



# INFORME DE MATADEPERA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MATADEPERA EN DATOS .....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Matadepera durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Matadepera.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES.....</b>	<b>13</b>
3.1. Resoluciones aceptadas .....	13



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Matadepera, 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 20 de enero 2010.

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 Matadepera 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 Matadepera ha sido la administración afectada en una queja durante el año 2017, manteniendo la tendencia decreciente desde la firma del convenio. Esta queja, que se ha resuelto, hace referencia a la inscripción indebida de alumnos en un centro de enseñanza. En relación con la población de municipios similares, 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 hace referencia tan sólo a una queja. En este caso, el Ayuntamiento de Matadepera ha superado sustancialmente los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2010 (15 días por trámite e institución).

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Matadepera muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Matadepera 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 administración pública y tributos (38,9%), sargas de políticas sociales (16,7%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que el municipio de Matadepera reproduce 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 lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Matadepera, predominan las referidas a la Administración local (2 quejas), una de las cuales se ha tramitado con el Ayuntamiento de Matadepera. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con las compañías eléctricas (4 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic recibió un total de tres visitas en su desplazamiento a Matadepera del 27 de marzo de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal de Cultura han presentado una queja y dos consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con tributos y relaciones laborales. 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 MATADEPERA EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticass sociales</b>	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0	1	100
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	100
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0	-	0,0
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>	4	80	1	100,0	-	0,0	0	0,0	-	0,0
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributos	4	80	1	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	1	20	-	0,0	2	50,0	0	0,0	-	0,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	2	50,0	-	0,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	1	20	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Consumo</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,0	-	0,0	1	25,0	0	0,0	-	0,0
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	5	100	1	100	4	100	0	0,0	1	100

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

	Población	Quejas
Solsona	8.974	2
Cervera	9.037	2
Palafolls	9.171	2
<b>Matadepera</b>	<b>9.186</b>	<b>1</b>
Santa Maria de Palautordera	9.286	4
Sant Vicenç de Castellet*	9.300	1
Alcarràs	9.363	6
<b>Media</b>	<b>9.188</b>	<b>2,6</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, 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 Matadepera	103,7	97,5	19,9	0,0	77,9
Síndic	85,8	39,8	32,9	0,0	22,1
Persona interesada	-	8,3	3,5	0,0	0,0

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

	N	%
Quejas en tramitación	1	50
Quejas finalizadas	1	50
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

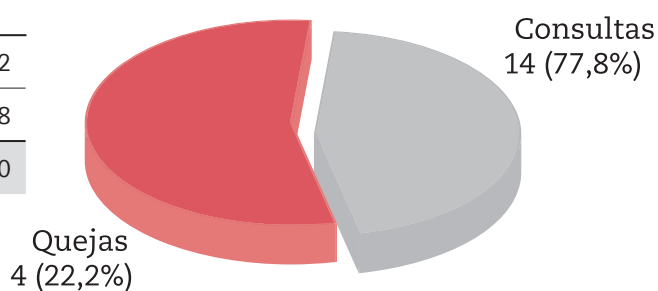
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	1	100,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>La persona interesada desiste</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Quejas no admitidas a trámite</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>



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

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Quejas	4	22,22
■ Consultas	14	77,78
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

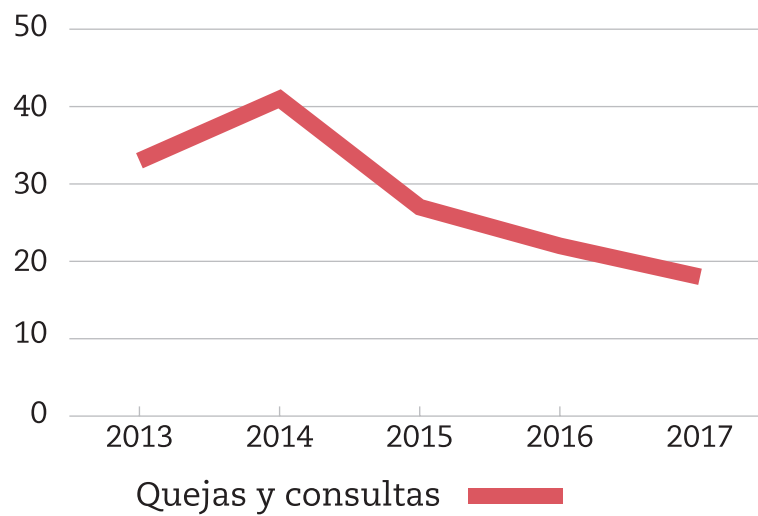


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>3</b>	<b>16,7</b>
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	1	25,0	2	14,3	3	16,7
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>2</b>	<b>50,0</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>7</b>	<b>38,9</b>
Administración pública y derechos	1	25,0	2	14,3	3	16,7
Tributos	1	25,0	3	21,4	4	22,2
<b>Políticas territoriales</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>
Medio ambiente	-	0,0	2	14,3	2	11,1
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Consumo</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>3</b>	<b>16,7</b>
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	3	21,4	3	16,7
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	12	21	33
2014	8	33	41
2015	11	16	27
2016	5	17	22
2017	4	14	18

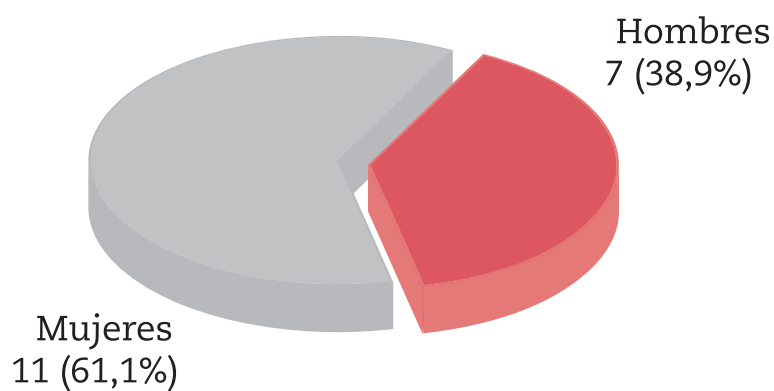


## 9. Quejas y consultas procedentes de Matadepera por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>
Mujer	3	75,0	8	57,1	11	61,1
Hombre	1	25,0	6	42,9	7	38,9
<b>Persona jurídica</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Matadepera por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Administración pública y derechos	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Tributos	1	25,00	3	75,00	4	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Medio ambiente	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Consumo</b>	2	66,67	1	33,33	3	100,00
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	3	100,00	-	0,00	3	100,00
<b>Total</b>	11	61,11	7	38,89	18	100,00



### 11. Número de persona 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	14	11	12	5	4
Número de personas afectadas en las consultas	21	33	16	17	14
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>18</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración local</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
Ayuntamiento de Matadepera	1	33,3
Ayuntamiento de Terrassa	1	33,3
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
ENDESA	1	33,3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Solsona	8.974	5	11	16
Cervera	9.037	4	3	7
Palafolls	9.171	14	15	29
<b>Matadepera</b>	<b>9.186</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
Santa Maria de Palautordera	9.286	13	13	26
Sant Vicenç de Castellet*	9.300	26	23	49
Alcarràs	9.363	8	2	10
<b>Media</b>	<b>9.188</b>	<b>10,6</b>	<b>11,6</b>	<b>22,1</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

**14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Matadepera en los desplazamientos al municipio**

	Quejas	Consultas	Total
2010	9	14	23
2011	3	4	7
2012	4	2	6
2013	4	-	4
2014	3	3	6
2015	3	-	3
2016	2	1	3
2017	1	2	3



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 05142/2017

**Queja relativa a supuestas irregularidades en la preinscripción en la guardería municipal de Matadepera**

Ayuntamiento de Matadepera

---

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Matadepera que revisara los casos de cuatro alumnos admitidos a P2 y a P1 y que diera cumplimiento a las previsiones contenidas en el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales, que establece el deber de la Administración local de mantener actualizado el padrón, de realizar las comprobaciones de posibles irregularidades y de dar de baja de oficio, por inscripción indebida, a las personas que figuren empadronadas en un domicilio que no se corresponde con su residencia habitual,

una vez comprobada esta circunstancia y realizada la correspondiente audiencia pública. Posteriormente, el Ayuntamiento ha trasladado al Síndic los informes elaborados en el marco de la comprobación de la residencia padronal de los cuatro alumnos, según el cual únicamente en dos de los casos se ha constatado la residencia efectiva de los alumnos en el domicilio alegado en el proceso de admisión de alumnado. A pesar de ello, los niños que no residían en el domicilio alegado no están matriculados actualmente en la guardería, por lo que la inscripción padronal no ha tenido efectos.

**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

