



INFORME DE EL PRAT DE LLOBREGAT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN EL PRAT DE LLOBREGAT EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en El Prat de Llobregat.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas	15
3.3. Resoluciones no aceptadas.....	15

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido en el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y el Síndic firmado el 12 de febrero de 2013.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio).

Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat puede acceder a un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Ayuntamiento de El Prat de Llobregat ha sido la administración afectada en un total de 36 quejas durante el año 2017. Este dato es anómalo en el caso del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat y, de hecho, ha sido el año en el que se han recibido más quejas. El motivo ha sido, especialmente, las 21 quejas en materia de urbanismo, cuya mayoría ha sido presentada por personas interesadas que manifestaban su disconformidad con el retraso en la ejecución de las obras de remodelación de las aceras y los servicios de la avenida Virgen de Montserrat, y los perjuicios que estos hechos les provocaba. En relación con la población de municipios similares, por este mismo hecho, se observa una diferencia de quejas en que la administración afectada es la administración local del municipio superior.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe,

alcanzando los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2013 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente en la percepción de la Administración local por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, durante 2017 se han finalizado 38 actuaciones (86,4%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 23,7% de los casos que se ha detectado una irregularidad o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias o recomendaciones, o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado. Conviene destacar que el 76,3% de las quejas han finalizado como no irregularidad (en este caso, también se incluyen los expedientes relacionados con la avenida Virgen de Montserrat).

De hecho, tal y como se muestra en el título III del Informe 2017, fruto de este convenio, y ante las quejas de la ciudadanía en materia de servicios sociales, entre otros, el Ayuntamiento ha tomado medidas para garantizar la unidad de una familia en riesgo de exclusión social o ha agilizado la resolución favorable para la persona interesada de una solicitud de comida a domicilio.

En materia de administración pública, el Ayuntamiento ha dado la información requerida a las personas que lo han solicitado, así como los procedimientos de mediación realizados por la Oficina Municipal de Información en el Consumidor de El Prat de Llobregat. Además, el Ayuntamiento y el Síndic velan por la revisión del protocolo de acoso laboral.

Por último, conviene señalar que el Ayuntamiento no ha aceptado una resolución del Síndic en que se solicitaba que la Administración revocara una sanción y, en su caso, se ordenara también la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en ejecución del acto nulo.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en El Prat de Llobregat muestra un incremento significativo respecto del año anterior causado, fundamentalmente, por las quejas de la avenida Virgen de Montserrat, por las listas de espera para intervenciones quirúrgicas o pruebas especializadas en el Hospital de Bellvitge o por diferentes procedimientos sancionadores. Así, un 35,8% de las quejas se centran en políticas sociales y un 21% en políticas territoriales y, en particular, urbanismo.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que, a pesar de que la mayoría de quejas en el ámbito de políticas sociales son presentadas por mujeres, que asumen la carga del ámbito familiar (enseñanza, salud, infancia, servicios sociales, etc.), en el resto de ámbitos la mayoría de quejas son presentadas por hombres (consumo, administración pública, tributos, etc.).

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en El Prat de Llobregat, predominan las referidas a la Administración local (35 quejas), 31 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (20 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 30 visitas en sus desplazamientos a El Prat de Llobregat el 20 de enero y el 7 de septiembre de 2017. Las personas atendidas presentaron un total de 21 quejas y 14 consultas. Los problemas planteados fueron, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, gas y telefonía), procedimiento sancionador, etc. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2017.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN EL PRAT DE LLOBREGAT EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE EL PRAT DE LLOBREGAT DURANTE EL AÑO 2017

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	10,7	6	22,2	3	18,8	3	25,0	3	8,3
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	1	3,7	-	0,0	1	8,3	-	0,0
Infancia y adolescencia	3	10,7	2	7,4	2	12,5	1	8,3	2	5,6
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	3	11,1	-	0,0	1	8,3	1	2,8
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	8	28,6	10	37,0	8	50,0	4	33,3	6	16,7
Administración pública y derechos	6	21,4	9	33,3	5	31,3	3	25,0	6	16,7
Tributos	2	7,1	1	3,7	3	18,8	1	8,3	-	0,0
Políticas territoriales	13	46,4	11	40,7	1	6,3	5	41,7	21	58,3
Medio ambiente	12	42,9	3	11,1	-	0,0	3	25,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	1	3,6	8	29,6	1	6,3	2	16,7	21	58,3
Consumo	2	7,1	-	0,0	2	12,5	-	0,0	4	11,1
Seguridad ciudadana y justicia	2	7,1	-	0,0	1	6,3	-	0,0	2	5,6
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Total	28	100	27	100	16	100	12	100	36	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Mollet del Vallès	51.128	17
Cerdanyola del Vallès	57.723	18
Granollers*	60.695	16
Prat de Llobregat, el	63.897	36
Castelldefels	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Vilanova i la Geltrú	66.077	35
Media	61.638	22,3

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de El Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2	55,4	30,6
Síndic	75,8	67,9	52,3	65,3	31,5
Persona interesada	15,9	49	17,5	36,7	2,0

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	6	13,6
Quejas finalizadas	38	86,4
Total	44	100

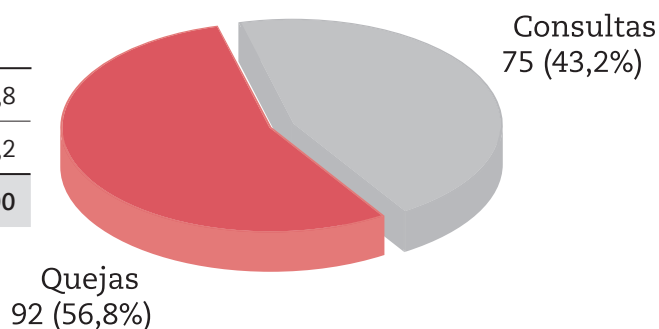
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	9	23,7
Se resuelve el problema	4	10,5
Resoluciones aceptadas	3	7,9
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	2,6
Resoluciones no aceptadas	1	2,6
No-irregularidad de la Administración	29	76,3
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	38	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN EL PRAT DE LLOBREGAT

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	92	56,8
■ Consultas	70	43,2
Total	162	100

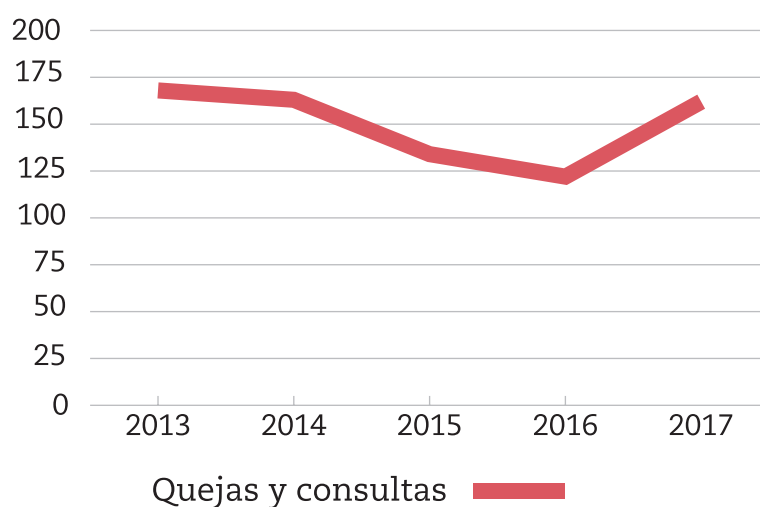


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	30	32,6	28	40,0	58	35,8
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	3	3,3	9	12,9	12	7,4
Infancia y adolescencia	3	3,3	6	8,6	9	5,6
Salud	16	17,4	5	7,1	21	13,0
Servicios sociales	7	7,6	8	11,4	15	9,3
Trabajo y pensiones	1	1,1	-	0,0	1	0,6
Administración pública y tributos	16	17,4	11	15,7	27	16,7
Administración pública y derechos	10	10,9	10	14,3	20	12,3
Tributos	6	6,5	1	1,4	7	4,3
Políticas territoriales	24	26,1	10	14,3	34	21,0
Medio ambiente	-	0,0	5	7,1	5	3,1
Urbanismo y vivienda	24	26,1	5	7,1	29	17,9
Consumo	20	21,7	12	17,1	32	19,8
Seguridad ciudadana y justicia	2	2,2	2	2,9	4	2,5
Cultura y lengua	-	0,0	1	1,4	1	0,6
Otras	-	0,0	6	8,6	6	3,7
Total	92	100	70	100	162	100

8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Quejas	Consultas	Total
2013	98	70	168
2014	88	75	163
2015	67	67	134
2016	63	59	122
2017	92	70	162

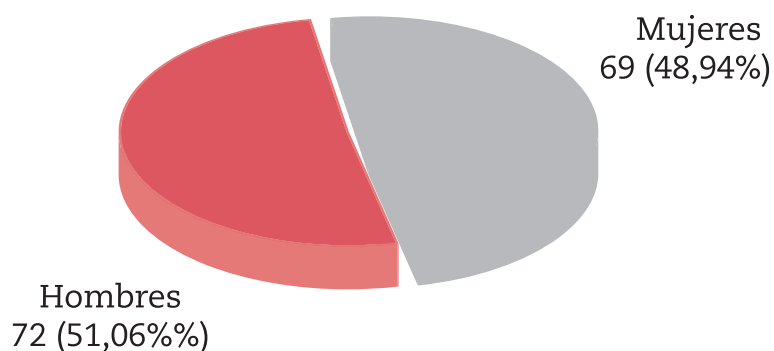


9. Quejas y consultas procedentes del Prat de Llobregat por tipos de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	71	77,2	70	100,0	141	87,0
Mujer	31	33,7	38	54,3	69	42,6
Hombre	40	43,5	32	45,7	72	44,4
Persona jurídica	21	22,8	-	0,0	21	13,0
Total	92	100,0	70	100,0	162	100

10. Quejas y consultas procedentes de El Prat de Llobregat por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	37	66,07	19	33,93	56	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	7	63,64	4	36,36	11	100,00
Infancia y adolescencia	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Salud	13	61,90	8	38,10	21	100,00
Servicios sociales	12	85,71	2	14,29	14	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Administración pública y tributos	11	42,31	15	57,69	26	100,00
Administración pública y derechos	8	42,11	11	57,89	19	100,00
Tributos	3	42,86	4	57,14	7	100,00
Políticas territoriales	8	50,00	8	50,00	16	100,00
Medio ambiente	3	60,00	2	40,00	5	100,00
Urbanismo y vivienda	5	45,45	6	54,55	11	100,00
Consumo	10	31,25	22	68,75	32	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Otras	1	16,67	5	83,33	6	100,00
Total	69	48,94	72	51,06	141	100,00



11. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	84	105	117	67	93
Número de personas afectadas en las consultas	70	75	67	59	70
Total	154	180	184	126	163

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de El Prat de Llobregat

	Quejas	%
Administración autonómica	20	32,3
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	1,6
Departamento de Enseñanza	1	1,6
Departamento de Salud	15	24,2
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	4,8
Administración local	35	56,5
Ayuntamiento de Barcelona	1	1,6
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	1	1,6
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	31	50,0
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1,6
Diputación de Barcelona	1	1,6
Compañías telefónicas	2	3,2
Jazztel	1	1,6
Orange	1	1,6
Compañías eléctricas	4	6,5
ENDESA	4	6,5
Compañías de gas	1	1,6
Gas Natural - Fenosa	1	1,6
Total	62	100

13. Quejas y consultas procedentes de El Prat de Llobregat en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
Cerdanyola del Vallès	57.723	48	45	93
Granollers*	60.695	73	81	154
Prat de Llobregat, el	63.897	92	70	162
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Vilanova i la Geltrú	66.077	70	71	141
Media	61.638	64,1	58,9	123,0

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de El Prat de Llobregat en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2011	22	7	29
2012	17	4	21
2013	12	3	15
2014	10	5	15
2015	10	3	13
2016	10	4	14
2017	21	14	35

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

AO 00174/2015

Actuación de oficio abierta para llevar a cabo el seguimiento de la situación social de una menor

Departamento de Bienestar Social y Familia
Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

A raíz de una queja referida al cuidado de una menor por parte de su madre, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat informó que, a pesar de las dificultades de la madre para mejorar su situación socioeconómica, no se había detectado ningún indicador de riesgo respecto del cuidado de su hija. A pesar de ello, el Síndic constató que en el curso 2014/2015 a la menor se le contabilizaron veintiocho faltas de asistencia a la escuela, que la familia estaba pendiente de un posible desahucio y que su situación socioeconómica había empeorado, especialmente a raíz de la suspensión de la prestación de la renta mínima de inserción.

El Ayuntamiento ha informado que la madre está participando en un itinerario laboral y está en proceso de selección para participar en un plan de ocupación, y que se le tramitará la prestación de la renta mínima de inserción en caso de que no sea seleccionada.

Q 00671/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat a varias instancias presentadas en relación con el incumplimiento de la Ley de accesibilidad, en lo que concierne principalmente a la creación de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida en los edificios públicos del municipio

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat
Diputación de Barcelona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera las instrucciones oportunas a fin de que se agilizará al máximo la tramitación de las instancias presentadas por el promotor de la queja, y que se le diera respuesta sin demora, puesto que se había superado con creces el plazo legalmente establecido.

El Ayuntamiento ha informado que ha dado respuesta a todos los escritos presentados por el promotor de la queja, a pesar de que ha aclarado que no ha sido fácil, puesto que el promotor ha remitido múltiples escritos, en ocasiones con contenido muy similar, a diferentes departamentos del Ayuntamiento, lo que ha obligado a realizar un trabajo de coordinación que no siempre ha sido sencillo de abordar.

Q 03782/2017
 Q 03786/2017
 Q 07428/2017

Quejas por la falta de resolución de la Agencia Catalana de Consumo y la oficina municipal de información al consumidor de El Prat de Llobregat de tres reclamaciones de consumo

Agencia Catalana del Consumo
 Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

Según exponía el promotor de la queja, la Agencia Catalana de Consumo le comunicó que trasladaría los tres asuntos a la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) de El Prat de Llobregat, pero a pesar del tiempo transcurrido aún no ha recibido comunicación alguna de la OMIC sobre el estado de las reclamaciones. En consecuencia, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara de las actuaciones que la OMIC había llevado o tenía previsto llevar a cabo en relación con estas reclamaciones.

El Ayuntamiento ha informado que ya ha comunicado al promotor el archivo de sus expedientes de consumo y la finalización de los procedimientos de mediación, según el artículo 29 del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.

Q 07236/2017

Queja relativa a la falta de resolución de una solicitud de comida a domicilio

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

La promotora de la queja exponía que había presentado una instancia solicitando, entre otros servicios, el de comidas a domicilio para su madre, y que aún no le había sido concedido, a pesar de que consideraba que su madre reunía los requisitos necesarios para ser beneficiaria del mismo. El Síndic, por lo tanto, solicitó al Ayuntamiento que le informara del estado de

tramitación de dicha solicitud y, en su caso, de los motivos que justificaban la dilación en la concesión del servicio si la persona interesada reunía los requisitos necesarios para percibirlo.

La promotora de la queja ha informado al Síndic que ya se ha resuelto la situación que motivó su queja.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01872/2017

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat a una solicitud de activación del Protocolo de acoso laboral

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

Puesto que en el Protocolo se indica que debe ser revisado una vez al año para actualizar sus contenidos y adecuarlo, en su caso, a la realidad cambiante, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que examinara las consideraciones que había realizado en referencia a las cuestiones de forma del Protocolo para que se valorara la conveniencia de introducirlas en el mismo. También le recomendó que se reanudaran sin demora las actuaciones de la Comisión del Protocolo, y, si procedía, del Servicio de Recursos Humanos, para que tanto las medidas propuestas por la Comisión como el resultado de la evaluación de riesgos psicosociales y las medidas de corrección que deriven de dicha evaluación tuvieran una traducción efectiva y eficaz en la resolución del conflicto. El informe de respuesta del Servicio de Recursos Humanos daba cuenta del proceso de

revisión iniciado para introducir todos los cambios que procedieran, e indicaba que debería consultarse la parte social antes de aprobar la versión definitiva del mismo. En cuanto a las consideraciones relacionadas con la activación del Protocolo, el informe señalaba que se habían reanudado las actuaciones compatibles con la situación de baja médica de la promotora de la queja, como la asistencia psicológica, y que la Comisión se había reunido con ambas partes en conflicto. Se añadía que se había acordado que la promotora recibiera un curso de formación cuando se reincorporara a su trabajo y que sus representantes habían solicitado una reunión a fin de aclarar su función dentro de la organización. Por último, la promotora ha informado que se ha puesto en marcha el cuestionario para llevar a cabo la evaluación de riesgos laborales.

3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Q 06616/2016

Disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador por presunta infracción de estacionamiento en el municipio de El Prat de Llobregat

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat

El promotor de la queja exponía que reside en un municipio de la provincia de Sevilla y que ni él ni su vehículo han estado nunca en Cataluña. A pesar de que presentó alegaciones contra el expediente sancionador, éstas fueron desestimadas. A pesar de ello, la resolución sancionadora no daba respuesta a la alegación del promotor en el sentido de que la matrícula consignada en el boletín de denuncia no coincidía con la de su vehículo.

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera las órdenes oportunas para que se revocara la resolución sancionadora dictada y, en su caso, se ordenara también la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en ejecución del acto nulo. Sin embargo, a pesar de que se ha reiterado en varias ocasiones esta sugerencia, el Ayuntamiento continúa sin aceptarla y se reitera en su posicionamiento.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

