



INFORME DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Sant Quirze del Vallès	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas	13
3.2. Resoluciones aceptadas	15

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, 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 8 de septiembre de 2011.

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 Sant Quirze del Vallès 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 Sant Quirze del Vallès ha sido la administración afectada en un total de 4 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia decreciente desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública y tributos. En relación con la población de municipios similares, se observa una diferencia de quejas en que la administración afectada es la administración local del municipio inferior.

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 2011 (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 concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, durante 2017 se han finalizado 8 actuaciones (88,9%), cuya mayoría provenían de 2016. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 75% de los casos en los 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 administración pública y tributos, el Ayuntamiento ha acelerado la resolución de varios procedimientos administrativos que arrastraban una cierta demora o, entre otros, en materia de medio ambiente y urbanismo, ha tomado medidas para reducir las molestias que genera al vecindario el local de una asociación y ha reparado y pavimentado varias calles.

El análisis de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Sant Quirze del Vallès muestra una tendencia similar en el número de quejas.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (30%), seguidas de administración pública y tributos (24%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Sant Quirze del Vallès se invierten 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, mientras que en Sant Quirze del Vallès el 68,75% de las quejas han sido presentadas por hombres, y en el ámbito de políticas sociales, el 60%.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Sant Quirze del Vallès, predominan las referidas a la Administración autonómica (6 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (5 quejas), 2 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès.

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 4 visitas en su desplazamiento a Sant Quirze del Vallès del 7 de junio de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Centro Cívico Masía Can Feliu han presentado 2 quejas y 2 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad), medio ambiente, servicios sociales, urbanismo, etc. Todas las visitas atendidas, excepto dos, 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 SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2017

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	10,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	3	10,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	20	68,97	3	27,27	5	71,43	4	57,14	2	50,00
Administración pública y derechos	8	27,59	3	27,27	4	57,14	2	28,57	1	25,00
Tributos	12	41,38	-	0,00	1	14,29	2	28,57	1	25,00
Políticas territoriales	5	17,24	7	63,64	1	14,29	3	42,86	1	25,00
Medio ambiente	4	13,79	2	18,18	1	14,29	2	28,57	-	0,00
Urbanismo y vivienda	1	3,45	5	45,45	-	0,00	1	14,29	1	25,00
Consumo	1	3,45	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	1	9,09	1	14,29	-	0,00	1	25,00
Cultura y lengua	-	0,00		0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	29	100	11	100	7	100	7	100	4	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Roses*	19.216	10
Banyoles	19.397	4
Franqueses del Vallès, les*	19.584	14
Sant Quirze del Vallès	19.867	4
Manlleu	20.007	6
Amposta	20.572	5
Vilassar de Mar	20.636	15
Media	19.897	8,29

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, 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 Sant Quirze del Vallès	139,7	53,55	30,1	66,0	46,4
Síndic	91,7	93,67	76,7	55,4	9,1
Persona interesada	18,2	23,94	31,9	32,7	5,7

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	1	11,11
Quejas finalizadas	8	88,89
Total	9	100

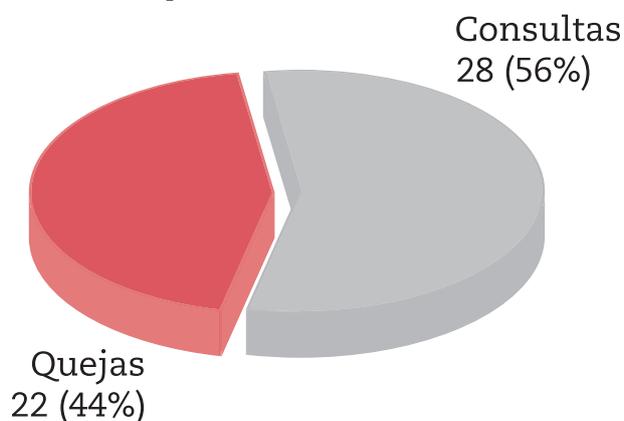
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	6	75,00
Se resuelve el problema	3	37,50
Resoluciones aceptadas	2	25,00
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	12,50
Resoluciones no aceptadas	-	0,00
No-irregularidad de la Administración	2	25,00
La persona interesada desiste	-	0,00
Quejas no admitidas a trámite	-	0,00
Total	8	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	22	44,00
■ Consultas	28	56,00
Total	50	100

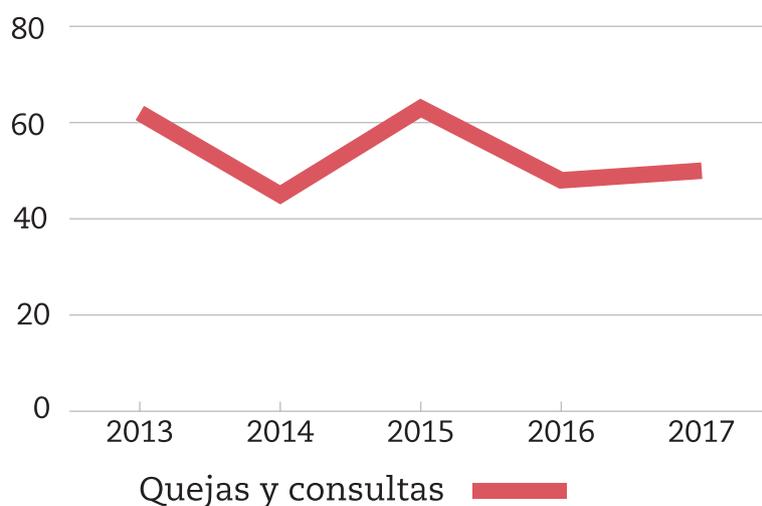


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	5	22,73	10	35,71	15	30,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	2	9,09	4	14,29	6	12,00
Infancia y adolescencia	1	4,55	3	10,71	4	8,00
Salud	1	4,55	2	7,14	3	6,00
Servicios sociales	1	4,55	-	0,00	1	2,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	1	3,57	1	2,00
Administración pública y tributos	8	36,36	4	14,29	12	24,00
Administración pública y derechos	6	27,27	2	7,14	8	16,00
Tributos	2	9,09	2	7,14	4	8,00
Políticas territoriales	4	18,18	6	21,43	10	20,00
Medio ambiente	-	0,00	1	3,57	1	2,00
Urbanismo y vivienda	4	18,18	5	17,86	9	18,00
Consumo	4	18,18	5	17,86	9	18,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	4,55	3	10,71	4	8,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	22	100	28	100	50	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	36	26	62
2014	30	15	45
2015	26	37	63
2016	22	26	48
2017	22	28	50

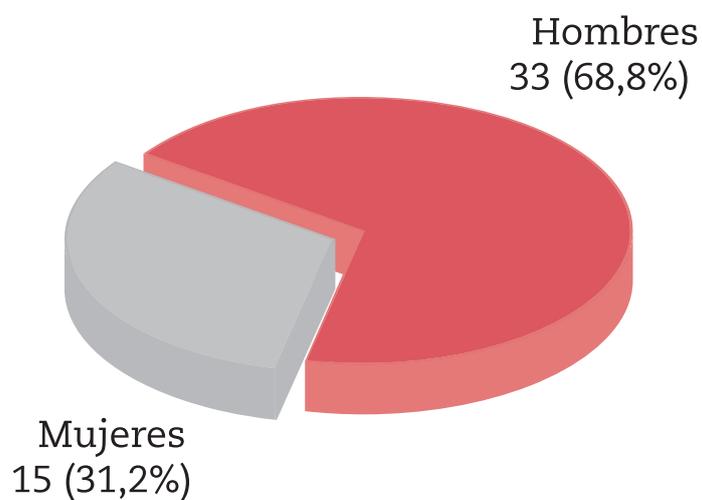


9. Quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	20	90,9	28	100,0	48	96,0
Mujer	4	18,2	12	42,9	16	32,0
Hombre	16	72,7	16	57,1	32	64,0
Persona jurídica	2	9,1	-	0,0	2	4,0
Total	22	100,0	28	100,0	50	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	6	40,00	9	60,00	15	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	6	100,00	6	100,00
Infancia y adolescencia	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Salud	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Servicios sociales	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Trabajo y pensiones	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Administración pública y tributos	4	33,33	8	66,67	12	100,00
Administración pública y derechos	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Tributos	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Políticas territoriales	2	22,22	7	77,78	9	100,00
Medio ambiente	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Urbanismo y vivienda	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Consumo	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	15	31,25	33	68,75	48	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	48	35	40	22	22
Número de personas afectadas en las consultas	26	15	37	26	28
Total	74	50	77	48	50

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Quirze del Vallès

	Quejas	%
Administración autonómica	6	46,2
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	7,7
Departamento de Enseñanza	1	7,7
Departamento de Interior	1	7,7
Departamento de Salud	1	7,7
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	7,7
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1	7,7
Administración local	5	38,5
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès	1	7,7
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	2	15,4
Ayuntamiento de Terrassa	1	7,7
Diputación de Barcelona	1	7,7
Universidades	1	7,7
Universidad Autónoma de Barcelona	1	7,7
Compañías eléctricas	1	7,7
ENDESA	1	7,7
Total	13	100

13. Quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Roses*	19.216	26	25	51
Banyoles	19.397	12	14	26
Franqueses del Vallès, les*	19.584	36	25	61
Sant Quirze del Vallès	19.867	22	28	50
Manlleu	20.007	10	19	29
Amposta	20.572	17	10	27
Vilassar de Mar	20.636	31	23	54
Media	19.897	22,00	20,57	42,57

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2011	5	5	10
2012	8	3	11
2013	9	6	15
2014	4	2	6
2015	3	4	7
2016	4	4	8
2017	2	2	4

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 03088/2015

Impago por parte del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès de la segunda parte de una ayuda de formación individual

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès que revisara su decisión de no abonar a la persona interesada el importe de la segunda parte de la ayuda correspondiente al segundo posgrado que cursó, y que dictara y notificara las resoluciones a las solicitudes de ayudas sociales que solicitaran los empleados.

El Ayuntamiento, en respuesta a las recomendaciones del Síndic, ha enviado una copia de la resolución expresa denegando la solicitud de ayuda de la persona interesada y desestimando sus solicitudes de pago de ayuda a la formación.

Q 03683/2016

Queja relativa a las molestias que ocasiona la actividad que se desarrolla en un local de Sant Quirze del Vallès

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

Un grupo de vecinos expuso que llevan quejándose al Ayuntamiento desde el año 2011 de que en el local en cuestión se celebran conciertos (a veces hasta las 5 de la madrugada) y se venden bebidas alcohólicas sin autorización municipal para ello. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y sobre las actuaciones y los actos dictados con posterioridad al 10 de marzo de 2016, fecha del decreto en el que se requería a los titulares del local que adoptaran medidas en el plazo de un mes, puesto que, en caso contrario, se ordenaría su cierre preventivo.

El Ayuntamiento ha informado de que en enero de 2017 requirió a los responsables del local para que en el plazo de un mes regularizaran la actividad, y les advirtió de que en caso de que no lo hicieran se ordenaría el cierre preventivo del local y, de no hacerse voluntariamente, el Ayuntamiento ejecutaría forzosamente su cierre. Paralelamente, se ha informado que se han incrementado los esfuerzos para mantener un diálogo con la asociación que se encarga del local para que diera cumplimiento al requerimiento del Ayuntamiento. Posteriormente, la persona interesada ha confirmado al Síndic que se ha vaciado el local y ya no se lleva a cabo ninguna actividad en el mismo.

Q 03710/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a diferentes escritos relativos al impuesto sobre bienes inmuebles

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el trámite que se dio a los escritos de las personas interesadas y sobre la respuesta que tenía previsto emitir.

El Ayuntamiento ha indicado que se ha desestimado, mediante decreto, la solicitud de aplicación de la bonificación para familias numerosas sobre las cuotas del impuesto sobre bienes inmuebles presentada por las personas interesadas.

Q 03711/2016

Queja relativa a las retribuciones complementarias que percibe una trabajadora del Ayuntamiento por considerar que no se corresponden con su plaza

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

La persona interesada alegaba que el Ayuntamiento no había materializado la adscripción provisional de los administrativos de entrada a administrativos 1. Esta materialización derivaba del Acuerdo del Pleno de la corporación, de 29 de diciembre de 2014, y de la comunicación del anterior jefe de Recursos Humanos, de 18 de marzo de 2015, en la que le informaba que próximamente se tramitaría su adscripción al nuevo puesto de administrativo 1. El Ayuntamiento indicó que se reanudaría la tramitación de los expedientes que quedaron pendientes. A pesar de ello, puesto que el Síndic no recibió ninguna ampliación informativa sobre este asunto, solicitó al Ayuntamiento que a la mayor brevedad le informara de las actuaciones llevadas a cabo con motivo de la queja de la persona interesada.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que en febrero de 2017 se aprobó definitivamente la modificación de la plantilla y el catálogo de puestos de trabajo, y que se ha optado por llevar a cabo una adscripción definitiva al puesto de administrativo 1, con complemento de destino 18, de los diferentes administrativos de entrada afectados, entre los que está la persona que presentó queja al Síndic.

Q 02121/2017

Queja referida al estado de tres calles de Sant Quirze del Vallès

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que le remitiera el escrito que había enviado a la asociación promotora de la queja para dar respuesta al problema que planteaba.

El Ayuntamiento ha informado de que en junio de 2017 dirigió un escrito a la asociación dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo para solucionar el problema relativo al firme de las tres calles del municipio.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 08786/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada a raíz de una caída en la vía pública

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic no detectó la existencia de una actuación administrativa irregular en la tramitación del procedimiento seguido para la determinación de la existencia de responsabilidad patrimonial, pero sí puso de manifiesto que se había actuado con un considerable retraso en cuanto a la atención a los requerimientos formulados por el Síndic. Por lo tanto, se recordó al Ayuntamiento que debía adoptar las medidas pertinentes para evitar las reiteraciones, que, como en este caso, se le han efectuado a fin de obtener información sobre las actuaciones que ha llevado a cabo. Posteriormente, el Ayuntamiento ha respondido que ya se han dado las órdenes oportunas para evitar que en futuras ocasiones el Síndic tenga que reiterarle las peticiones de información.

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

