

INFORME DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. CONSIDERACIONES GENERALES | 3 |
| II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DATOS 5 | |
| 2.1. Quejas y actuaciones de ofici iniciadas con el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès durante el año 2017..... | 5 |
| 2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en les Franqueses del Vallès | 7 |
| III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES | 13 |
| 3.1. Resoluciones cumplidas..... | 13 |
| 3.2. Resoluciones aceptadas | 13 |

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Les Franqueses 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 28 de diciembre 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 Les Franqueses 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 Les Franqueses del Vallès ha sido la administración afectada en un total de 14 quejas durante el año 2017. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos, licencias de actividades o cumplimiento de la legalidad urbanística).

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 superior. Este hecho es habitual, dado que el Síndic de Greuges visita los municipios que han firmado un convenio de visión singular de supervisión un mínimo de dos veces al año, hecho que incrementa el número de quejas de aquel municipio respecto a los de territorios similares.

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 Les Franqueses del Vallès, durante 2017 se han finalizado 8 actuaciones (47,1%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos 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 requerido una empresa para que se realizara la retirada de neumáticos.

Por último, el Ayuntamiento y el Síndic velan por el cumplimiento de resoluciones aceptadas por la Administración local y, en particular, adoptar medidas para resolver los problemas derivados de la actividad de una cafetería, valorar las sugerencias del Síndic cuando se contrate de nuevo el servicio de gestión de los dispositivos del sistema de foto en rojo o valorar, entre otros, mejoras en la gestión de una escuela.

El análisis de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en el municipio muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de les Franqueses del Vallès 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 sociales (32,8%), seguidas de administración pública y tributos (23%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, una persona residente en les Franqueses del Vallès ha presentado una queja al Síndic por discriminación. Este último hecho no indica necesariamente que por primera vez una persona haya querido quejarse frente a una situación de discriminación, sino que cada vez más las personas se sienten con más capacidad para defender sus derechos ante la igualdad de género y la igualdad en la orientación e identidad sexual.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que el municipio de les Franqueses del Vallès reproduce los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Les Franqueses del Vallès, predominan las referidas a la Administración local (11 quejas), 10 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès. 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 16 visitas en los desplazamientos a Les Franqueses del Vallès el 28 de abril y el 14 de noviembre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 11 quejas y 5 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, telefonía y gas), servicios sociales, urbanismo, etc. Todas las visitas atendidas, exceptuando tres, 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 LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DATOS

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

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès

| | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 1 | 7,1 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 2 | 14,3 |
| Educación e investigación | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 2 | 14,3 |
| Infancia y adolescencia | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Salud | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Servicios sociales | 1 | 7,1 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Trabajo y pensiones | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Administración pública y tributos | 6 | 42,9 | - | 0,0 | 48 | 88,9 | - | 0,0 | 3 | 21,4 |
| Administración pública y derechos | 4 | 28,6 | - | 0,0 | 47 | 87,0 | - | 0,0 | 3 | 21,4 |
| Tributos | 2 | 14,3 | - | 0,0 | 1 | 1,9 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Políticas territoriales | 7 | 50,0 | 7 | 100,0 | 6 | 11,1 | 2 | 100,0 | 9 | 64,3 |
| Medio ambiente | 3 | 21,4 | 5 | 71,4 | 4 | 7,4 | 1 | 50,0 | 6 | 42,9 |
| Urbanismo y vivienda | 4 | 28,6 | 2 | 28,6 | 2 | 3,7 | 1 | 50,0 | 3 | 21,4 |
| Consumo | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Seguridad ciudadana y justicia | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Cultura y lengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Total | 14 | 100 | 7 | 100 | 54 | 100 | 2 | 100 | 14 | 100 |

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

| | Población | Quejas |
|-----------------------------------|---------------|------------|
| Parets del Vallès | 18.970 | 4 |
| 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 |
| Ampostà | 20.572 | 5 |
| Media | 19.659 | 6,7 |

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleados por el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2016-2017

| | 2016 | 2017 |
|---|-------|------|
| Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès | 120 | 32,4 |
| Síndic | 118,6 | 36,5 |
| Persona interesada | 34 | 4,7 |

4. Estado de las quejas al finalizar el año

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Quejas en tramitación | 9 | 52,9 |
| Quejas finalizadas | 8 | 47,1 |
| Total | 17 | 100 |

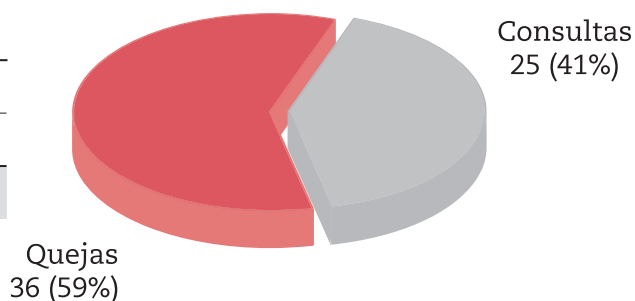
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

| | N | % |
|--|----------|-------------|
| Irregularidad de la Administración | 4 | 50,0 |
| Se resuelve el problema | 1 | 12,5 |
| Resoluciones aceptadas | 3 | 37,5 |
| Resoluciones parcialmente aceptadas | - | 0,0 |
| Resoluciones no aceptadas | - | 0,0 |
| No-irregularidad de la Administración | 4 | 50,0 |
| La persona interesada desiste | - | 0,0 |
| Quejas no admitidas a trámite | - | 0,0 |
| Total | 8 | 100 |

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

| | N | % |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Quejas | 36 | 59,0 |
| ■ Consultas | 25 | 41,0 |
| Total | 61 | 100 |

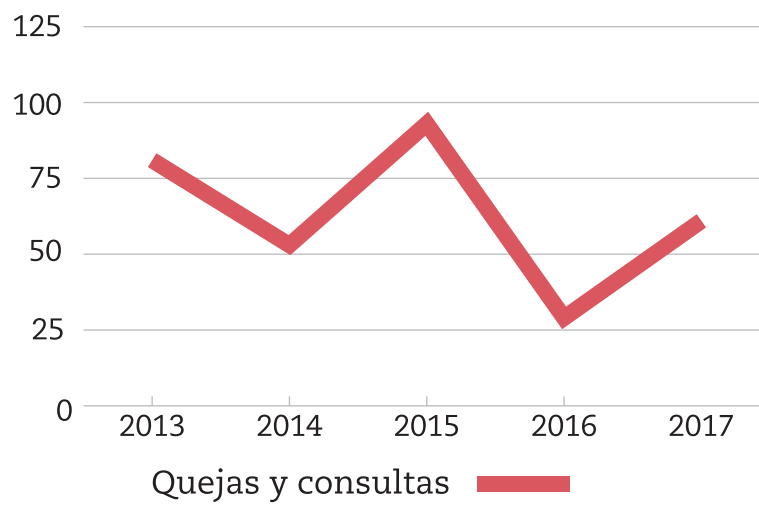


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

| | Quejas | | Consultas | | Total | |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 11 | 30,6 | 9 | 36,0 | 20 | 32,8 |
| Discriminación | 1 | 2,8 | - | 0,0 | 1 | 1,6 |
| Educación e investigación | 5 | 13,9 | 3 | 12,0 | 8 | 13,1 |
| Infancia y adolescencia | - | 0,0 | 2 | 8,0 | 2 | 3,3 |
| Salud | 4 | 11,1 | 1 | 4,0 | 5 | 8,2 |
| Servicios sociales | 1 | 2,8 | 2 | 8,0 | 3 | 4,9 |
| Trabajo y pensiones | - | 0,0 | 1 | 4,0 | 1 | 1,6 |
| Administración pública y tributos | 7 | 19,4 | 7 | 28,0 | 14 | 23,0 |
| Administración pública y derechos | 5 | 13,9 | 6 | 24,0 | 11 | 18,0 |
| Tributos | 2 | 5,6 | 1 | 4,0 | 3 | 4,9 |
| Políticas territoriales | 10 | 27,8 | 2 | 8,0 | 12 | 19,7 |
| Medio ambiente | 7 | 19,4 | 1 | 4,0 | 8 | 13,1 |
| Urbanismo y vivienda | 3 | 8,3 | 1 | 4,0 | 4 | 6,6 |
| Consumo | 8 | 22,2 | 4 | 16,0 | 12 | 19,7 |
| Seguridad ciudadana y justicia | - | 0,0 | 1 | 4,0 | 1 | 1,6 |
| Cultura y lengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Otras | - | 0,0 | 2 | 8,0 | 2 | 3,3 |
| Total | 36 | 100 | 25 | 100 | 61 | 100 |

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

| | Quejas | Consultas | Total |
|------|--------|-----------|-------|
| 2013 | 57 | 24 | 81 |
| 2014 | 30 | 23 | 53 |
| 2015 | 52 | 41 | 93 |
| 2016 | 13 | 16 | 29 |
| 2017 | 36 | 25 | 61 |

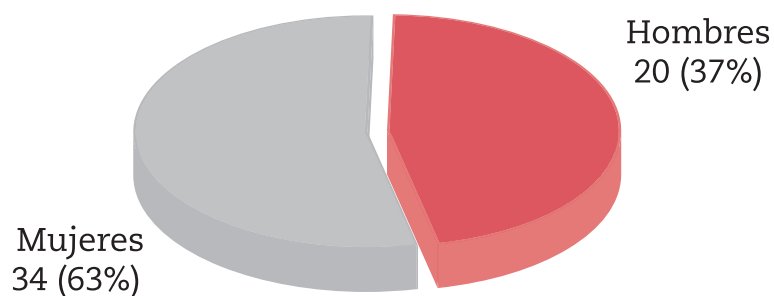


9. Quejas y consultas procedentes de les Franqueses del Vallès por tipo de persona

| | Quejas | | Consultas | | Total | |
|-------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Persona física | 31 | 86,1 | 23 | 92,0 | 54 | 88,5 |
| Mujer | 19 | 52,8 | 15 | 60,0 | 34 | 55,7 |
| Hombre | 12 | 33,3 | 8 | 32,0 | 20 | 32,8 |
| Persona jurídica | 5 | 13,9 | 2 | 8,0 | 7 | 11,5 |
| Total | 36 | 100,0 | 25 | 100,0 | 61 | 100 |

10. Quejas y consultas procedentes de les Franqueses del Vallès por género y materia

| | Mujeres | | Hombres | | Total | |
|--|---------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 10 | 62,50 | 6 | 37,50 | 16 | 100,00 |
| Discriminación | - | 0,00 | - | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Educación e investigación | 5 | 71,43 | 2 | 28,57 | 7 | 100,00 |
| Infancia y adolescencia | - | 0,00 | - | 0,00 | - | 0,00 |
| Salud | 4 | 80,00 | 1 | 20,00 | 5 | 100,00 |
| Servicios sociales | - | 0,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |
| Trabajo y pensiones | 1 | 100,00 | - | 0,00 | 1 | 100,00 |
| Administración pública y tributos | 8 | 72,73 | 3 | 27,27 | 11 | 100,00 |
| Administración pública y derechos | 7 | 87,50 | 1 | 12,50 | 8 | 100,00 |
| Tributos | 1 | 33,33 | 2 | 66,67 | 3 | 100,00 |
| Políticas territoriales | 8 | 66,67 | 4 | 33,33 | 12 | 100,00 |
| Medio ambiente | 4 | 50,00 | 4 | 50,00 | 8 | 100,00 |
| Urbanismo y vivienda | 4 | 100,00 | - | 0,00 | 4 | 100,00 |
| Consumo | 7 | 58,33 | 5 | 41,67 | 12 | 100,00 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 1 | 100,00 | - | 0,00 | 1 | 100,00 |
| Cultura y lengua | - | 0,00 | - | 0,00 | - | 0,00 |
| Otras | - | 0,00 | 2 | 100,00 | 2 | 100,00 |
| Total | 34 | 62,96 | 20 | 37,04 | 54 | 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 | 66 | 32 | 55 | 13 | 36 |
| Número de personas afectadas en las consultas | 24 | 23 | 41 | 16 | 25 |
| Total | 90 | 55 | 96 | 29 | 61 |

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de les Franqueses del Vallès

| | Queixes | % |
|---|-----------|--------------|
| Administración autonómica | 8 | 40,0 |
| Departamento de Enseñanza | 1 | 5,0 |
| Departamento de Justicia | 1 | 5,0 |
| Departamento de la Presidencia | 2 | 10,0 |
| Departamento de Salud | 4 | 20,0 |
| Administración local | 11 | 55,0 |
| Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès | 10 | 50,0 |
| Diputación de Barcelona | 1 | 5,0 |
| Compañías telefónicas | 1 | 5,0 |
| Jazztel | 1 | 5,0 |
| Total | 20 | 100,0 |

11. Quejas y consultas procedentes de les Franqueses del Vallès en relación con las procedentes de municipis con poblaciones de magnitudes similares

| | Población | Quejas | Consultas | Total |
|-----------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Parets del Vallès | 18.970 | 20 | 11 | 31 |
| 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 |
| Media | 19.659 | 20,4 | 18,9 | 39,3 |

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de les Franqueses del Vallès en los desplazamientos al municipio

| | Quejas | Consultas | Total |
|------|--------|-----------|-------|
| 2017 | 11 | 5 | 16 |

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

AO 00068/2017

Actuación de oficio relativa a un vertedero ilegal de neumáticos en Les Franqueses del Vallès

Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha tenido conocimiento de que en la demarcación de Barcelona se han localizado diecinueve zonas en las que se depositan residuos neumáticos de forma ilegal e incontrolada. Entre los municipios en los que se localizan estos vertederos está el de Les Franqueses del Vallès.

El Ayuntamiento ha informado de que el dueño de la finca manifestó que había contratado a una empresa para retirar los neumáticos, y que posteriormente la policía local pudo constatar que efectivamente se había restituido la normalidad en el paraje mencionado, que había quedado libre de residuos.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 07265/2016

Queja relativa a las molestias que ocasiona la actividad de una cafetería de Les Franqueses del Vallès

Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que estableciera un canal de contacto con los vecinos, mediante el cual estos pudieran informar de forma adecuada sobre el tipo de molestias que sufren y cuando las sufren. De esta forma, la Administración tendrá más información y podrá realizar las comprobaciones y tomar las medidas oportunas, en su caso. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado, en primer lugar, que técnicos de las diferentes áreas municipales afectadas por esta queja acordaron que el Ayuntamiento se haría

cargo de la colocación de una salida de humos que evite la propagación de olores provenientes de la cocina; en segundo lugar, que el Ayuntamiento y la policía local se han puesto a la disposición de la persona interesada por si quiere formular cualquier queja; y, por último, que en el mes de octubre de 2017 finalizaba el plazo de concesión del actual adjudicatario de la cafetería y que en la futura licitación los pliegos de cláusulas se redactarán teniendo en cuenta las incidencias detectadas.

Q 08510/2016

Queja relativa a la adjudicación a una empresa privada del servicio de gestión de los dispositivos del sistema de control semafórico foto-rojo colocados en diferentes puntos del municipio de Les Franqueses del Vallès

Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès
Diputación de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, en caso de que se decidiera contratar de nuevo el servicio de gestión de los dispositivos del sistema foto-rojo, se modificara el sistema retributivo previsto en el contrato vigente actualmente. En este sentido, si bien la Administración puede optar legítimamente por la retribución diferida o con cargo a la recaudación, esta no puede ser

variable con vinculación al volumen de ingresos derivados de las sanciones por denuncias formuladas a partir del funcionamiento de los dispositivos de control semafórico. Posteriormente, el Ayuntamiento ha indicado que tendrá en cuenta esta sugerencia en caso de que decida contratar de nuevo este servicio, al vencimiento del contrato.

Q 02317/2017

Queja relativa a las carencias que sufre una escuela de Les Franqueses del Vallès, entre las que destaca que el centro no dispone de conserje

Departamento de Enseñanza
Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès

La Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación (LEC), establece que la vigilancia de los edificios destinados a escuelas y centros públicos corresponde al municipio en el que están situados. De hecho, el Síndic ha constatado que en los centros propiedad del Instituto Catalán de Finanzas del Servicio Territorial Maresme-Vallès Oriental, el conserje va a cargo de los ayuntamientos respectivos. El único caso en el que no es así es el de la escuela objeto de queja. Por lo tanto, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de

les Franqueses del Vallès que estudiara la provisión del servicio de conserjería, de acuerdo con lo establecido en el artículo 164.1 de la LEC. Posteriormente, el Ayuntamiento ha expuesto que la Administración local tiene asignada una persona en cada una de las cinco escuelas del municipio, incluida la escuela objeto de queja, para garantizar la vigilancia del centro, con horario de lunes a viernes de 8.00 a 13.00 h y de 14.30 a 17.00 h, que se ajusta al horario de apertura y cierre de la escuela.

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

