



# INFORME DE ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DATOS</b> 5	
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Esplugues de Llobregat .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	13
3.1. Resoluciones cumplidas .....	13
3.2. Resoluciones aceptadas .....	18
<b>ANEXO: CONSIDERACIONES GENERALES EN MATERIA DE INFANCIA</b> .....	19



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Esplugues 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 10 de noviembre de 2016.

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 a 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 Esplugues 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 se encuentra bien recogida.

El Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat ha sido la administración afectada en un total de 108 quejas durante el año 2017, datos totalmente diferentes a los mantenidos hasta ahora y que, desgraciadamente, ha desvirtuado el funcionamiento y las relaciones que, normalmente, mantenía la administración local con el Síndic.

En este sentido, conviene destacar que este incremento está causado por la cantidad de quejas que se han recibido durante 2017 del vecindario de la avenida Cornellà, referidas a la paralización de las obras de construcción del teatro-auditorio, caso en que el Síndic no ha detectado irregularidad alguna.

Así pues, la mayoría de las quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias de ruidos, licencias de actividades o cumplimiento de la legalidad urbanística). En relación con la población de municipios similares –excluyendo la acumulación de quejas por el auditorio–, no se observa una diferencia significativa y se mantiene en la media de quejas de otras administraciones locales.

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, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2016 (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 Esplugues de Llobregat, durante 2017 se han finalizado 111 actuaciones (94,9%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 82,9% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna. En cuanto al 17,1% restante en 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.

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 urbanismo y medio ambiente, el Ayuntamiento ha modificado la ordenanza reguladora de instalación de terrazas, veladores y otros elementos al servicio de establecimientos de restauración para incorporar la diferencia horaria entre los días laborables o fines de semana o, entre otros, ha tomado medidas para intentar reducir los ruidos de determinados servicios de restauración que afectan al descanso del vecindario.

En materia de administración pública y tributos, son varios los casos en que el Ayuntamiento ha dado respuesta a las instancias presentadas y que habían motivado una queja al Síndic y, por último, ha resuelto un problema de empadronamiento.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Esplugues de Llobregat, si se excluye la acumulación de quejas por el teatro-auditorio, muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes del municipio o, cuando menos, el incremento del uso de medios electrónicos por parte de las personas interesadas y del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, en detrimento del correo postal o presencial.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas territoriales (50,5%), seguidas de políticas sociales (17,6%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Esplugues de Llobregat reproducen los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas al Síndic, especialmente en el ámbito de políticas sociales, en el sentido de que en Esplugues de Llobregat el 54% de las quejas han sido presentadas por mujeres, y en el ámbito de políticas sociales, el 76,3%.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Esplugues de Llobregat, predominan las referidas a la Administración local (109 quejas), 103 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (8 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges ha recibido un total 38 visitas en sus desplazamientos a Esplugues de Llobregat del 27 de enero y el 11 de julio de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 27 quejas y han formulado 14 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, telefonía y gas), urbanismo o salud. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas municipales 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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DATOS

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

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,0	2	40,0	2	11,11	-	0,0	2	1,85
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	0,93
Infancia y adolescencia	-	0,0	2	40,0	2	11,11	-	0,0	1	0,93
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	1	9,09	3	60,0	1	5,56	2	28,57	6	5,56
Administración pública y derechos	1	9,09	2	40,0	-	0,0	2	28,57	6	5,56
Tributos	-	0,0	1	20,0	1	5,56	-	0,0	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	9	81,82	-	0,0	13	72,22	4	57,14	98	90,74
Medio ambiente	9	81,82	-	0,0	8	44,44	-	0,0	9	8,33
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	5	27,78	4	57,14	89	82,41
<b>Consumo</b>	1	9,09	-	0,0	-	0,00	1	14,29	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	2	11,11	-	0,0	1	0,93
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	0,93
<b>Total</b>	11	100	5	100	18	100	7	100	108	100

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

	Población	Quejas
Vilafranca del Penedès	39.532	10
Vic	43.964	8
Sant Feliu de Llobregat	44.198	8
<b>Esplugues de Llobregat</b>	<b>45.890</b>	<b>108</b>
Figueres	45.961	14
Gavà	46.538	8
Mollet del Vallès	51.128	17
<b>Media</b>	<b>45.316</b>	<b>24,71</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2016-2017

	2016	2017
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	97	27,2
Síndic	90,9	15,2
Persona interesada	69,6	3,4

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	6	5,13
Quejas finalizadas	111	94,87
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

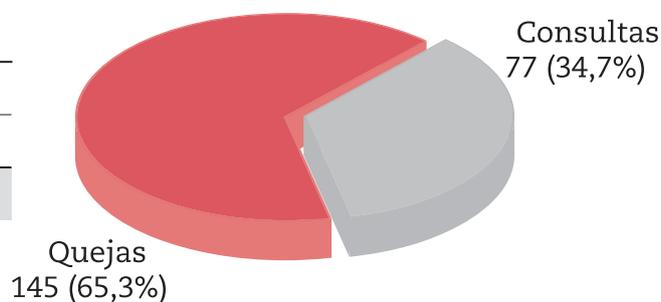
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>19</b>	<b>17,12</b>
Se resuelve el problema	9	8,11
Resoluciones aceptadas	9	8,11
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	0,90
Resoluciones no aceptadas	-	0,00
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>92</b>	<b>82,88</b>
La persona interesada desiste	-	0,00
Quejas no admitidas a trámite	-	0,00
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100</b>

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

### 6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	145	65,32
■ Consultas	77	34,68
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100</b>

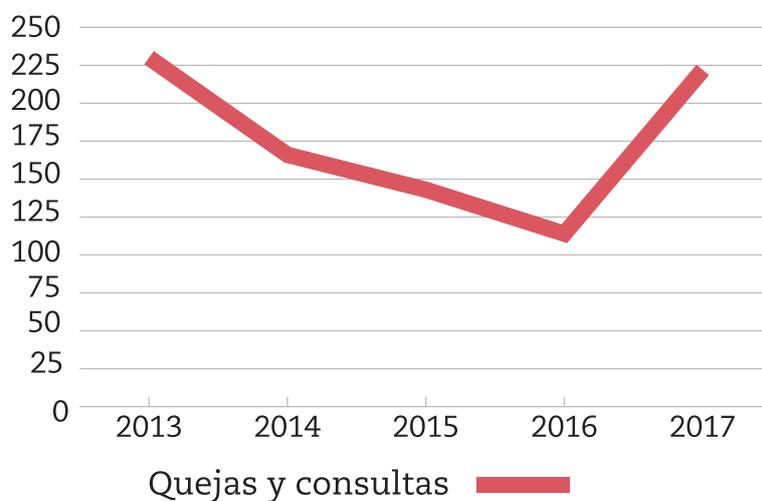


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>12</b>	<b>8,28</b>	<b>27</b>	<b>35,06</b>	<b>39</b>	<b>17,57</b>
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	3	2,07	5	6,49	8	3,60
Infancia y adolescencia	1	0,69	3	3,90	4	1,80
Salud	4	2,76	12	15,58	16	7,21
Servicios sociales	4	2,76	3	3,90	7	3,15
Trabajo y pensiones	-	0,0	4	5,19	4	1,80
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>16</b>	<b>11,03</b>	<b>19</b>	<b>24,68</b>	<b>35</b>	<b>15,77</b>
Administración pública y derechos	12	8,28	12	15,58	24	10,81
Tributos	4	2,76	7	9,09	11	4,95
<b>Políticas territoriales</b>	<b>105</b>	<b>72,41</b>	<b>7</b>	<b>9,09</b>	<b>112</b>	<b>50,45</b>
Medio ambiente	11	7,59	5	6,49	16	7,21
Urbanismo y vivienda	94	64,83	2	2,60	96	43,24
<b>Consumo</b>	<b>10</b>	<b>6,90</b>	<b>14</b>	<b>18,18</b>	<b>24</b>	<b>10,81</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	0,69	-	0,0	1	0,45
Cultura y lengua	1	0,69	-	0,0	1	0,45
Otras	-	0,0	10	12,99	10	4,50
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>222</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	153	77	230
2014	75	91	166
2015	69	74	143
2016	55	59	114
2017	145	77	222

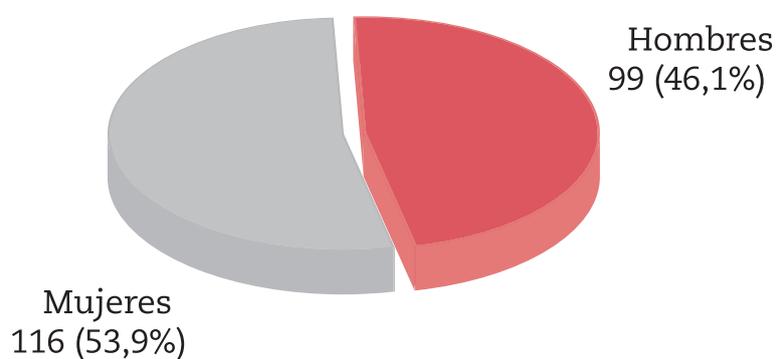


## 9. Quejas y consultas procedentes de Esplugues de Llobregat por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>138</b>	<b>95,2</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>	<b>215</b>	<b>96,8</b>
Mujer	68	46,9	48	62,3	116	52,3
Hombre	70	48,3	29	37,7	99	44,6
<b>Persona jurídica</b>	<b>7</b>	<b>4,8</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>7</b>	<b>3,2</b>
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>65,3</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Esplugues de Llobregat por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	29	76,32	9	23,68	38	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	7	100,00	-	0,00	7	100,00
Infancia y adolescencia	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Salud	11	68,75	5	31,25	16	100,00
Servicios sociales	5	71,43	2	28,57	7	100,00
Trabajo y pensiones	3	75,00	1	25,00	4	100,00
<b>Administración pública y tributos</b>	17	53,13	15	46,88	32	100,00
Administración pública y derechos	9	42,86	12	57,14	21	100,00
Tributos	8	72,73	3	27,27	11	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	52	47,27	58	52,73	110	100,00
Medio ambiente	5	33,33	10	66,67	15	100,00
Urbanismo y vivienda	47	49,47	48	50,53	95	100,00
<b>Consumo</b>	13	54,17	11	45,83	24	100,00
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	1	100,00	1	100,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	5	50,00	5	50,00	10	100,00
<b>Total</b>	116	53,95	99	46,05	215	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	158	75	71	62	146
Número de personas afectadas en las consultas	77	91	74	59	77
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>166</b>	<b>145</b>	<b>121</b>	<b>223</b>

### 12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Esplugues de Llobregat

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>8</b>	<b>6,3</b>
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	3	2,3
Departamento de Salud	2	1,6
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	2,3
<b>Administración local</b>	<b>109</b>	<b>85,2</b>
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	103	80,5
Ayuntamiento de Barcelona	1	0,8
Ayuntamiento de Terrassa	1	0,8
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	1,6
Diputación de Barcelona	2	1,6
<b>Poder legislativo estatal, autonómico y europeo</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Parlamento de Cataluña	1	0,8
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
ENDESA	3	2,3
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	0,8
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>4</b>	<b>3,1</b>
Movistar	3	2,3
Jazztel	1	0,8
<b>Compañías de transporte</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	0,8
<b>Otras administraciones</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	1	0,8
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Vilafranca del Penedès	39.532	43	45	88
Vic	43.964	38	25	63
Sant Feliu de Llobregat	44.198	37	23	60
<b>Esplugues de Llobregat</b>	<b>45.890</b>	<b>145</b>	<b>77</b>	<b>222</b>
Figueres	45.961	71	33	104
Gavà	46.538	24	22	46
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
<b>Media</b>	<b>45.316</b>	<b>58,29</b>	<b>38,86</b>	<b>97,14</b>

### 14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Esplugues de Llobregat en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2017	27	14	41



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 08892/2015**

**Disconformidad con los horarios previstos en la Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y otros elementos al servicio de establecimientos de restauración aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat en diciembre de 2016**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

El Síndic comprobó que el proyecto de ordenanza que se aprobó difiere de un primer proyecto (de octubre de 2016), en cuanto a los horarios. En concreto, el proyecto aprobado fija un horario de cierre de las terrazas durante el período de verano de lunes a domingo de 8 a 24 horas. Es decir, que no se diferencia los días laborables de los días festivos o los fines de semana, con el inconveniente y las molestias que esta circunstancia conllevará para las personas vecinas. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara volver a introducir una diferenciación horaria para los días laborables y para los fines de semana y festivos. También puso de manifiesto que las 24 horas es un horario de cierre demasiado permisivo, y que consideraba que debía garantizarse el derecho al descanso de forma clara y taxativa a partir de las 23 horas.

El Síndic ha constatado que en el texto definitivo de la Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y otros elementos al servicio de establecimientos de restauración publicada en el *Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona* el 24 de mayo de 2017 se incorpora la diferenciación horaria de cierre en función de si se trata de días laborables o fines de semana y festivos, tal y como el Síndic sugirió.

**Q 00191/2017**

**Falta de respuesta a las diferentes solicitudes que presentó una persona al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat de actualización de sus datos de inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

El Síndic solicitó al Ayuntamiento, por un lado, que le informara sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a las instancias presentadas por la persona interesada, y por el otro, que concretara qué datos relativos a esta persona constan en la inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial.

El Ayuntamiento ha informado que ya dio respuesta expresa a las instancias presentadas por la persona interesada, que ha sido informada del detalle de sus datos según constan en el Registro.

Q 00830/2017

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat a diferentes instancias relativas a los ataques de dos perros en el municipio**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Ayuntamiento informó que cuando recibió las denuncias del promotor de la queja ya se llevaron a cabo las actuaciones necesarias para corregir la situación y se le informó telefónicamente. No obstante, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le diera respuesta también por escrito, con el fin de garantizar el derecho del promotor a una buena administración.

El Ayuntamiento ha confirmado que ya envió respuesta escrita a las instancias del promotor de la queja.

Q 00866/2017

**Queja relativa a la circulación de bicicletas, patines y patinetes por el puente que une dos barrios de Esplugues de Llobregat a pesar de la señal de tráfico que lo prohíbe**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Puesto que la persona interesada presentó queja al Síndic sin dirigirse previamente a la administración competente, el Síndic trasladó la queja al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat y le solicitó que diera respuesta a esta persona.

El Ayuntamiento ha indicado que el puente en cuestión está incluido en el Plan de movilidad urbana sostenible como punto de la red principal de peatones, pero que sacrificar este paso que sirve de atajo para los medios de transporte más sostenibles que existen sería un error. Por lo tanto, con el fin de preservar la buena convivencia entre bicicletas y peatones, se señalizará el puente de manera diferente, de forma que se permita el paso de las bicicletas a una velocidad muy baja (5 km/h) y se obligue a los ciclistas, mediante la colocación de mobiliario urbano, a bajar de la bicicleta para acceder al puente.

Q 00904/2017

**Queja relativa a los problemas de movilidad existentes en la zona de la Miranda de Esplugues de Llobregat durante las horas de entrada y salida de las escuelas**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Puesto que la persona interesada presentó queja al Síndic sin dirigirse previamente a la administración competente, el Síndic trasladó la queja al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat y le solicitó que diera una respuesta a esta persona.

El Ayuntamiento ha comunicado que informó a la promotora de la queja sobre las cuestiones que planteaba en su escrito. Puesto que el Ayuntamiento es la administración a la que la ley confiere competencias exclusivas en materia de ordenación del tráfico al municipio, el Síndic no puede valorar la idoneidad o la conveniencia de las decisiones que tome en materia de ordenación del tráfico.

Q 00940/2017

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat al escrito de una asociación en defensa de los animales en relación, entre otros, con las instalaciones de la gatonería municipal**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta escrita a la solicitud que presentó la asociación promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado de que ya dio una respuesta fundamentada al escrito en cuestión.

Q 01216/2017

**Queja relativa a la suciedad que generan las micciones de los perros en el municipio de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Puesto que no consta que la persona interesada haya presentado ninguna reclamación por escrito al Ayuntamiento ni que se le haya informado de las medidas que se aplican en el municipio para reducir la suciedad que denuncia, el Síndic trasladó la queja al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat y le solicitó que le diera respuesta.

El Ayuntamiento ha remitido al Síndic la respuesta escrita que dio a la persona interesada, según la cual desde el mes de septiembre de 2016 se está llevando a cabo una campaña de sensibilización en el municipio, se están realizando sesiones de trabajo con la ciudadanía para elaborar un documento marco para hacer de Esplugues una ciudad basada en la convivencia ciudadana y se intenta mejorar continuamente la limpieza vial.

Q 01261/2017

**Queja relativa a los problemas que provoca la ubicación de unos contenedores frente a un parque infantil, en relación tanto con los riesgos que generan para los niños como con los ruidos y los horarios de los camiones de recogida**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Puesto que la persona interesada no se ha dirigido al Ayuntamiento antes de presentar queja al Síndic, se ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a esta persona y que informe a la institución de las actuaciones que ha llevado a cabo

El Ayuntamiento ha dado respuesta a la queja de la persona interesada, motivo por el cual el Síndic da por cerradas estas actuaciones. No obstante, el Ayuntamiento ha indicado que la Ordenanza municipal establece que el horario para sacar los residuos voluminosos es a partir de las 20 horas pero que es consciente que hay gente que no lo respeta. Por lo tanto, el Síndic le ha solicitado que estudie la forma de dar a conocer y respetar dicho horario.

**Q 04764/2017****Falta de empadronamiento en Esplugues de Llobregat de una persona que reside en el municipio**Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

La persona interesada expuso que presentó un escrito al Ayuntamiento indicando que reside en el municipio, en una vivienda que aún no dispone de cédula de habitabilidad, y solicitaba poder empadronarse para poder tramitar una ayuda. La inspección policial para comprobar que residía en la vivienda alegada resultó positiva, pero aun así no se le había empadronado. El Síndic solicitó información sobre esta cuestión.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha indicado que la persona interesada ya está empadronada en el municipio.

**Q 05594/2017****Queja relativa a las molestias que ocasionan los juegos de pelota en una plaza de Esplugues de Llobregat**Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

El promotor de la queja indicó que había llamado a la Policía Local en diferentes ocasiones pero no consta ninguna reclamación formal reciente al Ayuntamiento. Por lo tanto, el Síndic trasladó la queja del promotor al consistorio para que le diera respuesta e informara de las actuaciones que había llevado a cabo.

El Síndic ha constatado que el Ayuntamiento ha dado respuesta fundamentada a la queja del promotor.

**Q 05614/2017****Disconformidad con el tratamiento que el Ayuntamiento ha dado a varias propuestas impulsadas por una asociación de vecinos del municipio**Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

Puesto que no constaba que la persona interesada se hubiera dirigido formalmente al Ayuntamiento para exponer la cuestión que planteaba, el Síndic remitió al consistorio su queja y le solicitó que examinara las cuestiones que exponía el promotor y que le diera una respuesta.

El Síndic ha constatado que el Ayuntamiento dio respuesta a las cuestiones que planteaba el promotor de la queja y que le expuso sus previsiones en cuanto a la puesta en marcha de varias propuestas ciudadanas.

Q 08508/2017

**Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat a entregar a una persona una carta que iba dirigida a su mujer, a pesar de mostrar su certificado de defunción**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

En respuesta a la solicitud del promotor de la queja, la Administración le comunicó que la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal, y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, impedían entregar una carta a un tercero que no se fuera el destinatario si no había una autorización expresa. El Síndic puso de manifiesto que la normativa de protección de datos invocada por el Ayuntamiento no es aplicable a los datos de las personas difuntas. La Ley orgánica 15/1999 ofrece protección a las personas físicas en cuanto al tratamiento de sus datos personales, las libertades públicas y sus derechos fundamentales, lo que se traduce en la prestación de su consentimiento en el tratamiento, en el deber de ser informado y en la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Sin embargo, estos derechos desaparecen con

la muerte de las personas y, por lo tanto, los tratamientos de datos de las personas difuntas no pueden considerarse incluidos dentro de la Ley Orgánica 15/1999, tal y como textualmente dispone el artículo 2.4 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica. A la vista de estas consideraciones, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y le indicara la base jurídica según la cual el promotor no puede tener acceso a la carta que el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat dirigió a su mujer.

El Ayuntamiento ha informado que, tras valorar las circunstancias de este caso, se han dado las instrucciones oportunas al servicio municipal correspondiente para que comunique al promotor de la queja con la mayor brevedad el contenido de la carta dirigida a su mujer.

Q 00858/2017

**Disconformidad con el proyecto de ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y otros elementos al servicio de establecimientos de restauración aprobado por el Pleno municipal de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Puesto que la promotora de la queja no había recibido una respuesta debidamente motivada a la denuncias que había presentado, el Síndic recordó al Ayuntamiento que la obligación de dar respuesta a las solicitudes dirigidas a la Administración forma parte del derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Cataluña. Por lo tanto, hay que resolver de forma expresa y motivada, y hay que notificar la resolución en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 21 y 84.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 53 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha indicado que está valorando reducir el horario de las terrazas en la vía pública de establecimientos de restauración los días laborables, para evitar entrar en la franja de horario nocturno, que comienza a las once de la noche. También ha informado de que está gestionando con una empresa especializada la cesión de los equipos de medición para hacer una evaluación del ruido ambiental, y que tenía previsto realizar dicha evaluación durante la última semana de abril y la primera de mayo de 2017. En cuanto a la instancia presentada por la promotora, el Ayuntamiento ha informado de que se puso en contacto con esta persona en varias ocasiones, y de que le enviará toda esta información próximamente.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

**Q 00384/2015**

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasionan los bares, las terrazas y las fiestas que se organizan en una calle de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que garantizara una actuación municipal coherente para corregir el exceso de ruido de la zona y que, en cada acto en el que el Ayuntamiento interviniera, se ponderara de forma adecuada los límites del ocio con el derecho al descanso de los vecinos. Posteriormente, el Ayuntamiento indicó que era consciente que la calle en cuestión tiene varias terrazas de bares con mucha afluencia de personas, y que se comprometía a emprender actuaciones para resolver el problema. En concreto, informó que llevaría a cabo un estudio acústico en toda la calle

para comprobar si se seguían incumpliendo los parámetros acústicos recomendados para esta zona, y que si se detectaba cualquier desviación se elaboraría un plan de mejora para corregir la situación inmediatamente. Este estudio ya se ha realizado y concluyó que no se superan los valores límites establecidos para los períodos diurnos, vespertinos y nocturnos. A parte de esta medida, el Ayuntamiento también ha indicado que procurará que se cumplan estrictamente los horarios de funcionamiento de las actividades excepcionales como conciertos y bailes.

**Q 05881/2016**

**Q 07397/2016**

**Q 07398/2016**

**Q 07578/2016**

**Q 00693/2017**

**Quejas relativas a las obras que se están ejecutando en una calle de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic constató que las personas interesadas no habían recibido una respuesta debidamente motivada de la Administración a las denuncias que habían presentado, motivo por el que sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta expresa y motivada a sus escritos. En especial, le sugirió que dictara una resolución en respuesta al informe técnico de parte aportado por estas personas, debidamente informado y refutado técnicamente, con el fin de garantizar su derecho de defensa. El Ayuntamiento ha reiterado que no corresponde dictar ningún acto administrativo por la restitución de la cota natural del terreno y

la adecuación del muro en cuanto a la altura, puesto que estos se ajustan a la normativa urbanística. En este sentido, considera que la licencia concedida por la ejecución de obras de construcción de una vivienda unifamiliar se ajusta a la normativa aplicable, y que las obras ejecutadas se ajustan a la licencia concedida. A pesar de ello, el Síndic entiende que el Ayuntamiento ha valorado de nuevo las denuncias presentadas por incumplimiento de la normativa urbanística, ha dado respuesta expresa y ha ratificado su posicionamiento en base a un criterio técnico.

**ANEXO**



## CONSIDERACIONES GENERALES EN MATERIA DE INFANCIA

### 1. El sistema de protección a la infancia y la adolescencia

Uno de los ámbitos objeto de más preocupación y atención es el sistema de protección a la infancia y adolescencia. A pesar de que cabe reconocer los adelantos y los esfuerzos de la Administración respecto al sistema de protección de la infancia, aún es uno de los ámbitos que más preocupan al Síndic en cuanto a los derechos de los niños.

- El factor más determinante para entender el incremento de la presión sobre el sistema de protección tiene que ver con el incremento de la llegada de adolescentes migrantes no acompañados. El mes de octubre de 2017 ya se habían alcanzado 1.116 nuevos casos, un 63,2% más que en todo el año 2016
- El Síndic destaca también la insuficiencia de familias acogedoras y la falta de despliegue del acogimiento profesional.
- Igualmente, sería necesario continuar avanzando en la promoción de una red de centros más pequeños, como ha empezado a hacer la DGAIA, si bien estas dimensiones deberían ser aplicables a cualquier tipo de centro de protección. Así mismo, cabe avanzar en la mejora de las condiciones laborales del personal educador.

### 2. La pobreza infantil: un problema estructural

En el año 2016 los datos sobre el índice de pobreza infantil mejoraron, pero aún hay cerca de un 25% de niños en riesgo de pobreza y un 6% de niños que sufren una situación de privación material severa, indicadores significativamente superiores a los datos para el conjunto de la población. A pesar de la constatación de que la prevalencia de pobreza es más alta en niños que en otros colectivos, el informe denuncia que la renta garantizada de ciudadanía, que se ha aprobado este año, protege a las familias con menos ingresos, pero no hace una discriminación positiva suficiente de las familias con niños a cargo. Los importes previstos varían en función de los miembros de la unidad familiar, pero no distingue si son niños o adultos.

En este sentido, el Síndic ha recomendado que se establezcan prestaciones regulares y eficaces dirigidas a niños y adolescentes que les den la máxima cobertura y cuyo acceso a las mismas no se acondicione a las necesidades de los demás, o también que el derecho a un nivel de vida adecuada de los niños sea un derecho subjetivo exigible frente las administraciones y en sede judicial.

### 3. Carta de servicio de salud de la infancia

El Síndic ha pedido que se promueva, conjuntamente con el Departamento de Salud, la elaboración de una carta de servicios de atención sanitaria para niños y adolescentes. Esta carta debería incluir, entre otros aspectos, la cobertura de la atención bucodental y oftalmológica integral, actualmente no prevista entre los servicios de salud públicos. El informe también evidencia la existencia de listas de espera y recuerda que los niños deben tener un tratamiento preferencial, que debe estar previsto en la normativa.

#### **4. El pacto contra la segregación: un reto pendiente**

El Síndic presentó en el año 2016 dos informes sobre la segregación escolar. A partir de estos informes, junto con el Departamento de Educación, ha promovido la elaboración de un pacto contra la segregación en Cataluña. El pacto se fundamenta en los principios de corresponsabilidad de todos los centros, independientemente de la titularidad, y el del derecho a la educación con igualdad de oportunidades. Para garantizar el éxito del pacto contra la segregación escolar (aún en proceso de elaboración), tanto en cuanto a su suscripción como aplicación efectiva, el informe recomienda que se adopte una posición activa sobre las medidas normativas y organizativas que se deben adoptar, y también las previsiones presupuestarias.

El análisis de los datos a escala local pone de manifiesto que existen importantes desigualdades territoriales en el impacto de la segregación escolar, y que estas desigualdades se explican, según cada caso, por la confluencia de un factor más relacionado con las condiciones sociales, educativas y políticas particulares de cada municipio (composición social, características del mapa escolar, niveles de segregación residencial, vertebración interna, despliegue de políticas de escolarización equilibrada de alumnado, etc.).

Los diez municipios catalanes con más segregación escolar interna en primaria son Terrassa, Cerdanyola del Vallès, Sabadell, Badalona, Tarragona, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Girona, Lleida y Sant Adrià de Besòs (excluyendo la ciudad de Barcelona).

Los diez municipios catalanes con más segregación escolar interna en secundaria obligatoria son Sant Vicenç dels Horts, Badalona, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Olesa de Montserrat, Tarragona, l'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Sabadell y Sant Boi de Llobregat (excluyendo la ciudad de Barcelona).

#### **5. Más control del uso de la imagen de los menores**

El Síndic destaca en el informe la falta de concienciación generalizada en cuanto a los derechos al honor, la intimidad y la propia imagen de los niños. Así, señala que no se tiene suficientemente presente que la difusión de la identidad o de la imagen del niño no sólo lesiona sus derechos, sino que, además, puede perturbar su correcto desarrollo físico, mental, moral y social.

Una de las recomendaciones que realiza el Síndic es garantizar con rigor que el derecho a la información y a la libertad de expresión no pase los límites que impone el ordenamiento jurídico de preservar los derechos mencionados, especialmente si los niños han sido víctimas de un delito o de maltratos.



**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

