



# INFORME DE ESPARREGUERA 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ESPARREGUERA EN DATOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Esparreguera durante el año 2013.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2013 en que la persona interesada reside en Esparreguera.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resoluciones cumplidas .....	11
3.2. Resoluciones aceptadas .....	13



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe se enmarca en el convenio de colaboración\* firmado el 20 de enero del 2009 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges. Es el quinto informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Esparreguera. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Esparreguera.

Durante el 2013 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Esparreguera en una ocasión, que comportó el inicio de 18 actuaciones.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha llevado a cabo 27 actuaciones dirigidas al Ayuntamiento de Esparreguera (tabla 1), de las cuales el mayor número se refiere a tributos y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un ligero descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, un 30% menos en relación con el 2011.

Aun así, como puede observarse en la tabla 2, este último año el número de quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Esparreguera ha sido notablemente superior a la de los ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares a la de Esparreguera.

En cuanto al tiempo utilizado a dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Esparreguera presenta un promedio de 142,4 días; el Síndic de Greuges, 71,1 días, y la persona interesada, 46,2 días. Si se comparan estas cifras con el promedio de días utilizados en el año anterior, puede observarse una clara mejora en el objetivo de reducir el periodo de tramitación.

En lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Esparreguera, durante el 2013 se han finalizado 13 actuaciones y 14 continúan en trámite.

Puede evidenciarse que en un 54% de los casos no se ha observado irregularidad alguna en la actuación de la Administración y que en los casos en que sí se ha observado las resoluciones del Síndic han sido aceptadas.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas por personas residentes en Esparreguera, independientemente de la administración que sea la destinataria, puede observarse que existe una tendencia a la disminución si se toman como referencia los últimos tres años (tabla 8).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por personas residentes en Esparreguera, predominan las referidas a la Administración local (26 quejas, 20 de las cuales dirigidas al Ayuntamiento) y a la Generalitat (14 quejas).

En lo concerniente a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2013 de personas de Esparreguera (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales (30), administración pública y tributos (27), y consumo (25).

En el último capítulo de 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 del 2013.

\* En el año 2013 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 23 municipios de Cataluña.



## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ESPARREGUERA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ESPARREGUERA DURANTE EL AÑO 2013

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Esparreguera

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	2	7,69	4	10,00	3	10,00	5	18,51
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	3	11,11
Infancia y adolescencia	-	-	1	2,50	1	3,33	1	3,70
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	7,69	3	7,50	2	6,67	1	3,70
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	8	30,77	14	35,00	13	43,34	12	44,44
Administración pública y derechos	6	23,08	7	17,50	4	13,34	4	14,81
Tributos	2	7,69	7	17,50	9	30,00	8	29,63
<b>Políticas territoriales</b>	16	61,54	20	50,00	12	40,00	8	29,63
Medio ambiente	9	34,62	14	35,00	6	20,00	5	18,52
Urbanismo y vivienda	7	26,92	6	15,00	6	20,00	3	11,11
Consumo	-	-	1	2,50	1	3,33	2	7,42
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	1	2,50	1	3,33	-	-
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	26	100	40	100	30	100	27	100

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

	Población	Quejas
Manlleu	20.435	6
Amposta	21.511	4
Vila-seca	21.689	8
<b>Esparreguera</b>	<b>21.926</b>	<b>27</b>
Sant Feliu de Guíxols	21.945	5
Masnou, el	22.595	9
Palafrugell	22.942	5
<b>Media</b>	<b>21.863</b>	<b>9,1</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Esparreguera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2013

	2012	2013
Ayuntamiento de Esparreguera	185,5	142,4
Síndic	102,4	71,1
Persona interesada	17,9	46,2

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

	N	%
Quejas en tramitación	14	51,85
Quejas finalizadas	13	48,15
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

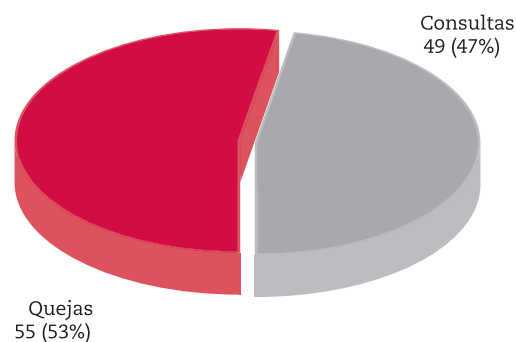
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>6</b>	<b>46,15</b>
Se resuelve el problema	1	7,69
Resoluciones aceptadas	3	23,08
Resoluciones parcialmente aceptadas	2	15,38
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>7</b>	<b>53,85</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2013 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ESPARREGUERA

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

	N	%
■ Quejas	55	52,88
■ Consultas	49	47,12
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

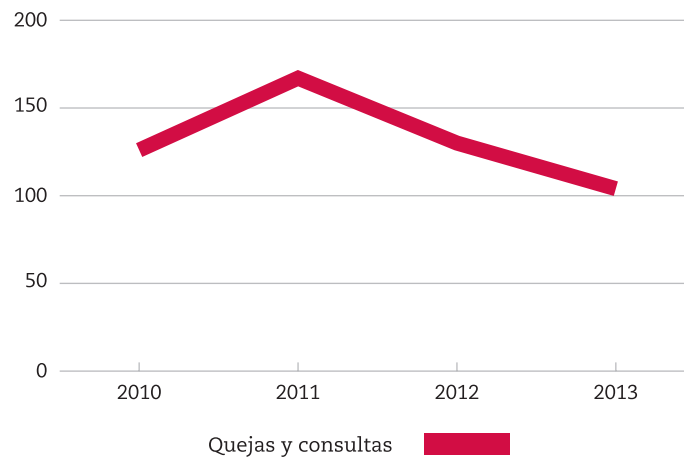


### 7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>30</b>	<b>28,85</b>	<b>19</b>	<b>34,54</b>	<b>11</b>	<b>22,45</b>
Educación e investigación	10	9,62	7	12,73	3	6,13
Infancia y adolescencia	6	5,76	4	7,27	2	4,08
Salud	4	3,85	4	7,27	-	-
Servicios sociales	5	4,81	3	5,45	2	4,08
Trabajo y pensiones	5	4,81	1	1,82	4	8,16
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>27</b>	<b>25,96</b>	<b>19</b>	<b>34,54</b>	<b>8</b>	<b>16,33</b>
Administración pública y derechos	14	13,46	9	16,36	5	10,20
Tributos	13	12,50	10	18,18	3	6,13
<b>Políticas territoriales</b>	<b>11</b>	<b>10,58</b>	<b>9</b>	<b>16,37</b>	<b>2</b>	<b>4,08</b>
Medio ambiente	6	5,77	5	9,1	1	2,04
Urbanismo y vivienda	5	4,81	4	7,27	1	2,04
<b>Consumo</b>	<b>25</b>	<b>24,04</b>	<b>7</b>	<b>12,73</b>	<b>18</b>	<b>36,73</b>
Seguridad ciudadana y justicia	2	1,92	1	1,82	1	2,04
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	9	8,65	-	-	9	18,37
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

## 8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cuatro años

	Total	Quejas	Consultas
2010	126	57	69
2011	167	78	89
2012	130	59	71
2013	104	55	49



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el año 2013

	2010	2011	2012	2013
Número de personas afectadas en las quejas	65	97	117	59
Número de personas afectadas en las consultas	69	89	71	49
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>186</b>	<b>188</b>	<b>108</b>

## 10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Esparreguera

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>14</b>	<b>31,83</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	1	2,27
Departamento de Enseñanza	3	6,82
Departamento de Interior	1	2,27
Departamento de Bienestar Social y Familia	5	11,38
Departamento de Justicia	1	2,27
Departamento de Salud	2	4,55
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	2,27
<b>Administración local</b>	<b>26</b>	<b>59,09</b>
Ayuntamiento de Esparreguera	20	45,45
Ayuntamiento de Sant Llorenç d'Hortons	1	2,27
Ayuntamiento del Bruc	2	4,55
Diputación de Barcelona	3	6,82
<b>Universidades</b>	<b>1</b>	<b>2,27</b>
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	1	2,27
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>2,27</b>
ENDESA	1	2,27
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>2,27</b>
Vodafone Cataluña	1	2,27
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>2,27</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,27
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

## 11. Quejas y consultas procedentes de Esparreguera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Manlleu	20.435	51	19	32
Amposta	21.511	33	20	13
Vila-seca	21.689	20	15	5
<b>Esparreguera</b>	<b>21.926</b>	<b>104</b>	<b>55</b>	<b>49</b>
Sant Feliu de Guíxols	21.945	42	30	12
Masnou, el	22.595	65	42	23
Palafrugell	22.942	44	23	21
<b>Media</b>	<b>21.863</b>	<b>51,3</b>	<b>29,1</b>	<b>22,1</b>

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Esparreguera en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2010	37	21	16
2011	25	15	10
2012	14	7	7
2013	18	11	7

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 01878/2010**

**Falta de actuación suficiente de el Ayuntamiento de Esparreguera ante las quejas por el estado de conservación de un solar**

Ayuntamiento de Esparreguera

---

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento de Esparreguera que la Administración puede ejecutar subsidiariamente la obligación de limpiar el solar y que, asimismo, puede imponer multas coercitivas por incumplimiento de la orden de ejecución, tal y como establece el artículo 217 del Texto refundido de la Ley de urbanismo.

El Ayuntamiento de Esparreguera ha sancionado a una empresa por la suciedad del solar y la ha obligado a limpiarlo.

**Q 00956/2012**

**Disconformidad con el Ayuntamiento de Esparreguera por la liquidación de la tasa del servicio de gestión de residuos del ejercicio 2011**

Ayuntamiento de Esparreguera

---

El Síndic ha sugerido al Organismo de Gestión Tributaria que deje sin efecto la liquidación tributaria practicada al promotor de la queja en concepto de tasa del servicio de gestión de residuos municipales domésticos correspondiente al ejercicio de 2011 del Ayuntamiento de Esparreguera por no ajustarse a lo establecido en el artículo 14.5.a) de la Ordenanza general de gestión, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público municipales de dicho Ayuntamiento en lo referente al período a contabilizar para el pago de las tasas cuando el

inicio de la actividad del servicio se produce en el segundo semestre del año, como sucede en este caso. Asimismo, se ha sugerido que se practique al sujeto pasivo una nueva liquidación, confirme a lo establecido en las normas municipales citadas.

El Ayuntamiento de Esparraguera revisa la liquidación y emite una nueva propuesta a la persona interesada.

Q 08025/2012  
Q 00815/2013

**Disconformidad con el incremento de precios de unos jardines de infancia de Esparreguera y el despido del personal docente de estos centros**

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Esparreguera que, si no se ha hecho, se estudien fórmulas para aplicar políticas de accesibilidad económica a los jardnes de infancia municipales, a fin de garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los niños socialmente desfavorecidos, y que, en el futuro, cualquier modificación de la cuota del centro se establezca con suficiente antelación de forma que las familias estén debidamente informadas durante el proceso de preinscripción.

El Ayuntamiento de Esparreguera, en la revisión de las cuotas para el curso 2013-2014, acuerda aplicar un IPC inferior al correspondiente para compensar la subida del mes de enero de 2013. También se informa que el consistorio se comprometió con las familias a aprobar los precios públicos para el curso 2013-2014 antes de iniciar el curso escolar y a no modificar los precios durante el curso.

El 31 de julio de 2013 la Junta de Gobierno Local aprobó los precios públicos de los jardines de infancia para el curso 2013/2014. Esta información está publicada en la web municipal para conocimiento de los usuarios y también se comunicó verbalmente a los padres representantes de las familias y a las directoras de los centros en las reuniones de inicio de curso.

Por último, se señala que, a petición de las familias usuarias de los jardines de infancia y con el visto bueno del equipo de gobierno, se ha creado una comisión de trabajo con las familias representantes de los jardines de infancia municipales con la voluntad de establecer canales de comunicación y tratar temas relacionados con la gestión y funcionamiento de estos centros municipales. Esta comisión ya ha celebrado dos reuniones.

Q 01168/2013

**Falta de respuesta a la solicitud de autorización para organizar las fiestas de Fin de Año en el pabellón municipal del Castell**

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic recuerda al Ayuntamiento de Esparreguera la obligación de contestar las peticiones de los ciudadanos por escrito y dentro del plazo establecido y solicita que se agilice al máximo la tramitación de las solicitudes del interesado.

El Ayuntamiento de Esparreguera se ha reunido con el interesado para dar respuesta a sus solicitudes

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

**Q 00101/2013**

**Disconformidad con las medidas de contención del gasto tomadas por el Ayuntamiento de Esparreguera y que afectan a la Escuela Municipal de Música y Danza**

Ayuntamiento de Esparreguera

---

La promotora de la queja manifiesta su disconformidad con las medidas de contención del gasto aplicadas a la Escuela Municipal de Música y Danza de Esparreguera, sin tener en cuenta las propuestas de solución planteadas por el personal docente de dicho centro. Según el Ayuntamiento, estas medidas obedecen al problema del déficit presupuestario.

El informe enviado por el Ayuntamiento de Esparreguera confirma la aplicación de las medidas de austeridad a que hacía referencia la persona interesada, desde el año 2011.

El Síndic recuerda el grado de discrecionalidad de que dispone la dirección del centro y su titular, el Ayuntamiento de Esparreguera, a la hora de adoptar medidas que afecten la gestión financiera y de personal de la Escuela Municipal de Música y Danza, siempre y cuando estas modificaciones se lleven a cabo por medio de los procedimientos establecidos y escuchando a las diferentes partes afectadas.

Así pues, desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los niños, el Síndic manifiesta su preocupación por tres principios básicos que rigen el derecho a la educación y que se pueden ver afectados: la igualdad de oportunidades, el fomento del acceso y la calidad de la oferta.

Por todo ello, el Síndic solicita al Ayuntamiento de Esparreguera que garantice la igualdad de oportunidades en el acceso, estudiando la posibilidad de convocar ayudas, bonificaciones y sistemas de tarificación social para favorecer que los hijos e hijas de familias socialmente desfavorecidas puedan hacer uso de estos servicios y no queden excluidas por razones económicas, especialmente después del incremento de tasas; que fomente el acceso a la oferta y para ello estudie la evolución del alumnado en la Escuela Municipal de Música y Danza en los últimos años, incluidos los niveles de matrícula para el próximo curso, y, en caso de decremento del número de alumnado, valore las causas y establezca medidas que permitan corregir una eventual tendencia negativa; y, finalmente, que, para velar por la calidad de la oferta, estudie a final de curso, tal y como está previsto, el impacto de las medidas organizativas adoptadas para el curso 2012/2013 sobre la calidad de la prestación del servicio educativo y adopte las medidas compensatorias que correspondan.

Además, el Síndic solicita que, en general, se preserve al máximo la apuesta que la Administración local ha hecho por la Escuela Municipal de Música y Danza y se estudie la posibilidad de restablecer determinadas condiciones de prestación del servicio cuando la coyuntura económica sea más favorable.

**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

