alcalde y/o integrantes del gobierno municipal	15	Christian Carneado Hernández	6è. Tinent d'Alcaldia i Regidor de l'Àmbit de Govern i Seguretat Ciutadana	Badalona
		Daniel Encinas	Alcalde	Cruilles-Monells-Sant Sadurni de l'Heura
		Carles Mulero	Cap del Gabinet de l'Alcalde de l'Ajuntament i Intermediari de la Defensoria	Girona
		Cristian Alcázar Esteban	2n Tinent d'Alcaldia Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat	L'Hospitalet de Llobregat
		Mairan Lamolla	Regidora de Salut, Serveis Socials, Polítiques d'Igualtat i Gent Gran	La Seu d'Urgell
		Marýama Sall Sall	Regidoria de les Persones, Comunitat i Agenda 2030	Lleida
		Alex Garrido	Alcalde	Manlleu
		Josep Piferrer Puig	Alcalde	Palafrugell
		Josep Salvatella Mallart	3er Tinent d'Alcalde, Regidor	Palafrugell
		Montserrat Vilella	Regidora Benestar social	Reus
		Eloi Ismael Cortés	Regidor Acció Social i Habitatge	Sabadell
		Lidia Muñoz	Alcaldessa	Sant Feliu de Llobregat
		Fabiana Palmero	2a Tinenta d'Alcaldia i Regidora	Vic
		María Ávila Aguilar	Regidora delegada de Serveis Socials i de Solidaritat, Agermanaments i Cooperació	Viladecans
Albert Romero	Inspector en cap de la Policia	Vilafranca		

Anexo II. Grupos Focales

TEMA	MODERADOR	PARTICIPANTES	OBSERVADORES	FECHA Y DURACIÓN
Reforma de la TRLMRLC y aspectos importantes a ser cambiados ¿Se necesita algo más que la Ley municipal y de régimen local de Cataluña para tener las sindicaturas locales?	Karlos Castilla (IDHC)	Marta Esquin (Técnica Sindicatura Sabadell) Eduard Vara (Síndico de Cruïlles) Gemma Castells (Asesora jurídica Síndica Lleida) Eva García (Adjunta del Sindic de Barcelona)	Muntsa Costa (Sindicatura de Sabadell i Fòrum SD) Francesc Mateu (FòrumSD)	12 de febrero de 2022 1.30hr
Sobre las funciones de la sindicatura de greuges y qué hace falta para incrementar el impacto en la garantía de derecho.	Luz Muñoz (Facultat de Dret, Universitat de Barcelona)	Toni Martínez (Técnico Sindicatura de Santa Coloma de Gramanet) Esperanza del Pino (Técnica Sindicatura Sant Cugat del Vallés) Josep Maria Albertí (Técnico Sindicatura Vilafranca del Penedés) Carina Pera (Técnica Sindicatura Girona) Magda de Silva (Técnica Sindicatura Mollet del Vallés)	Muntsa Costa (Sindicatura de Sabadell i Fòrum SD) Karlos Castilla (IDHC) Francesc Mateu (FòrumSD)	15 de febrero de 2022 1.30hr
Difusión general de las sindicaturas y conocimiento entre la ciudadanía. Formación.	Francesc Mateu (FòrumSD)	Beta Marquès (Síndica de Terrassa) Lluís Martínez (Síndic Mollet del Vallés) Josep Escartin (Ex Sindic de Greuges de Sabadell) Salvador Torres Blanco (Defensor del Ciutadà de Vidreres)	Muntsa Costa (Sindicatura de Sabadell i Fòrum SD)	21 de febrero de 2022 1.30hr

Anexo III

Análisis jurídico de las normas vigentes que regulan las defensorías locales de derechos humanos en Catalunya a partir del contenido de los artículos 44.1, 48.2 c) y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Catalunya⁵⁶

Año de última reforma y nombre del documento vigente	Denominación	Requisitos	Elección	Nombramiento	Duración	Cese	Funciones	Otros contenidos más allá de la Ley
(1999) Reglament del Defensor del Ciutadà de Castelldefels	De Estatut	Se valora vinculación con el Municipio	Mayoría absoluta en única votación 3 entidades de manera conjunta pueden presentar propuestas alternativas	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Principios de actuación Estructura Incompatibilidades Informe anual Dedicación Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento Relación con Defensor del Pueblo
(2000) Reglament del Síndic de Greuges de Rubí ⁵⁷	De Ley	Residencia en Municipio	Solo primera votación	No se establece expresamente	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	De Ley	Procedimiento Relación con Defensor Pueblo No remuneración Estructura y organización de la oficina Incompatibilidades Informe anual

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

⁵⁶ Documento elaborado a partir del análisis de las normas vigentes encontradas y consultadas en los meses de marzo y abril de 2022 en el Cercador d'Informació i Documentació Oficials (CIDO). Disponible en: <https://cido.diba.cat/legislacio>

⁵⁷ El 4 de marzo de 2022 se publicó en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya la aprobación inicial de un nuevo Reglamento. Al concluir esta investigación (abril 2022) todavía no está disponible de forma pública su última versión.

ANEXO III

Análisis jurídico

(2001) Reglament de la Sindicatura de Greuges del Municipi de Blanes	No está disponible para su consulta pública							
(2001) Reglament del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	De Estatut	No pide condición política de catalán/a	Solo primera votación de 2/3	No se establece	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Defender los derechos de los ciudadanos y ciudadanas del Municipio Mediación y conciliación	Incompatibilidades Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios
(2001) Reglament regulador de la figura del Defensor del Ciutadà d'Altafulla	De Estatut	Se valora vinculación con el Municipio	Mayoría absoluta en única votación 3 entidades de manera conjunta pueden presentar propuestas alternativas	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Principios de actuación Estructura Incompatibilidades Informe anual Dedicación Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento Relación con Defensor del Pueblo
(2001) Reglament regulador del/la Defensor/a de la Ciutadania a Cardedeu	De Estatut	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Presentación pública de candidaturas Votación única de 3/5	No se establece	4 años	Más supuestos que los previstos en Ley	Defender los derechos de los ciudadanos Conciliación	Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación Compensación económica Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

<p>(2002) Capítol IV, Títol V (Arts. 50 a 53) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes</p>	<p>Combina denominación de Ley y Estatut</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio con al menos 5 años de antigüedad No pide condición política de catalán/a</p>	<p>Votación única de 3/5 No es unipersonal sino integrada por 3 personas</p>	<p>No se establece</p>	<p>4 años</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Defender los derechos de los ciudadanos y ciudadanas del Municipio Conciliación</p>	<p>Informe anual e informes extraordinarios Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Incompatibilidades Dedicación y recursos Procedimiento</p>
<p>(2002) Estatuts que han de regir l'Òrgan del Defensor/a de la Ciutadania de l'Ajuntament de Tortosa</p>	<p>De Estatut</p>	<p>Tener condición de tortosino/a por estar en el censo electoral del Municipio y tener residencia efectiva en el Municipio No pide condición política de catalán/a</p>	<p>Mayoría absoluta en única votación</p>	<p>De Ley</p>	<p>4 años</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Conciliación</p>	<p>Relación con Defensor del Pueblo Incompatibilidades Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento Oficina</p>
<p>(2002) Ordenança reguladora del Síndic de la Ciutadania de Montornès del Vallès</p>	<p>Combina denominación de Ley y Estatut</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a</p>	<p>Votación de 2/3 3 entidades de manera conjunta pueden presentar propuestas alternativas</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Conciliación</p>	<p>Principios de actuación Informe anual Estructura, dedicación Relación con el Defensor del Pueblo Dedicación Incompatibilidades Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

(2003) Estatut del Síndic de Greuges Municipal de L'Escala	De Ley	Estar empadronado/a en el Municipio	Quorum a favor de 3/5 en primera votación y mayoría absoluta en segunda votación	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Informe anual Incompatibilidades Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Medios materiales y personales
(2003) Reglament de funcionament del Síndic o Síndica Municipal de Greuges de l'Ajuntament de Vilanova de la Barca	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	De Ley	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Informe anual e informes extraordinarios Medios materiales y presupuesto Relación con el Defensor del Pueblo Incompatibilidades Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento
(2003) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de la Masó	No está disponible para su consulta pública							
(2003) Reglament del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils	De Estatut	Se recomienda que se tenga conocimiento de la realidad del Municipio y estar empadronado/a en él	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Retribución Incompatibilidades Dedicación Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2003) Reglament del Sindic de Greuges de Vilassar de Dalt	No está disponible para su consulta pública							
(2003) Reglament del Sindic Municipal de Greuges de Vilanova del Vallés	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Solo votación de 3/5	No se establece	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Votación 3/5 Pleno del Ayuntamiento	Defender los derechos de los ciudadanos	Informe anual e informes extraordinarios Difusión de la institución Local de trabajo y recursos propios Dedicación Procedimiento
(2003) Reglament del Sindic/a de Greuges de Barcelona	De Ley	No se establecen	Votación de 2/3 Procedimiento previo de consultas por dos meses, a entidades inscritas en el Registro de entidades municipales No se puede abrir procedimiento si coincide con proceso electoral abierto	No se establece	Posibilidad de una reelección	De Ley	En principio las de Ley pero se faculta a la Comisión de Gobierno para regular su organización y funcionamiento	Recursos personales y materiales Remuneración Incompatibilidades Informe anual
(2003) Títol IV (Arts. 104 a 107) del Reglament Orgànic de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	De Ley	Conciliación	Informe anual e informes extraordinarios Dedicación y compensaciones Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento

De conformidad con la Ley
 Duda o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2004) Capítol VI (Arts. 149 al 154) del Regla- ment Orgànic Municipal del Ajun- tament de Gavà	De Ley	Preferible- mente ser vecino o vecina del Municipio	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Concilia- ción	Informe anual Incompati- bilidades Dedicación Recursos materiales y humanos Relacio- nes con el Ayunta- miento y Defensor del Pueblo
(2004) Orde- nança re- guladora del Sindic o Síndica Municipal de Greu- ges de Palamòs	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Concilia- ción	Estructura Relaciones con De- fensor del Pueblo Incompati- bilidades Procedi- miento Relacio- nes con el Ayunta- miento
(2004) Regla- ment del Defensor del Vilatà/ Vilatana de Argen- tona	De Estatut	De Ley	Procedi- miento previo de consultas con grupos municipi- pales y entidades ciudadana- s del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y concilia- ción Velar para que no se produzcan supues- tos de inactividad material de la Adminis- tración Participar en conse- jos consul- tivos y de participa- ción Procurar que los servicios públicos se presten correcta- mente	Recursos materiales y personales Incompati- bilidades Dedicación y retribuicio- nes Procedi- miento Relación con el Ayunta- miento Informe anual e informes extraordi- narios

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

(2004) Reglament del Síndic de la Ciutadania de Vallromanes	Combina denominación de Ley y Estatut	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	De Ley	Conciliación	Estructura Informe anual Incompatibilidades Dedicación Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Relaciones con Defensor del Pueblo
(2004) Reglament regulador del Síndic o Síndica Municipal de Greuges de l'Ajuntament de Ripoll	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio	De Ley	No se establece	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos que los previstos en Ley	Defender los derechos de los ciudadanos Conciliación	Informe anual e informes extraordinarios Procedimiento Dedicación y compensaciones económicas Relaciones con el Ayuntamiento
(2005) Ordenança reguladora del Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja	De Estatut	Se valora vinculación con el Municipio	3 entidades de manera conjunta pueden presentar propuestas alternativas	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Más supuestos de los establecidos en Ley	Conciliación	Principios de actuación Estructura Incompatibilidades Informe anual Dedicación Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2005) Reglament del Sindic Municipal de Greuges de Manlleu	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio	Se pueden consultar entidades y asociaciones del Municipio	No se establece	Posibilidad de una reelección	De Ley	Conciliación	Incompatibilidades Recursos materiales Dedicación y compensaciones económicas Informe anual Relaciones con el Ayuntamiento Relaciones con Defensor del Pueblo
(2005) Reglament del/ de la Sindic/a de Greuges d'Ulldencona	De Ley	De Ley	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento
(2006) Normes de funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges la Paeria (Lleida)	De Ley	Condición política de l'eridano/a y residencia efectiva en el Municipio No pide condición política de catalán/a	No se establece votación que se necesita para aprobar o designar	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Incompatibilidades Informe anual Relaciones con el Ayuntamiento y Defensor del Pueblo Procedimiento Otros órganos vinculados con la Sindicatura

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

									1
(2006) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Conciliación Proponer reformas normativas	Cargo gratuito Incompatibilidades Dedicación y recursos Relación con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios	2
(2006) Reglament del Defensor/a del Ciutadà d'Arenys de Mar	De Estatut	Ser vecino o vecina del Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Se procura el consenso y la unanimidad y si no lo hay se procede a votaciones previstas en Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Incompatibilidades Dedicación, recursos humanos y materiales Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento	3 4 5 6 7
(2006) Reglament del Síndic de la Vila d'Arenys de Munt	De Ley	De Ley	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Se procura el consenso y la unanimidad	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación	Recursos materiales y personales Incompatibilidades Dedicación y retribuciones Procedimiento Relación con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios	8 9 10

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

									1
(2006) Reglament del Síndic/a de Greuges del Municipi de Sant Cugat del Vallès	De Ley	Tener la condición de vecino o vecina del Municipio mediante inscripción en el Padrón Municipal de al menos 5 años	Procedimiento previo de consulta a Junta de Vecinos de l'ÍEMD de Valldoreix y a los grupos políticos representados al consistorio y audiencia a los Consejos de Distrito y entidades asociativas del Municipio	No se establece	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Recursos materiales y personales Ubicación de su oficina Incompatibilidades Dedicación y retribuciones Procedimiento Relación con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios Suscribir acuerdos y convenios con universidades e instituciones para recibir asesoramiento	2 3 4 5 6 7 8 9 10
(2006) Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Recursos materiales y personales Incompatibilidades Dedicación y retribuciones Procedimiento Relación con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios	

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

(2007) Reglament de la institució del Defensor/a dels Pobles de les Franqueses del Vallès	Denominación análoga	Ser vecino o vecina del Municipio De reconocido prestigio No pide condición política de catalán/a	Procedimiento previo con Comisión Informativa que vota Pueden participar entidades, asociaciones y partidos políticos	De Ley	Posibilidad de una reelección	Votación 3/5 Pleno del Ayuntamiento Más supuestos de los establecidos en Ley	Participar en consejos consultivos y de participación	Incompatibilidades Dedicación, recursos humanos y materiales Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento
(2008) Ordenança del defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell	De Estatut	Ser vecino o vecina del Municipio De reconocido prestigio	Procedimiento previo en el que participa Junta de Portavoces Primera votación por unanimidad Segunda votación dos meses después de la primera por 2/3	El mismo que cualquier concejal/a	Hasta 10 años	Más supuestos que los previstos en Ley	Atender quejas y peticiones formuladas por ciudadanía	Principios de funcionamiento Incompatibilidades Retribuciones, dedicación y medios económicos y personales Procedimiento Memoria-informe anual e informes extraordinarios
(2008) Reglament del Síndic/a Defensor/a local d'Ascó	Combina denominación de Ley y Estatut	Vecindad o arraigo en Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Si no se logran mayorías en primera o segunda votación se reinicia el procedimiento	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Velar por el buen gobierno administrativo Recomendar cambios normativos para la mejora de la protección de derechos Mediación Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Principios de actuación Procedimiento Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y remuneración Personal de soporte Procedimiento Relaciones con otras Sindicaturas

De conformidad con la Ley
 Dudosos o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

<p>(2008) Reglament del/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de la Pobla de Mafumet</p>	<p>De Ley</p>	<p>Tener la condición de vecino o vecina del Municipio</p>	<p>Procedimiento a través de una Comisión Informativa Primera votación 3/4 Si no se logran mayorías en primera o segunda votación se reinicia el procedimiento</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Velar por el buen gobierno administrativo Proteger a la ciudadanía de las actuaciones de la Administración municipal Recomendar cambios normativos para la mejora de la protección de derechos Mediación Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente</p>	<p>Incompatibilidades Relación con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios Dedicación y remuneración Personal de soporte Procedimiento Relaciones con otras Sindicaturas y Defensor del Pueblo</p>
<p>(2008) Reglament del/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet</p>	<p>Combina denominación de Ley y Estatut</p>	<p>Vecindad o arraigo en Municipio</p>	<p>Procedimiento previo de consulta a grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Reinicia procedimiento si no se consigue elección en segunda votación</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Velar por el buen gobierno administrativo Sugerir criterios de actuación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente Mediación y otras</p>	<p>Principios de actuación Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y remuneración Personal de soporte Procedimiento Relación con otras sindicaturas</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

<p>(2008) Reglament Municipal regulador del Defensor/a de la Ciudadanía d'Amposta</p>	<p>De Estatut</p>	<p>De Ley</p>	<p>Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>De Ley</p>	<p>Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente</p>	<p>Incompatibilidades Dedicación, recursos humanos y materiales Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento</p>
<p>(2009) Reglament del Síndic Municipal de Greuges de Sant Jordi Desvalls</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>De Ley</p>	<p>Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente</p>	<p>Dedicación y retribuciones económicas Incompatibilidades Informe anual e informes extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

<p>(2009) Reglament Orgànic de la Sindicatura Municipal de Greuges de Tarragona</p>	<p>De Ley</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio De reconocido prestigio</p>	<p>Procedimiento previo en el que participa Junta de Portavoces Si no se alcanzan mayorías se da un mes para volver a intentarlo</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Votación 3/5 Pleno del Ayuntamiento</p>	<p>Asistir a las sesiones plenarias y a las sesiones de las Juntas Generales de las empresas municipales Participar en consejos consultivos y de participación</p>	<p>Indemnizaciones Facultades para cumplir funciones Dedicación y compensaciones económicas Incompatibilidades Procedimiento Informe anual Relaciones con el Ayuntamiento Relaciones con Defensor del Pueblo Recursos personales y materiales</p>
<p>(2011) Article 20 de Reglament de Participació Ciutadana del l'Ajuntament de Palafrugell</p>	<p>De Estatut</p>	<p>Optativo tener la nacionalidad de un Estado miembro de la Unión Europea Estar empadronado/a en el Municipio</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Especial cuidado de derechos infantes, adolescentes, adultas mayores Conciliación</p>	<p>Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios</p>
<p>(2011) Reglament del Defensor del Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres</p>	<p>De Estatut</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio</p>	<p>Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Se procura el consenso y la unanimidad y si no lo hay se procede a votaciones previstas en Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>De Ley</p>	<p>Mediación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente</p>	<p>Incompatibilidades Dedicación, recursos humanos y materiales Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2011) Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges d'Alcanar	De Ley	De Ley	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y retribución Dotación económica y oficina Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento
(2012) Edicte sobre la constitució de la figura del Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura	Denominación análoga	No se establecen	Votación única con mayoría absoluta	No se establece	Periodo coincide con legislatura	No se establece	De Ley	Dietas Informe anual Relaciones con el Ayuntamiento
(2012) Reglament del/ de la Sindic/a del Ciutadana de Lloret de Mar	Combina incorrectamente denominación de Ley y Estatut	Residir habitualmente en el Municipio cuando menos 2 años antes de designación	Procedimiento previo de valoración de candidaturas por junta de portavoces	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Especial cuidado de derechos infantes, adolescentes, adultas mayores Mediación	Informe anual Dedicación y régimen jurídico Incompatibilidades Procedimiento Medios personales y materiales Relaciones con el Ayuntamiento

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2013) Arts. 197è a 201è del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Figueres	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	De Ley	De Ley	De Ley	Más supuestos que los previstos en Ley	Orientación sobre gestiones a llevar a cabo Conciliación	Informe anual Incompatibilidad Procedimiento Dedicación, recursos humanos y materiales
(2013) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Fost de Campsenelles	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Recursos personales y materiales Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades No retribución y dedicación Relaciones con el Ayuntamiento
(2014) Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Tona	De Estatut	De Ley	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación	Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación, retribución y dotación económica Relaciones con el Ayuntamiento

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

(2015) Arts. 124 a 127 del Reglament Orgànic Municipal l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	De Ley	Estar empadronado/a en el Municipio	De Ley	No se establece	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Conciliación	Informe anual Procedimiento Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Relaciones con Ayuntamiento
(2016) Arts. 118 a 146 del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Mollet del Vallès,	Denominación análoga	Estar vinculado o arraigado al Municipio	De Ley	De Ley	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	De Ley	Conciliación	Informe anual e informes extraordinarios Recursos humanos y materiales Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Relaciones con Ayuntamiento
(2016) Reglament del Defensor del Ciutadà de Banyoles	De Estatut	Ser vecino o vecina del Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio Se procura el consenso y la unanimidad y si no lo hay solo primera votación de 3/5	De Ley	Posibilidad de una reelección pero solo hasta alcanzar 9 años	Más supuestos que los previstos en Ley	Incentivar y potenciar la calidad institucional de Ayuntamiento Mediación Velar para que no se produzcan supuestos de inactividad material de la Administración Participar en consejos consultivos y de participación Procurar que los servicios públicos se presten correctamente	Incompatibilidades Dedicación, recursos humanos y materiales Procedimiento Informe anual y extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

(2016) Reglament que regula la figura del Síndic de Greuges de Calonge	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Única votación de 3/5	No se precisa	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	Votación 3/5 Pleno del Ayuntamiento Más supuestos que los previstos en Ley	Velar por los derechos de los ciudadanos Mediación y conciliación Participar en consejos consultivos y de participación	Informe semestral y anual Dedicación y compensaciones Relaciones con el Ayuntamiento Relaciones con el Comité de Ética
(2016) Títol Cinquè (Arts. 124 a 127) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Parets del Vallès	De Estatut	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Mayoría absoluta en votación única	No se establece	4 años con posibilidad de reelección	Mayoría absoluta en votación única Más supuestos que los previstos en Ley	Defender los derechos de los ciudadanos Mediación y conciliación Participar en consejos consultivos y de participación	Informes semestrales, anuales y extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento
(2017) Capítol Quart (Arts. 94 a 97) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Mataró	De Estatut	De Ley	Primera votación 4/5	No se establece	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	De Ley	Defender los derechos de los ciudadanos	Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Relaciones con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios
(2017) Capítol VIII (Arts. 75 a 85) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de San Boi de Llobregat	De Ley	No pide condición política de catalán/a Se valoran otras características	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección pero solo hasta alcanzar 9 años	De Ley	De Ley	Incompatibilidades Recursos económicos y dedicación Principio de actuación Derechos y deberes Responsabilidades

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

(2017) Capítol VIII (Arts. 99 a 102) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Igualada	De Ley aunque le considera órgano desconcentrado	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Solo primera votación de 2/3	No se establece	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Defender los derechos de los ciudadanos Conciliación	Informe anual Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Informe anual
(2017) Reglament de la Sindicatura de Greuges Municipal de Tiana	Combina denominación de Ley y Estatut	Vecindad o arraigo en Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Recomendar los cambios normativos para mejorar la protección de derechos Promover el funcionamiento eficaz de la administración Conciliación y mediación Participar en consejos consultivos y de participación	Incompatibilidades Informe anual e informes extraordinarios Dedicación, presupuesto y remuneración Personal de soporte Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Relaciones con otras Sindicaturas
(2017) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges d'Alella	De Ley	Vecindad o arraigo en Municipio y se valoran conocimientos o experiencia para el cargo	Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Garante del cumplimiento del Código de Conducta de altos cargos	Principios de actuación Estructura de oficina y presupuesto Incompatibilidades Procedimiento Informe anual

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

ANEXO III

Análisis jurídico

<p>(2017) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell</p>	<p>De Ley</p>	<p>Valoración de conocimientos para el desempeño del cargo</p>	<p>Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas y valoración previa de esas candidaturas por junta de portavoces. Votaciones (mayorías) distintas a las previstas en Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Conciliación, arbitraje y mediación</p>	<p>Principios de actuación Presupuesto y recursos personales Dedicación y retribución Incompatibilidades Procedimiento Informe anual Colaboración con otros entes y órganos públicos</p>
<p>(2017) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa</p>	<p>De Ley</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio</p>	<p>Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas, participación ciudadana y valoración previa de esas candidaturas por junta de portavoces. Dos meses de diferencia entre primera y segunda votación</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Velar por derechos de personas que no sean vecinas de Terrassa pero sean afectadas por la Administración municipal Conciliación, arbitraje y mediación</p>	<p>Principios de actuación Presupuesto, dedicación y retribución Incompatibilidades Sindicatura adjunta Definición de normas de derechos humanos que vigila Procedimiento Informe anual Colaboración con otros entes y órganos públicos</p>
<p>(2017) Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges del Masnou</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>De Ley</p>	<p>Recomendar los cambios normativos para mejorar la protección de derechos Promover el funcionamiento eficaz de la administración Conciliación y mediación</p>	<p>Principios de actuación Estructura y presupuesto Incompatibilidades Procedimiento Informe anual e informes extraordinarios</p>

De conformidad con la Ley
 Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

									1
(2017) Reglament del síndic/a municipal de greuges de Vic	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades ciudadanas del Municipio	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	Recomendar los cambios normativos para mejorar la protección de derechos Promover el funcionamiento eficaz de la administración Conciliación y mediación Participar en consejos consultivos y de participación	Incompatibilidades Dedicación, remuneración y presupuesto Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios	2 3 4 5 6 7 8 9 10
(2017) Reglament del/de la Síndic/a municipal de Greuges de Calella	De Estatut	De Ley	Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas, consultas con entidades ciudadanas del Municipio y valoración previa de esas candidaturas por grupos municipales.	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y conciliación Procurar que los servicios se presten correctamente Participar en consejos consultivos y de participación	Informe anual Procedimiento Relaciones con el Ayuntamiento Informe anual e informes extraordinarios	

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

<p>(2017) Reglament Orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i comissió de suggeriments i reclamacions</p>	<p>De Ley</p>	<p>Aval de 15 entidades Acreditar conocimiento de la realidad social del Municipio</p>	<p>Procedimiento previo de convocatoria pública de candidaturas, aval de 15 entidades, participación ciudadana y valoración previa de esas candidaturas por junta de portavoces. Votación nominal y secreta a partir de una terna y si no hay mayorías se puede reiniciar procedimiento</p>	<p>No se establece</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Dictar las resoluciones en relación a la transparencia y el acceso a la información que correspondan a la oficina de los órganos de defensa ciudadana. Otras</p>	<p>Presupuesto Incompatibilidades Dedicación y retribuciones Informe anual e informes extraordinarios Relaciones con Defensor del Pueblo Órganos de soporte Procedimiento</p>
<p>(2017) Secció Cinquena (Arts. 61 a 66) del Reglament Orgànic de Girona</p>	<p>De Estatut</p>	<p>Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a</p>	<p>Solo votación de 3/5</p>	<p>No se establece</p>	<p>De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona</p>	<p>Votación 3/5 Pleno del Ayuntamiento Más supuestos de los establecidos en Ley</p>	<p>Participación en consejos participativos y consultivos Conciliación Preside Comité de Ética de la Policía Local Preside Junta Local de Arbitraje</p>	<p>Informe semestral, anual y extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Relaciones con Ayuntamiento</p>
<p>(2017) Secció Segona (Arts. 60 a 65) del Reglament Orgànic Municipal de Badalona</p>	<p>De Ley</p>	<p>No se establecen</p>	<p>No se puede iniciar procedimiento si hay periodo electoral local abierto No se establece votación que se necesita para aprobar</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección y si deja pasar un periodo puede ser otra vez designada la persona</p>	<p>De Ley</p>	<p>Incluye de derecho de personas que se encuentren en Municipio aunque no sean vecinos/as Conciliación</p>	<p>Recursos personales y materiales Procedimiento Informe anual e informes extraordinarios Dedicación, recursos humanos y materiales Incompatibilidades</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosos o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustados a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

<p>(2018) Reglament del Defensor/a de la ciutadania de Ripollet</p>	<p>De Estatut</p>	<p>Inscripció en el padró del Municipi</p>	<p>Procediment previ con convocatori pública, comissió evaluadora</p> <p>Segunda votació dos mesos después de la primera</p>	<p>De Ley</p>	<p>Posibilidad de una reelección</p>	<p>Más supuestos que los previstos en Ley</p>	<p>Defender los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en el Municipio</p> <p>Especial cuidado de derechos infantes, adolescentes, adultas mayores</p> <p>Participar en consejos consultivos y de participación</p> <p>Conciliación, arbitraje y mediación</p>	<p>Informe anual e informes extraordinarios</p> <p>Dedicación y régimen jurídico</p> <p>Incompatibilidades</p> <p>Procedimiento</p> <p>Relaciones con el Ayuntamiento</p> <p>Relaciones con Defensor del Pueblo</p>
<p>(2018) Reglament Orgànic Regulator del Funcionament i Règim Jurídic del Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat</p>	<p>De Ley</p>	<p>No se establece</p>	<p>No se establece</p>	<p>Remite al Reglamento Orgánico Municipal sin establecer mención específica para la Sindicatura de Greuges</p>	<p>No se establece</p>	<p>No se establece</p>	<p>Órgano de conciliación</p> <p>Asistir y participar en sesiones de órganos municipales de participación</p>	<p>Procedimiento</p> <p>Retribuciones y presupuesto</p> <p>Organización de oficina</p> <p>Relación con Defensor del Pueblo</p> <p>Limites a su actuación</p> <p>Incompatibilidades</p> <p>Informe anual</p>
<p>(2019) Capítol 5 (Arts. 120 a 123) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Salt</p>	<p>De Estatut</p>	<p>De Ley</p>	<p>De Ley</p>	<p>No se establece</p>	<p>De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona</p>	<p>No se precisa</p>	<p>Defender los derechos de los ciudadanos</p> <p>Conciliación</p>	<p>Informe anual e informes extraordinarios</p> <p>Incompatibilidades</p> <p>Dedicación y compensaciones económicas</p> <p>Relaciones con Ayuntamiento</p>

■ De conformidad con la Ley

■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley

■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

(2019) Capítol VI (Arts. 228 a 231) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Sitges	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	Votación única de 2/3	No se establece	Posibilidad de una reelección	Votación única de 2/3	Defender los derechos de los ciudadanos Mediación y conciliación Participar en consejos consultivos y de participación	Informes semestrales, anuales y extraordinarios Incompatibilidades Dedicación y compensaciones económicas Procedimiento Relaciones con Ayuntamiento
(2019) Reglament del/de la Síndic/a Municipal de Greuges de Falset	De Ley	De Ley	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales y entidades	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y supervisión de servicios públicos. Participación en consejos consultivos	Informe anual Incompatibilidades Dedicación y asignaciones Procedimiento
(2019) Títol IV (Arts. 24 a 27) del Reglament Orgànic del Municipi de Viladecans	De Ley	De Ley	Procedimiento previo de consultas con grupos municipales	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	De Ley	Recursos humanos y materiales Dedicación y retribuciones Incompatibilidades Informe anual
(2020) Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Vidreres	De Estatut	De Ley	De Ley	De Ley	Posibilidad de una reelección	De Ley	Mediación y participar en consejos consultivos	Informe anual Relaciones con Ayuntamiento Incompatibilidades Dedicación Procedimiento
(2021) Reglament de la Sindicatura de Greuges de Deltebre	De Ley	Vecindad o arraigo en Municipio	Procedimiento previo a votaciones	De Ley	Posibilidad de una reelección	Más supuestos que los previstos en Ley	No solo supervisa al Ayuntamiento y puede recomendar cambios normativos	Relaciones con el Ayuntamiento Incompatibilidades Dedicación y remuneración Procedimiento Relaciones con Defensor del Pueblo

De conformidad con la Ley
 Dudosos o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley
 No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

ANEXO III

Análisis jurídico

									1
(2021) Títol tercer, Capítol sis (Arts. 106 a 108) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries	De Estatut	No se establece	De Ley	No se establece	No se establece	No se establece	Defender los derechos de ciudadanía Participar en consejos consultivos y de participación	Informes semestral, anual y extraordinarios Recursos económicos y personales Acuerdo especial con Sindic de Greuges de Catalunya	2 3 4 5 6
(2022) Títol tercer, Capítol quart (Arts. 93 a 96) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de la Reial Ciutat de Sant Carles de la Ràpita	De Estatut	De Ley	Votación única de 2/3	No se establece	De Ley pero puede continuar en funciones hasta que se designe otra persona	De Ley	Defender los derechos de los ciudadanos	Informe anual e informes extraordinarios Incompatibilidades Dedicación Compensaciones económicas Naturaleza de sus recomendaciones Relaciones con el Ayuntamiento	7 8 9 10
(2022) Títol tercer, Capítol segon (Arts. 124 a 128) del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	De Ley	Ser vecino o vecina del Municipio No pide condición política de catalán/a	No es claro. Remite a un artículo que no establece votación, solo la secrecía de las votaciones y además prevé votación de Ley que incluye previamente un procedimiento ante una Comisión	De Ley	De Ley	Más supuestos que los previstos en Ley	Intervenir en casos de retraso indebido en la actuación administrativa, trato incorrecto a los ciudadanos, negativa a facilitar información, inejecución de las resoluciones, insuficiente motivación de las resoluciones, errores o arbitrariedades en la aplicación de las normas y actuaciones que deterioren el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales	Informe anual e informes extraordinarios Relaciones con el Ayuntamiento Incompatibilidades Procedimiento Medios personales y materiales para su funcionamiento	
	■ De conformidad con la Ley	■ Dudosa o en el límite de considerarse de conformidad con la Ley	■ No ajustado a los parámetros establecidos en la Ley						

